

# Relever vos principaux défis de santé au travail

Soutenir votre régime aujourd'hui –  
et dans les années à venir





## Table des matières

**04**

**Gestion des dossiers invalidité :  
assurer un meilleur accès aux soins  
et un rétablissement plus rapide**

**06**

**Innovations en santé :  
améliorer les résultats en  
matière de santé**

**08**

**Gestion des coûts : créer de la  
valeur à long terme**

**11**

**L'Excellence en santé pour votre  
organisation**



En tant qu'employeur, vous avez mis en place votre régime de garanties collectives dans le cadre d'une saine gestion. Un régime peut maintenir les participants en bonne santé et favoriser leur engagement. Et son caractère concurrentiel vous aide à attirer et à retenir les talents. Dans un marché du travail tendu, vous avez plus que jamais besoin de ces avantages concurrentiels.

Mais il y a des défis à relever pour demeurer concurrentiels et répondre aux besoins en santé de votre organisation. L'incidence des maladies chroniques croît, les demandes de règlement d'invalidité se multiplient et les employés souhaitent un meilleur soutien en santé mentale. De plus, de nouveaux médicaments de spécialité onéreux peuvent parfois mettre l'accessibilité des régimes à l'épreuve.

Cette publication présente des caractéristiques des services et des solutions de santé qui peuvent contribuer à relever ces défis. Nous cherchons toujours à fournir aux participants les solutions dont ils ont besoin pour jouir d'une santé optimale. Par ailleurs, ces solutions doivent être offertes à un coût abordable à long terme.



## Gestion des dossiers invalidité : assurer un meilleur accès aux soins et un rétablissement plus rapide

Même si on applique les meilleurs moyens de prévention en santé, il y aura toujours des demandes de règlement invalidité. Les coûts des règlements invalidité ont même augmenté ces dernières années. L'augmentation du nombre de demandes de règlement pour troubles mentaux est l'un des principaux facteurs de cette hausse.

La réduction de la durée du congé d'un employé peut procurer d'importants avantages aux employeurs. Parmi ceux-ci on note moins de perturbations dans la planification de l'effectif, une réduction des coûts et une hausse de la productivité grâce au retour plus rapide d'un employé chevronné. L'un des principaux objectifs est d'offrir aux employés un accès plus rapide aux soins dont ils ont besoin. Ainsi, ils pourront reprendre le travail plus tôt.



Voici comment nous favorisons un rétablissement rapide.



### Questionnaire psychosocial

Nous utilisons un questionnaire psychosocial dans le cas de certains dossiers invalidité. Ce questionnaire évalue des facteurs psychosociaux qui peuvent avoir une influence importante sur le rétablissement d'un participant en congé d'invalidité. En voici quelques-uns :

- le désir d'aller mieux;
- les réseaux de soutien;
- l'état psychologique (mesuré sur une échelle d'évaluation de la santé mentale);
- les capacités physiques;
- la situation financière et le mode de vie;
- et, la satisfaction au travail.

Nous voulons comprendre tous les obstacles qui peuvent influencer sur le rétablissement et le retour au travail. Ce questionnaire nous aide à le faire dès le début du dossier. Plus vite nous le faisons, plus vite nous pouvons aider les participants à obtenir le soutien qu'il leur faut.



### Simplification de la navigation dans le système de santé

Notre partenaire, Confiance médicale, offre un soutien individuel aux participants pour trouver des ressources spécialisées dans le système de santé. **Il a permis de réduire de 216 jours en moyenne l'attente des participants pour un rendez-vous avec un spécialiste<sup>1</sup>.** Par ailleurs, plus de 96 % des répondants du sondage de Confiance médicale recommanderaient le service à d'autres personnes.



### Des examens médicaux indépendants virtuels, pour réduire le stress et les retards

Les examens médicaux indépendants (EMI) virtuels permettent d'effectuer des évaluations de santé mentale plus rapides et moins stressantes que les évaluations habituelles. Les participants peuvent se soumettre à l'évaluation sans quitter leur domicile. Le temps de déplacement est alors éliminé et le confort des participants s'en trouve amélioré. Nous avons rendu les EMI virtuels disponibles pour tout examen d'un trouble mental qui le permet.

