

# Le saviez-vous?

## La Sun Life vous aide à offrir l'Excellence en santé à vos Clients

Nous attachons une grande importance à votre partenariat et à l'expertise que vous apportez à vos Clients. Nous savons également que nous avons un rôle clé à jouer. Nous voulons vous aider à **aider vos Clients** à tirer le maximum de leur régime.



### Santé mentale

**Le défi.** Les problèmes de santé mentale sont complexes et demeurent la première cause d'invalidité au Canada.

**Nos innovations.** Nous sommes déterminés à vous aider à aider vos Clients à améliorer la santé mentale dans leur lieu de travail. Nous continuons d'investir dans de nouvelles ressources et solutions.



**Soutien à la formation et à la communication.** Nos [vidéos de formation](#) sur la santé mentale sont là pour fournir aux gestionnaires de votre milieu de travail les connaissances et les outils nécessaires pour créer un environnement plus accueillant et inclusif. Nous avons également créé une [trousse d'outils pour les communications](#) pour aider les Clients à en faire la promotion.



**Formation avec animateur.** Nous avons collaboré avec la Commission de la santé mentale du Canada (CSMC) pour offrir à la clientèle une formation sur la santé mentale. Il y a deux séances de formation différentes – l'une sur la prévention, l'autre sur le soutien. Elles sont offertes en personne ou en ligne.



**Amélioration de l'évaluation des risques.** Nous avons amélioré notre Évaluation des risques liés à la santé mentale en milieu de travail (ERSMMT). L'ERSMMT permet à vos Clients d'adopter une approche préventive et proactive du bien-être mental de leur personnel.



### Maladies chroniques

**Le défi.** Près de la moitié (45 %) des gens au pays sont atteints d'au moins une maladie chronique<sup>1</sup>. De plus, les jeunes sont de plus en plus nombreux à souffrir de maladies chroniques. Étant donné les exigences de la vie et du travail, il peut être difficile pour les gens de gérer leur traitement et d'en maximiser l'efficacité.

**Nos innovations.** Nous faisons face à la crise des maladies chroniques en proposant des ressources de soutien novatrices pour aider vos Clients à assurer la bonne santé du personnel sur le lieu de travail.



**Programmes de gestion des maladies chroniques.** Grâce à la pharmacie Lumino Santé<sup>MC</sup> offerte par Pillway<sup>2</sup>, nous avons mis en place un encadrement individuel et personnalisé axé sur les maladies chroniques courantes. Et il n'y a pas de coût supplémentaire.

Ce service d'encadrement en ligne peut aider les personnes atteintes d'une maladie chronique à suivre leur plan de traitement et à améliorer leur santé. À ce jour, nous avons mis en place des programmes pour soutenir les personnes atteintes de diabète, d'asthme et de la maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC). Et ce n'est pas tout. (En raison de restrictions provinciales, l'encadrement n'est pas offert au Québec.)

**Résultats positifs.** Les résultats préliminaires<sup>3</sup> de notre Programme de gestion du diabète sont très positifs. Environ 8 personnes ayant participé au programme sur 10 ont vu leur taux d'HbA1c calculé à partir des données des capteurs s'améliorer ou atteindre la cible recommandée par les lignes directrices<sup>4</sup>.



**Accompagnement pour l'abandon du tabagisme.** Le tabagisme est la première cause évitable de décès prématuré et de maladie au monde<sup>5</sup>. Pourtant, abandonner la cigarette de façon permanente amène son lot de défis et demande souvent du soutien sur plusieurs plans.

Voilà pourquoi nous collaborons avec l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa pour aider les Canadiens et Canadiennes qui veulent cesser de fumer du tabac, quelle qu'en soit la forme (p. ex. cigarettes ou vapoteuse). Nous offrons un accès gratuit à un service d'accompagnement individuel appelé Programme pour arrêter. Ce programme est accessible en ligne dans l'ensemble des provinces et des territoires, y compris le Québec. Le service d'accompagnement est offert aux participants et participantes ainsi qu'aux personnes à leur charge sans frais additionnels.



