

Découvrez comment nos meilleures pratiques ont émergé

Sun Life





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 nos meilleures pratiques ont émergé



La Sun Life aide les employés à atteindre un mode de vie sain

La Sun Life est le plus grand fournisseur d'assurance collective au Canada. Elle est aussi l'un des plus grands employeurs au pays. Nous connaissons donc très bien les avantages de soutenir la santé des employés.

Nous nous engageons d'ailleurs à donner l'exemple. Nous suivons donc un processus continu d'évaluation des besoins, de tests, d'apprentissage et d'adoption d'améliorations durables. Ainsi naissent nos meilleures pratiques. Nous avons à cœur de vous faire profiter de ces pratiques, pour favoriser la santé de vos employés.



L'occasion

Chaque année, nous rédigeons un rapport d'évaluation en santé intégrée avec l'aide de notre équipe Gestion santé intégrée. Cet exercice donne une vue globale du bien-être des employés. Il nous indique ce que nous faisons de bien et ce que nous devrions améliorer.

En ce qui concerne la santé mentale, nous avons connu de nombreuses réussites au cours des dernières années. Nous en faisons état dans notre dernière publication **Dossier de réflexion**. Récemment, nous avons voulu faciliter l'accès aux soins et donner aux employés les moyens d'améliorer eux-mêmes leur santé mentale. Voilà ce qui a façonné nos activités en 2021.



L'approche

Pour donner l'exemple et aider nos employés à atteindre un mode de vie sain, nous sommes toujours tournés vers l'avenir. Notre objectif consiste à trouver des façons innovantes de garder nos employés en santé. C'est pourquoi, en 2021, nous avons formé une équipe qui se consacre au mieux-être mental en milieu de travail. Son mandat est de superviser les initiatives actuelles, ainsi que de trouver et de tester de nouvelles solutions. Avec l'aide de cette nouvelle équipe, nous pourrions répondre aux besoins changeants de nos propres employés. Nous pourrions aussi continuer à vous faire profiter des meilleures pratiques tirées de nos expériences.

L'équipe adopte une approche axée sur les données qu'elle applique à l'ensemble de l'entreprise.

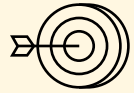
- Pour tous nos programmes de santé mentale, l'engagement des employés est mesuré et téléchargé sur un tableau de bord en ligne. Cette information est régulièrement consultée par la haute direction canadienne et d'autres dirigeants.
- Les sondages que nous menons à intervalles réguliers étudient la perception qu'ont les employés de leur santé mentale. Nous posons des questions sur les effets de différents types de stress. Nous analysons ainsi les facteurs de stress internes (au travail) et externes (p. ex., COVID-19, enjeux de justice sociale, changements climatiques).
 - Selon les derniers sondages, les employés ont du mal à trouver le temps d'accomplir des tâches en dehors du travail. La situation serait pire depuis la pandémie. Ils veulent donc un emploi plus flexible pour réussir à s'acquitter de ces tâches.



« Nos attitudes par rapport aux questions de santé mentale changent. Il y a moins de préjugés et une plus grande volonté d'agir. Lorsque les gens s'investissent dans leur rétablissement, nous sommes capables d'améliorer les choses.

Nous les encourageons à s'investir en facilitant l'accès aux soins, notamment en intégrant l'accès aux ressources et aux solutions qui favorisent des soins globaux, pour la santé tant mentale que physique. Les services comme le programme d'aide aux employés et les soins virtuels en santé mentale sont désormais accessibles à partir d'un seul et même portail. »

Membre de la direction de la Sun Life



Les mesures

En 2021, nous avons donc pris plusieurs mesures pour améliorer le soutien en santé mentale offert aux employés. Nous voulions notamment :

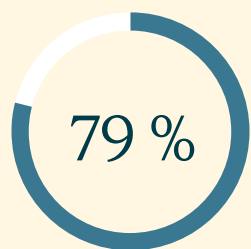
- inciter les employés à agir pour améliorer leur santé mentale en les sensibilisant davantage;
 - favoriser l'accès aux différentes ressources offertes au travail et dans le cadre de leur régime.
- **Projet pilote de coach en santé mentale.** Nous avons prolongé le projet pilote du coach en santé mentale, offert par offert par Kii Santé (anciennement CloudMD). Ce service donne aux employés l'occasion d'entrer en contact avec un professionnel de la santé autorisé. Ce « coach » aide l'employé à comprendre quelles ressources en santé mentale il lui faut et à les trouver. Grâce à ce soutien, les employés peuvent améliorer leur santé mentale et rester en santé au travail.