Les résultats de notre projet pilote ont montré que les EMI virtuels ont lieu plus rapidement que les EMI en personne. Ils ont permis aux participants de commencer leur plan de rétablissement jusqu'à deux semaines plus tôt. **En 2022, les psychologues ou les psychiatres ont évalué plus du tiers des participants virtuellement<sup>2</sup>.**



### Aider les participants à trouver le bon médicament – plus rapidement

La pharmacogénomique analyse la constitution génétique d'une personne pour déterminer comment elle répondra à un médicament donné. Cela peut éliminer ou réduire le processus d'essais et d'erreurs pour trouver le bon médicament. Nous proposons un test aux participants en congé d'invalidité qui ont des troubles mentaux ou des douleurs chroniques. **Plus de la moitié (56 %) des participants interrogés ont changé de traitement après le test.** Les nouveaux médicaments correspondaient mieux à leur profil génétique. Les tests permettent également de vérifier que les participants suivent le traitement optimal pour eux. Plus de 90 % de ceux qui ont fait ce test ont déclaré qu'il était utile<sup>3</sup>.

Notre projet pilote avec le Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH) a révélé que les tests pharmacogénomiques faits au début de la gestion d'un dossier ont été associés à un retour au travail beaucoup plus rapide. Nous avons comparé les participants qui ont fait le test alors qu'ils étaient en congé d'invalidité depuis moins d'un an aux participants qui l'ont fait alors qu'ils étaient en congé depuis plus longtemps. **Dans le groupe d'intervention précoce, la durée du congé était inférieure de quatre mois à celle des personnes testées après 12 mois de congé<sup>4</sup>.**

# Innovations en santé : améliorer les résultats en matière de santé

Les innovations en santé peuvent améliorer la prévention et l'accès aux soins et accroître l'efficacité et la rentabilité des services de prestation de soins de santé. Cela est particulièrement important pour la santé mentale. La hausse des demandes de règlement pour troubles mentaux a une incidence sur la vie des employés, la productivité au travail et les coûts des régimes.



La Sun Life a récemment lancé plusieurs innovations susceptibles d'améliorer les résultats en santé pour les participants. Deux exemples sont le service de coach en santé mentale et la plateforme Soins virtuel Lumino Santé.

## Coach en santé mentale

Notre [service de coach en santé mentale](#), offert par CloudMD, est le premier programme du genre dans le secteur. Il s'adresse aux participants les plus susceptibles de s'absenter en raison de problèmes de santé mentale. Il les encourage à consulter avant que leurs symptômes ne s'aggravent.

Le programme encourage les participants à risque à se soumettre à une évaluation de la santé mentale basée sur des données probantes. Si le participant accepte, il est invité à rencontrer un coach en santé mentale. Le coach créera, en collaboration avec l'employé, un plan d'action personnalisé. Il s'agit notamment de recommandations ciblées sur l'accès aux soins, que ce soit par l'intermédiaire du régime de garanties collectives, de l'employeur ou des ressources publiques en santé. Le coach veille à ce que le participant utilise au mieux les ressources dont il dispose selon sa situation. Le participant reçoit ensuite un soutien de suivi de la part du coach, tout au long de son parcours de soins.

### Découvrez comment des employeurs comme vous abordent la question de la santé mentale

Jetez un coup d'œil à nos [publications Dossier de réflexion consacrées à des études de cas sur la santé mentale](#). Elles vous présenteront des promoteurs de régime qui s'efforcent de soutenir et d'améliorer la santé mentale sur le lieu de travail.

## Une rencontre avec un coach est essentielle.

Nous avons noté ce qui suit pour les participants ayant rencontré un coach :



**50 %**

de moins de demandes de règlement sont passées à l'invalidité de longue durée (ILD)\*



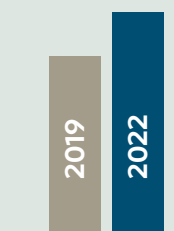
**5,6 semaines**

de moins dans la durée du congé d'invalidité de courte durée (ICD) pour tous les diagnostics de troubles de santé mentale



**13,7 semaines**

de moins dans la durée du congé d'ICD pour le diagnostic de trouble de l'adaptation\*\*



Hausse du nombre de dossiers liés à un trouble de l'adaptation ou au stress depuis 2019 \*\*\*

\* Données provenant du projet pilote de la Sun Life, de mai 2021 à novembre 2022. Les résultats peuvent varier selon le promoteur. Données préliminaires du groupe pilote comparées uniquement à celle du groupe de contrôle. Les dossiers ne sont pas tous fermés.

