

FAQ – Coach en santé mentale



Contexte

Q: Quel problème le coach en santé mentale vise-t-il à résoudre?

A: Le coach en santé mentale est une excellente solution de santé mentale préinvalidité. Ce service proactif incite les participants qui ont des problèmes de santé mentale à demander de l'aide avant d'être contraints de s'absenter du travail. Il contribue également à éliminer les obstacles à l'accès aux soins. Les coaches travaillent avec les participants pour déterminer :

- la bonne solution en fonction des risques;
- les services auxquels ils ont accès grâce au régime et aux programmes de l'employeur.

Q: Quelle est la différence entre le coach en santé mentale et le programme d'aide aux employés (PAE)?

A: Le coach ne fournit pas de thérapie ni de traitement. Il aide les participants à trouver les ressources et les traitements dont ils ont besoin selon leur niveau de risque (déterminé par l'évaluation de la santé mentale). Il se base sur les services offerts par le régime de garanties et le système de santé public. Il peut offrir un soutien pour des problèmes de santé mentale aigus ou chroniques.

Le PAE fournit des services de consultation de courte durée pour résoudre une situation difficile précise. Le plus souvent, les participants utilisent le PAE lorsqu'ils vivent une crise ou sont aux prises avec un problème très particulier (problème au travail, incident critique).

Q: Le coach fournira-t-il un traitement aux participants?

A: Non, le coach ne fournit ni thérapie, ni traitement, ni diagnostic. Il aide plutôt les participants à trouver les ressources et traitements dont ils ont besoin pour leur santé mentale. Il mesure également les progrès des participants et l'évolution des symptômes.

Q: Quels titres professionnels les coaches détiennent-ils?

A: Tous les coaches sont des professionnels de la santé autorisés (personnel infirmier autorisé ayant une expérience clinique ou travailleurs sociaux autorisés).

Q: Ce service a-t-il un coût?

A: Oui; le coach en santé mentale est un service facultatif. Pour l'ajouter à leur régime collectif, les employeurs doivent avoir la garantie Frais médicaux. En revanche, le service est sans frais pour les employés. Pour plus d'information, veuillez communiquer avec votre représentant aux Garanties collectives de la Sun Life.

Fonctionnement

Q: Combien de temps l'évaluation de la santé mentale prend-elle?

A: L'évaluation se fait en ligne en 10 à 15 minutes.

Q: Comment prendre rendez-vous avec un coach en santé mentale? Est-il possible de reporter ou d'annuler un rendez-vous?

A: Une fois terminée l'évaluation de la santé mentale, le participant est invité à prendre rendez-vous avec un coach sur la plateforme CloudMD. Il peut choisir la date et l'heure qui lui conviennent. Il est possible de déplacer ou d'annuler un rendez-vous en ligne, directement sur la plateforme.

Q: Combien de temps durent les rendez-vous?

A: Habituellement, le premier rendez-vous avec un coach dure environ une heure. Les rendez-vous subséquents sont généralement d'une durée de 20 à 30 minutes.

Q: De quels renseignements les participants ont-ils besoin pour s'inscrire?

A: Pour consulter un coach en santé mentale, les participants doivent créer un compte et fournir les renseignements suivants :

- Nom et prénom
- Numéro de téléphone mobile
- Date de naissance
- Code postal
- Employeur
- Langue de préférence

Une fois leur compte créé, ils peuvent faire l'évaluation.

Q: Quelles sont les heures d'accès au service?

A: Les coaches offrent des rendez-vous du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h HE.

Q: À qui les participants peuvent-ils adresser leurs questions?

A: S'ils ont des questions ou ont besoin d'aide sur la plateforme CloudMD, les participants peuvent :

- écrire à l'adresse mentalhealth@cloudmd.ca;
- appeler au **1-866-315-8482**.

Des représentants sont disponibles du lundi au vendredi, de 8 h et 20 h HE.

Q: À combien de rendez-vous les participants ont-ils droit?

A: Il n'y a aucune limite absolue, mais la plupart des participants rencontrent leur coach jusqu'à six fois. Le nombre d'appels varie en fonction des besoins.

Q: Quels renseignements le plan d'action personnalisé fournit-il? Propose-t-il des services autres que ceux des régimes de garanties de la Sun Life?

A: Le plan d'action fournit :

- de l'information sur les garanties offertes par la Sun Life;
- du contenu sur la santé et des suggestions d'interventions ciblées sur le mode de vie;
- des ressources offertes par vous, l'employeur, en dehors du régime de la Sun Life, ou encore par le système de santé public.

Au besoin, le plan d'action peut contenir des recommandations pour les professionnels de la santé mentale en fonction des facteurs de risque et des préférences du participant.

Q: Les employés qui n'ont pas adhéré au régime de garanties de la Sun Life peuvent-ils tout de même utiliser le service?