Jusqu'ici, les résultats sont très encourageants. En effet, 15 % des participants du régime du personnel de la Sun Life ont créé un compte après avoir reçu une communication sur le coach en santé mentale. Plus de la moitié d'entre eux (57 %) ont passé une première évaluation et pris rendez-vous avec un coach.

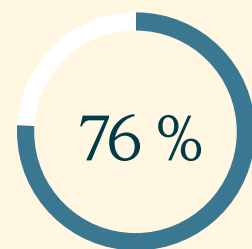
De plus, le programme motive les participants à risque. Plus de 60 % des participants qui ont pris rendez-vous avec un coach présentaient un niveau de risque global élevé¹.

Le service encourage aussi les participants à profiter des services psychologiques couverts par leur régime. De ceux qui ont pris contact avec un coach, 25 % ont profité des services couverts par leur régime. Ce taux s'élève à seulement 15 % chez ceux qui n'ont pas fait appel à un coach. Fait important : beaucoup de participants au programme n'avaient jamais présenté de demande de règlement pour les services psychologiques. Plus de la moitié l'ont fait pour la première fois².

Les échanges avec le coach et les gestes qui en ont découlé ont amélioré la santé mentale des participants³ :



- **79 %** des participants souffrant d'anxiété affichaient une amélioration à la réévaluation;



- **76 %** des participants souffrant de dépression affichaient une amélioration à la réévaluation.

- **Un meilleur accès grâce à des services intégrés.** Le soutien en santé mentale n'est pas utile si peu de gens savent qu'il existe et comment y accéder. Au cours de la dernière année, nous avons pris des mesures pour en parler plus et y faciliter l'accès.

Nous avons lancé un programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF) amélioré dans le cadre des Soins virtuels Lumino Santé, propulsés par Dialogue. Le programme fournit ressources en santé mentale, conseils juridiques et financiers, orientation professionnelle et soutien familial et relationnel.

Réunies sur une seule plateforme consacrée au mieux-être, toutes les ressources sont désormais bien visibles. Quelle que soit la situation, les employés savent maintenant où aller en premier pour chercher de l'aide. Et puisque la plateforme a de nombreux points d'entrée, les préjugés font moins obstacle à l'accès aux soins.

- **Bonifier la formation des gestionnaires.** Chaque gestionnaire de personnel de la Sun Life joue un rôle important dans la création d'un environnement de travail psychologiquement sain. Tous les gestionnaires nouvellement embauchés ou promus suivent maintenant une formation sur la santé mentale durant leur intégration. Pour les gestionnaires déjà en poste, nous avons rendu la formation obligatoire.
- **Vacances et congés sabbatiques.** Nous encourageons aussi les employés à prendre leurs vacances tout au long de l'année. Les congés sont une excellente façon de briser la routine. Ils donnent la chance de vaquer à ses activités préférées ou de prendre soin de soi. Nous offrons aussi un programme de congé sabbatique et encourageons les employés à en profiter. Ce programme prévoit une semaine de vacances payées supplémentaire, à laquelle l'employé peut ajouter son congé autofinancé. Encore ici, nos dirigeants donnent l'exemple : plusieurs ont déjà pris ce type de congé.
- **Communications régulières.** Nous avons élaboré un solide plan de communications annuel sur les questions de santé mentale et le soutien offert. Nous utilisons divers canaux. Il y a, entre autres, des publications hebdomadaires sur le mieux-être, des webinaires, des réunions d'employés et des messages sur le site sécurisé des participants.

Nos dirigeants jouent un rôle très important dans la création d'une culture de bien-être. Ils sont déjà nombreux à avoir parlé ouvertement de leur propre histoire de santé mentale. Ce genre d'ouverture peut atténuer les préjugés et faire tomber les stéréotypes quant au type de personnes touchées par les problèmes de santé mentale. En se confiant ainsi, les dirigeants favorisent grandement la création d'un espace sûr où les employés sont à l'aise de demander de l'aide. Ces prises de parole peuvent aussi inciter à agir les personnes qui, autrement, n'auraient pas osé le faire.

¹ Niveau de risque établi selon les mesures d'analyse du risque de Kii Santé et de la Sun Life.

² Résultats fondés sur le projet pilote de coach en santé mentale pour les participants du régime du personnel de la Sun Life : mai 2021 à juin 2022.

³ Ibid



Les résultats

Nous continuons de faire preuve de leadership en créant un milieu de travail psychologiquement sain et sécuritaire. En 2021, ces efforts ont été récompensés par la certification Platine d'Excellence Canada.