\*\* entre la date de début de l'invalidité et la date de résolution du dossier ICD

\*\*\* Données de la Sun Life – Les données de 2022 sont fondées sur les 1<sup>er</sup> et 2<sup>e</sup> trimestres.



## La plateforme Soins virtuels Lumino Santé

Les soins primaires virtuels sont le fondement de notre plateforme Soins virtuels Lumino Santé, offerte par Dialogue. La plateforme a évolué pour offrir deux solutions supplémentaires. Les participants bénéficient ainsi d'une démarche de soins de santé intégrée et harmonieuse. Ils peuvent utiliser, sur leur appareil mobile ou sur le Web, une seule plateforme pour répondre à leurs besoins.



### Programme de gestion du stress et de bien-être

Plus de la moitié des travailleurs canadiens (52 %) déclarent être stressés une bonne partie de la journée au travail<sup>5</sup>. Notre programme de gestion du stress et de bien-être donne aux employés et aux personnes à leur charge un accès rapide et pratique à des soins en santé mentale de qualité. Ceux-ci n'ont pas à s'inquiéter d'assumer les coûts. Ils ont un accès illimité à une thérapie axée sur les objectifs gratuite jusqu'au rétablissement. Cette thérapie peut les aider à résoudre des problèmes de santé mentale contextuels ou sévères.

Ce programme peut aider les gens à surmonter les nombreux obstacles qu'ils rencontrent quand ils cherchent à accéder à un traitement en santé mentale. Les employés commencent par remplir une simple évaluation en ligne qui est accessible en tout temps. Ensuite, la plateforme les met rapidement en contact avec un spécialiste en santé mentale dans un environnement virtuel. En fonction des besoins, le spécialiste dirige l'employé vers un professionnel de la santé mentale. Il peut s'agir d'un psychologue, d'un travailleur social, d'un psychothérapeute, d'un médecin ou d'une infirmière praticienne. Ce programme propose les plus courts délais d'attente du secteur pour communiquer avec l'équipe de soins – 24 heures. Des rendez-vous de suivi sont pris après chaque séance.

Le programme de gestion du stress et de bien-être peut s'avérer très bénéfique pour les participants et leurs employeurs. **En 2022, on observait une amélioration thérapeutique après 30 jours pour la dépression<sup>6</sup> et 31 jours pour l'anxiété<sup>7</sup>.** Notre programme de gestion du stress et de bien-être est basé sur le programme de santé mentale de Dialogue. Des recherches menées par Dialogue montrent qu'il a permis aux promoteurs de **quintupler le rendement de leur investissement**. Ce résultat s'explique par le fait que les participants évitent les congés d'invalidité en prenant des mesures préventives précoces.



### Programme d'aide aux employés

Ce programme d'aide aux employés (PAE) numérique offre un soutien rapide et pratique pour des questions de santé mentale, de droit, de finances, de relations, de travail et de carrière. Les employés peuvent obtenir un rendez-vous dans les 24 heures. Ils ont la possibilité de continuer avec le même conseiller et ils bénéficient d'un suivi après chaque séance. Ainsi, ils sont pris en charge rapidement et ils reçoivent le soutien dont ils ont besoin tout au long du processus. Du matériel informatique est aussi mis à leur disposition pour compléter les services du thérapeute.

Lorsque ce programme est proposé en complément des Soins virtuels Lumino Santé, les employés ont accès à des soins primaires pour leur santé physique et mentale. Grâce à cette intégration, les employés qui utilisent d'abord le PAE peuvent facilement obtenir des soins primaires virtuels et inversement. Quant aux personnes qui ont besoin d'un soutien supplémentaire en santé mentale, elles peuvent facilement passer au programme de gestion du stress et de bien-être, quand celui-ci fait partie du régime de garanties.

Les recherches menées par Dialogue montrent que les participants qui prennent part à cette expérience d'intégration sont **77 % plus enclins à rechercher le soutien dont ils ont besoin<sup>8</sup>**.

Au total, notre plateforme Soins virtuels Lumino Santé a permis **d'éviter 185 000 heures d'absence<sup>9</sup>**.



## Gestion des coûts : créer de la valeur à long terme

Maintenir des régimes de garanties abordables à long terme s'avère une préoccupation majeure et un défi récurrent pour les promoteurs de régime.

Nous continuons à mettre l'accent sur la valorisation de votre investissement dans les régimes collectifs. Cela signifie qu'il faut fournir aux participants les solutions dont ils ont besoin pour jouir d'une santé optimale. Et, ces solutions doivent être offertes à un coût abordable à long terme. Voici quelques caractéristiques des services et des solutions de santé qui peuvent faciliter la gestion des coûts de votre régime.