<sup>1</sup>Statistique Canada, La santé de la population canadienne, 2023.

<sup>2</sup>SHG Pharmacy Inc. et SHG West Pharmacy Inc., qui exercent leurs activités sous le nom de Pillway pharmacies, sont détenues partiellement par Simpill Health Group Inc. À titre de renseignement et aux fins de divulgation, la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, détient une participation partielle dans Simpill Health Group Inc.

<sup>3</sup>Données de la Sun Life, 2024. Les résultats préliminaires sont fondés sur les données de 100 employés et employées ayant participé au programme entre février 2024 et juillet 2024.

<sup>4</sup>Parmi les patients et patientes qui ont participé au programme et qui ont décidé de transmettre leurs données (12+ semaines) à l'équipe de la pharmacie. Le taux d'HbA1c cible recommandé est de ≤ 7,0 %.

<sup>5</sup>[Cesser en toute confiance : La décision d'arrêter](#)



## Invalidité

**Le défi.** Vos Clients souhaitent offrir aux membres du personnel en congé d'invalidité le soutien dont ils ont besoin et leur permettre de retrouver la santé et de retourner au travail plus rapidement. Par contre, vos Clients doivent également veiller à ce que leurs régimes soient rentables à long terme.

**Nos innovations.** Nous continuons à innover pour améliorer nos processus et favoriser un rétablissement plus rapide des employés et employées en congé. Pour ce faire, nous mettons l'accent sur des résultats sûrs et durables. Voici ce sur quoi nous travaillons.



**Collecte de données médicales plus rapide.** Nous avons mis à l'essai avec succès un processus simplifié de collecte de données médicales par voie numérique. Nous avons maintenant étendu cette solution à l'ensemble des gestionnaires de dossiers. Nous pouvons souvent traiter ces demandes numériques en moins d'une semaine, comparativement à environ trois semaines pour les demandes transmises par télécopieur.



**Numérisation du formulaire *Mise à jour du participant* et mise à l'essai d'un processus de soumission des demandes de règlement par voie électronique.** Nous avons numérisé le formulaire *Mise à jour du participant*. Ainsi, les personnes en invalidité de durée prolongée peuvent nous transmettre plus facilement et rapidement des mises à jour régulières. Nous voulons aussi offrir une expérience simplifiée de présentation des demandes de règlement aux participants et participantes et à leur médecin. Pour atteindre cet objectif, nous nous sommes associés à un chef de file des plateformes de santé numérique afin de mettre à l'essai un processus de présentation numérique des demandes de règlement.



**Fichiers de données électroniques de masse.** Nous mettons à l'essai différents moyens d'utiliser les fichiers de données électroniques de masse pour permettre à vos Clients de nous transmettre des renseignements plus rapidement et facilement qu'en remplissant des formulaires. Nous voulons éviter aux Clients d'avoir à remplir la *Déclaration du promoteur du régime*.



**Modèle numérisé des prestataires.** Nous lançons un nouveau modèle numérisé des prestataires pour l'invalidité. Il tire profit de notre réseau de fournisseurs privilégiés et d'un réseau plus vaste de professionnelles et professionnels individuels. La première phase de l'outil amélioré permettra de trouver plus aisément des traitements et des prestataires de différentes spécialisations qui correspondent au degré d'incapacité de la personne. Cela peut accélérer et améliorer le processus de traitement.



**Explorer les possibilités d'intégrer les analyses prédictives et l'intelligence artificielle (IA) dans le processus de gestion des dossiers.** Notre questionnaire psychosocial récemment lancé nous permet d'utiliser l'analyse prédictive afin de comprendre l'incidence des facteurs psychosociaux sur la durée des règlements et de déterminer les chances de rétablissement.