Mais la vraie récompense pour notre travail, c'est d'avoir réussi à améliorer la santé mentale de nos employés. Nous en avons fait beaucoup pour faciliter l'accès aux soins en santé mentale, et nous avons donné à chaque personne les moyens d'agir pour favoriser leur santé mentale. Voici quelques données qui en disent long sur nos progrès :

- En 2021, l'utilisation de la couverture de soins de santé mentale a augmenté de 25 % par rapport à 2020. Chez les participants qui avaient pris rendez-vous avec un coach en santé mentale, le pourcentage d'employés qui présentaient une demande de règlement pour des services psychologiques pour la première fois a doublé.
- En 2021, une consultation sur huit sur la plateforme des Soins virtuels Lumino Santé, propulsés par Dialogue, visait du soutien en santé mentale. Ce nouveau point d'accès s'est révélé important pour les participants qui traversaient une période difficile.
- Plus de 95 % des gestionnaires de personnel ont suivi une formation en santé mentale. Ainsi, tous les gestionnaires ont une formation de base sur la création et le maintien d'un environnement de travail psychologiquement sain. Ils acquièrent aussi les outils et la confiance nécessaires pour reconnaître et soutenir les employés qui ont des soucis de santé mentale.
- Toujours en 2021, l'incidence de l'invalidité à la Sun Life est demeurée inférieure à la moyenne de l'industrie.

Les initiatives entreprises en 2021 seront d'excellentes assises pour l'amélioration durable de la santé mentale de nos employés. Nous serons heureux de vous tenir au fait de nos progrès.

Nous voulons être un chef de file en santé mentale au travail et montrer l'exemple avec nos propres employés. Pour atteindre ce but, nous continuerons d'être à l'écoute, d'apprendre, d'innover. Et bien sûr, nous continuerons de vous faire profiter de nos meilleures pratiques.





Les innovations de la Sun Life en matière de soutien en santé mentale

Notre priorité : innover pour façonner le marché des garanties en trouvant de meilleures façons de soutenir nos Clients.

Offrir aux employés à risque le service de coach en santé mentale, offert par offert par Kii Santé (anciennement CloudMD)

D'après une étude de la Sun Life, plus de la moitié des travailleurs canadiens ayant des problèmes de santé mentale n'utilisent pas les ressources de leur régime au travail⁴. Le coût, l'accès aux soins et les préjugés ont été mentionnés parmi les principaux obstacles⁵.

La Sun Life a créé le coach en santé mentale, pour aider à surmonter ces défis. Il aide les employés qui sont à risque, mais toujours au travail. Il leur présente les ressources et le traitement dont ils ont besoin. Ensuite, il les incite à prendre les mesures nécessaires et assure un suivi.

Le coach aide les employés à obtenir les soins en santé mentale dont ils ont besoin en trois étapes :

1. **Vérifier l'état de la santé mentale.** Vos employés peuvent faire une auto-évaluation en ligne. Ensuite, ils prennent rendez-vous avec un coach en santé mentale. Tous les coaches sont des professionnels de la santé autorisés. Ils ont donc les qualifications requises pour interpréter les résultats et trouver les soins qu'il faut.
2. **Prendre contact avec un coach en santé mentale par téléphone.** Le coach et l'employé discutent des résultats de l'évaluation. Le coach cerne les besoins en tenant compte du régime de garanties collectives de l'employé et d'autres ressources.
3. **Amorcer le parcours en santé mentale.** Le coach crée, en collaboration avec l'employé, un plan d'action personnalisé. Il offre également du soutien en continu et effectue un suivi auprès de l'employé. L'objectif : s'assurer que l'employé progresse vers la réduction des symptômes et le rétablissement.

Parmi les personnes qui ont rencontré un coach en santé mentale et ont été réévaluées, 94 % ont :

- remarqué une amélioration de leurs symptômes;
- apporté à leur mode de vie des changements qui améliorent leur humeur de façon générale;
- et/ou commencé un autre traitement en santé mentale.

⁴ Baromètre Sun Life 2019 : <https://www.sunlife.com/fr/Newsroom/News-releases/Announcement/Hausse-de-problemes-des-sante-mentale-mais-sous-utilisation-des-ressources/123260/>

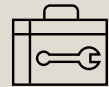
⁵ Sondage mené par Ipsos entre le 21 et le 25 janvier 2021 : <https://www.sunlife.com/fr/newsroom/news-releases/announcement/la-plupart-des-canadiens-qui-ont-des-problegravemes-de-santeacute-mentale-ne-recediloivent-pas-daide/123363/>

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.

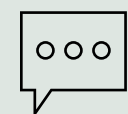


Utiliser la trousse gratuite dès maintenant

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. OH1130 11-24 kr-na