### Négociation d'une réduction du coût des médicaments

Le coût des médicaments est la principale dépense des régimes de garanties collectives. En raison de l'arrivée de nouveaux médicaments de spécialité coûteux, mais très efficaces, de nombreuses organisations doivent composer avec des difficultés croissantes en matière de coûts.

Les médicaments de spécialité coûtent plus de 10 000 \$ par an par participant. Alors qu'ils font l'objet de moins de 1 % de l'ensemble des demandes de règlement, ils représentent près de 30 % des coûts des régimes<sup>10</sup>. Et, de nombreux autres médicaments de spécialité sont en cours de développement. En outre, le coût des médicaments traditionnels, même s'il n'augmente pas aussi rapidement que celui des médicaments de spécialité, est aussi en hausse.

Les promoteurs de régime jouent toujours un rôle important dans la gestion des coûts. Plusieurs caractéristiques des régimes peuvent les aider à compenser les pressions accrues sur les coûts. Il s'agit notamment de l'autorisation préalable, des réseaux de fournisseurs privilégiés et des listes de médicaments gérées. Tout cela sans limiter l'accès des participants à des traitements médicamenteux efficaces.

En tant que fournisseur, la Sun Life joue également un rôle important. Nous tirons

parti de notre envergure pour négocier des rabais auprès des sociétés pharmaceutiques. On parle, au sein du secteur, d'« ententes concernant la liste des produits ».

Tout commence par nos investissements dans notre savoir-faire et notre processus interne rigoureux d'examen des médicaments. Ce processus comprend la surveillance des médicaments en développement et les décisions de gestion et d'inscription sur la liste dans le cadre de nos programmes de gestion proactive des médicaments (GPM) et d'autorisation préalable (AP). Nous avons aussi consacré beaucoup de ressources au renforcement de notre capacité à négocier des rabais pour nos Clients. Avec l'aide d'une équipe de spécialistes, dont un économiste de la santé, nous abordons les négociations avec des positions solides, fondées sur des données. Avec cette stratégie, nous restons axés sur la gestion des coûts pour les régimes médicaments et des sommes que les participants doivent payer de leur poche.

Notre forte capacité de négociation nous permet :

- de nous assurer que les régimes demeurent viables dans un contexte où de plus en plus de médicaments de spécialité onéreux sont mis en marché;
- d'aider les participants à avoir accès aux traitements médicamenteux les plus efficaces et novateurs.



### Des économies considérables grâce aux ententes négociées sur les prix des médicaments

Depuis 2014, la Sun Life a fait économiser aux promoteurs plus de **500 M\$ en frais de médicaments** grâce aux ententes concernant la liste de produits. Nous avons généré 25 % de ce montant rien qu'en 2022, accélérant ainsi l'incidence du programme.

Depuis, nous avons élargi notre champ d'action aux médicaments existants qui représentent une dépense importante pour les employeurs. Cela inclut les médicaments traditionnels. Nous avons donc pu réaliser immédiatement des économies importantes contrairement à ce qui est possible avec les nouveaux médicaments. Pour ces derniers, les économies surviennent graduellement quand augmente le nombre de personnes qui se voient prescrire le médicament.







# Gestion des coûts : créer de la valeur à long terme

## Accompagnement des participants dans la recherche de services de santé à moindre coût

Le coût de nombreux produits et services de santé peut varier considérablement d'un fournisseur à l'autre. En achetant à prix bas, les participants réduisent les frais à leur charge et facilitent la gestion des coûts du régime.



Nous fournissons aux participants les outils nécessaires pour prendre des décisions avisées touchant les services et produits de santé. Voici des façons importantes de promouvoir de bonnes habitudes de consommation en santé afin de gérer les coûts des régimes.



### Transparence des coûts grâce à notre outil en ligne Trouver un professionnel

Notre outil Trouver un professionnel Lumino est unique dans le secteur. Il est offert sur [masunlife.ca](https://masunlife.ca), l'**appli ma Sun Life mobile** et [luminosante.sunlife.ca](https://luminosante.sunlife.ca). Il ne sert pas seulement à aider les participants à trouver un professionnel près de chez eux. Il les aide également à comparer les coûts entre différents fournisseurs.