A: Oui. Nous ne pouvons pas cibler les participants qui n'ont pas adhéré au régime de garanties de la Sun Life ni les inclure dans nos campagnes. Cependant, s'ils accèdent au service par l'intermédiaire d'un message de promotion que vous relayez, ils pourront recevoir de l'aide d'un coach en santé mentale. Le niveau de personnalisation ne sera pas le même que pour les participants qui ont adhéré au régime, mais les coaches pourront élaborer un plan d'action basé sur les ressources disponibles.



Rapports et résultats

Q: Quels rapports vais-je recevoir?

A: Vous recevrez des rapports contenant des indicateurs composés de données regroupées :

- Utilisation du service par les employés
- Facteurs de risques initiaux
- Évolution de la mise en œuvre des interventions recommandées
- Résultats des réévaluations
- Amélioration des symptômes

Ces rapports vous éclaireront quant aux risques que courent les participants. Ils vous permettront aussi de mesurer le succès du service relativement à l'amélioration des résultats sur le plan de la santé. Enfin, ils pourraient vous aider à cerner les lacunes de votre régime en fonction des ressources que les participants utilisent le plus.

Communication à l'intention des participants

Q: Comment la Sun Life informera-t-elle les participants du mode d'accès au coach en santé mentale?

A: Nous communiquerons avec les participants par courriel et par une fenêtre contextuelle sur [masunlife.ca](https://www.masunlife.ca) et dans l'application mobile. Nous enverrons deux courriels de présentation au lancement, puis un bulletin mensuel.

Vous aurez aussi accès à plus d'information sur notre [site](#). Vous y trouverez des ressources pouvant intéresser les participants et des précisions sur le nouveau service et son fonctionnement.

Q: Quelles ressources seront à ma disposition?

A: Nous vous fournirons un guide de communication détaillé qui vous donnera une idée du matériel de communication à votre disposition pour promouvoir le service de coach en santé mentale au travail (courriels, affiche, carte postale, dépliant).

Vous aurez tout en main pour parler du service à vos employés et leur expliquer à quoi ils peuvent s'attendre. Il y aura trois courriels :

- Le premier sera envoyé aux gestionnaires et aux dirigeants deux à trois semaines avant le lancement auprès des employés.
- Le deuxième sera envoyé aux employés par le chef de la direction et des hauts dirigeants pour présenter le service.
- Un dernier courriel sera envoyé aux employés une semaine avant le lancement pour continuer la promotion du service.



CloudMD

Q: Qu'est-ce que CloudMD?

A: CloudMD est une entreprise de santé et de mieux-être bâtie par une équipe de professionnels de la santé. Son écosystème de soins de santé relie toutes les étapes du parcours de soins du patient sur une plateforme centralisée. Grâce à la technologie, des équipes d'experts interagissent avec les patients en tenant compte de tous les aspects des soins, en mettant l'accent sur la continuité des soins et les besoins individuels.

Q: Comment les participants peuvent-ils en savoir plus sur CloudMD?

A: Les participants peuvent se renseigner sur CloudMD en se rendant sur le site www.coachcloudmd.ca/fr

Q: Les participants recevront-ils un diagnostic médical?

A: Non, il n'y aura pas de diagnostic. Lorsqu'ils auront rempli l'évaluation de la santé mentale en ligne, les participants recevront un résumé de leurs résultats. Ce résumé mettra en lumière les facteurs de risque. Les coachs se baseront sur ces résultats pour proposer des ressources et des options de traitement en fonction des risques déterminés.

Q: Les personnes à charge peuvent-elles aussi profiter de ce service?

A: Oui, ce service est accessible aux personnes à charge de 16 ans ou plus.



Sécurité et confidentialité

Q: Est-ce que la Sun Life pourra voir les renseignements médicaux d'un participant?

A: Non, CloudMD ne fournira aucun renseignement médical à la Sun Life ni à vous comme employeur. CloudMD transmettra certaines informations à la Sun Life, puisqu'il s'agit du fournisseur de garanties collectives. Par contre, la Sun Life ne recevra pas de renseignements détaillés sur l'évaluation des participants ni sur les services professionnels qui pourraient être proposés à ces derniers par les coachs.

Q: Est-ce que CloudMD transmettra des renseignements médicaux au médecin de famille du participant?

A: Non. Les participants sont libres de transmettre les résultats de leur évaluation à leur médecin traitant s'ils le souhaitent, mais aucun renseignement médical n'est communiqué par le coach en santé mentale. Les conversations avec le coach sont fondées sur les résultats obtenus dans l'évaluation des risques.

Q: Les employeurs peuvent-ils voir les progrès des participants?

A: Oui, vous pouvez voir des données regroupées sur le taux d'utilisation du service, les niveaux de risque, les résultats des réévaluations et les progrès et taux d'amélioration. Ces données vous permettront de mesurer le succès du service relativement à l'amélioration des résultats sur le plan de la santé.



Des questions?

Communiquez avec votre représentant aux Garanties collectives de la Sun Life.

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. PD9696 04-23 ad-cd