Dans le résultat de la recherche, une catégorie de coût est attribuée aux professionnels en fonction du prix de leurs services par rapport à d'autres professionnels similaires. Les participants peuvent filtrer les résultats selon le coût et d'autres facteurs pour trouver le professionnel qui leur convient. En choisissant un professionnel aux frais moins élevés, les participants peuvent réduire les frais à leur charge. Cela peut également réduire le montant de la demande de règlement. La transparence des coûts encourage également les professionnels à maintenir leurs tarifs à des niveaux raisonnables.



### Des millions de recherches de fournisseurs

En 2022, les Canadiens ont fait plus de **7 millions de recherches** sur le site Trouver un professionnel Lumino.



### Sensibilisation proactive aux rabais accordés par les professionnels

La Sun Life communique de façon proactive avec les participants par courriel, en ligne et par l'**appli ma Sun Life mobile**. Elle leur donne des conseils précis, pertinents et personnalisés pour leur permettre de réaliser des économies tout au long de leur parcours santé.

Nous nous associons à des sociétés spécialisées dans la santé et le mieux-être pour offrir des rabais exclusifs aux participants de nos régimes. Ces offres ne coûtent rien aux promoteurs. Mais elles procurent un plus grand choix aux participants et leur font réaliser des économies.

Par exemple, en 2022, nous avons collaboré avec des fournisseurs de soins de la vue de premier plan tels que Bailey Nelson. Il s'agit de fournisseurs de soins de la vue de qualité. Leurs produits et services sont proposés à l'échelle nationale et dans différentes gammes de prix. Nous avons créé des campagnes ciblées pour informer les participants des rabais auxquels ils pouvaient prétendre. En 2022, **les participants qui en ont bénéficié ont économisé entre 80 \$ et 338 \$ par demande de règlement.**

En 2022, la Sun Life a donné **plus de 30 millions de conseils de consommation judicieux aux participants, notamment sur les rabais accordés par les professionnels.**

Notre nouvelle [Pharmacie Lumino Santé<sup>MC</sup>](#) offerte par Pillway, est une pharmacie en ligne basée sur une appli permettant aux participants d'obtenir des médicaments et des conseils facilement. Grâce à ce service convivial, ils peuvent obtenir du soutien personnalisé en ligne de la part d'un pharmacien. Ils peuvent aussi réaliser des économies.

# Gestion des coûts : créer de la valeur à long terme

Chef de file de l'industrie en matière de gestion du risque de fraude

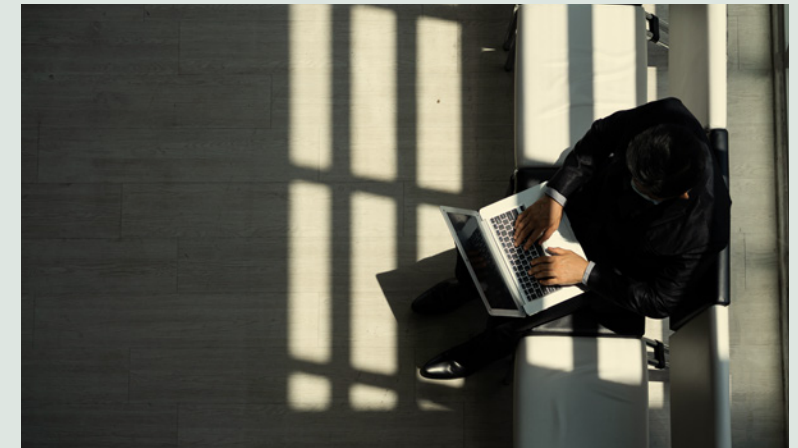


**La fraude liée aux garanties collectives est un problème de taille. Elle représente chaque année des pertes de plusieurs millions de dollars au Canada.**

Selon la GRC, les pertes dues à la fraude et à la cybercriminalité ont augmenté de 40 % en 2022. La récente pandémie, l'inflation et d'autres perturbations économiques ont créé de nombreuses pressions financières. Tous ces facteurs contribuent à différents types de fraude, y compris la fraude liée aux garanties.

C'est pourquoi nous nous efforçons plus que jamais de protéger les promoteurs et les participants de nos régimes. Nous avons constitué une équipe de plus de 95 professionnels de la gestion du risque de fraude. Notre équipe comprend des scientifiques des données, d'anciens professionnels chargés de l'application de la loi, des examinateurs de fraude certifiés et des spécialistes de chaque secteur d'activité.

La taille et les capacités de l'équipe Gestion du risque de fraude de la Sun Life sont uniques dans le secteur. Rapidement, nous repérons et retirons de la liste les fournisseurs de services dont le comportement en matière de règlement est suspect. Au 30 juin 2023, nous avons retiré de notre liste de fournisseurs admissibles plus de 4 100 fournisseurs.



**La prévention de la fraude permet d'économiser de l'argent.**

Grâce à notre programme de profils de fournisseurs et de retrait de la liste, nous avons permis aux promoteurs d'économiser **plus de 200 M\$** depuis 2014.



**Nous n'avons pas laissé la COVID-19 ralentir nos activités de prévention et de détection de la fraude.**

Notre équipe fait preuve de souplesse : nous adaptons constamment nos pratiques à l'évolution du contexte. Lorsque la pandémie s'est déclarée, nous sommes passés au virtuel. Nous avons réalisé des dizaines d'audits, d'entretiens et de visites sur site par vidéo. Ces activités sont essentielles à la gestion du risque de fraude et au respect de notre engagement à protéger nos Clients.

# L'Excellence en santé pour votre organisation

Les promoteurs font face à de nombreux défis en cherchant à améliorer la santé au travail. Parmi ceux-ci, on note l'incidence croissante de l'invalidité, l'augmentation des problèmes de santé mentale et les dépenses liées à la couverture des médicaments de spécialité à coût élevé. Paradoxalement, ces facteurs font que les régimes de garanties collectives sont plus importants que jamais pour les participants et pour votre organisation.

En tant que partenaire de confiance pour les solutions de santé, nous continuons d'innover pour répondre à vos besoins en santé au travail. Nous sommes fiers d'offrir l'Excellence en santé, en créant une valeur mesurable pour votre personnel grâce à des résultats positifs en matière de santé.

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

<sup>1</sup> Moyenne cumulée pour l'année civile de 2021, telle qu'elle a été mesurée et rapportée par Confiance médicale. Les jours d'attente économisés sont mesurés en fonction des temps d'attente confirmés pour obtenir un rendez-vous avec un spécialiste (lorsque le participant avait déjà été recommandé à un spécialiste) ou en utilisant des recherches publiées sur les temps d'attente médians régionaux et provinciaux (lorsque le participant n'avait pas déjà été recommandé à un spécialiste). Les jours d'attente économisés ne reflètent pas les économies supplémentaires associées à la coordination des tests et des examens par Confiance médicale avant le premier rendez-vous avec le spécialiste. Ils ne reflètent pas non plus le temps d'attente supplémentaire du participant avant qu'il ne soit orienté vers un spécialiste, sans intervention de Confiance médicale.

<sup>2</sup> Données de la Sun Life, 2022.

<sup>3</sup> Résultats basés sur les données obtenues auprès des participants aux régimes de la Sun Life qui ont répondu à l'enquête en 2022.

<sup>4</sup> Du projet pilote au lancement : combler les lacunes dans l'accès aux soins en santé mentale, Sun Life 2020 : <https://www.sunlife.ca/content/dam/sunlife/regional/canada/documents/gb/du-projet-pilote-au-lancement-oh9004.pdf>

<sup>5</sup> Gallup: State of the Global Workplace: 2023 Report.

<sup>6</sup> La réponse au traitement est définie comme une amélioration de 40 % des symptômes chez des patients présentant des symptômes de dépression modérés à sévères, comme mesurés dans le Questionnaire sur la santé du patient 9 (QSP-9). Résultats provenant de Dialogue pour le bloc d'affaires 2022 de la Sun Life.

<sup>7</sup> La réponse au traitement est définie comme une amélioration de 40 % des symptômes chez des patients présentant des symptômes d'anxiété modérés à sévères, comme mesurés dans le questionnaire Generalized Anxiety Disorder-7 (GAD-7). Résultats provenant de Dialogue pour le bloc d'affaires 2022 de la Sun Life.

<sup>8</sup> Selon un sondage mené par Dialogue comprenant 6 938 réponses obtenues entre le 1<sup>er</sup> janvier et le 31 décembre 2019.

<sup>9</sup> Résultats basés sur le gain moyen de temps déclaré par les employés d'environ 3,7 heures par séance virtuelle. Le gain total de temps est basé sur 50 000 séances.

<sup>10</sup> Rapport sur les tendances en matière de médicaments d'ordonnance, Express Scripts Canada, 2022.

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. MC9828-F 07-23 np-cc