Nous menons également un projet pilote d'une durée de six mois visant à utiliser l'IA pour fournir des conseils tactiques sur les demandes de règlement à nos gestionnaires de dossiers. L'IA ne nous indiquera pas si la demande de règlement doit être approuvée. Ces décisions sont laissées à la discrétion des gestionnaires de dossiers, sans l'intervention de l'IA. Celle-ci fournit plutôt un point de départ pour aider les gestionnaires de dossiers à estimer le délai de résolution attendu et à recommander des mesures à prendre pour faire avancer le dossier.

Notre objectif, en mettant à l'essai et en utilisant toutes les technologies de pointe, est de réduire la durée des règlements et de permettre aux participants et participantes de reprendre le travail plus rapidement.



## Soutien du PAE

**Le défi.** Les PAE ont changé. Mais bon nombre d'employés et employées ne connaissent pas les ressources d'aide et les conseils personnalisés auxquels ils et elles ont accès dans le cadre des divers services de PAE. Ils et elles ne sont pas non plus au courant de tous les services offerts pour les aider.

**Nos innovations.** Notre PAE est une plateforme numérique hautement efficace qui offre un soutien opportun et essentiel à vos Clients.



**Encadrement des gestionnaires.** Vos gestionnaires de personnel sont souvent confrontés à des problèmes difficiles au travail. Notre service d'encadrement des gestionnaires leur donne accès à des coachs qui peuvent les aider à résoudre des problèmes en temps réel. Ce service peut aider à résoudre un large éventail de problèmes, depuis la gestion du personnel à distance jusqu'au retour au travail après un congé d'invalidité.



**Soutien en santé mentale.** Notre PAE offre aux employés et employées un accès immédiat et confidentiel à un spécialiste du PAE. Cette personne évaluera leurs besoins et planifiera un rendez-vous dans les 24 heures avec un spécialiste en santé mentale. Les participants et participantes peuvent aussi bénéficier de séances de thérapie et d'accompagnement virtuelles en direct en cas de stress, d'anxiété, de dépression, de problèmes de consommation, de deuil et de perte, et plus encore.



**Soutien financier.** Dans le contexte économique actuel, le stress financier est une préoccupation de plus en plus fréquente. Cela peut également avoir une incidence sur la santé mentale. Notre PAE propose de l'aide sur divers sujets, tels que la budgétisation, les risques de faillite et la planification hypothécaire.



**Centre de ressources sur le PAE de la Sun Life.** Ce nouveau centre dispose de matériel de communication, notamment des brochures, des dépliants et une vidéo sur le PAE. Ces ressources montrent comment notre PAE peut aider dans les domaines de la santé mentale, la santé financière, les problèmes juridiques et bien d'autres choses encore. Ils peuvent aider vos Clients à promouvoir leur PAE auprès des participants et participantes.



## Santé des femmes

**Le défi.** Les besoins des femmes en matière de santé n'ont souvent pas été pris en compte dans les soins de santé. Cela s'explique par le manque de recherche sur la santé des femmes, la méconnaissance des symptômes de santé propres aux femmes et la stigmatisation.

**Nos innovations.** Nous continuons à prendre des mesures pour combler ces lacunes et faire connaître les couvertures et les ressources existantes.



**Trousse d'outils sur la santé des femmes.** Cette ressource aide les Clients à comprendre comment les garanties collectives répondent aux besoins de santé des femmes. Elle propose aussi des moyens de combler les écarts en matière de couverture et de fixer des objectifs mesurables et réalistes.



**Partenariat avec la Fondation canadienne de la ménopause.** Nous nous sommes associés à la [Fondation canadienne de la ménopause](#) (FCM) afin d'accroître la sensibilisation à la santé des femmes et de trouver des moyens de mieux les soutenir au travail. Le [Guide du milieu de travail inclusif](#) est l'un de ces moyens. Il s'agit d'un guide pratique en cinq étapes qui peut inciter vos Clients à passer à l'action.



**Soutien à la ménopause.** Nous avons aidé des fournisseurs qui font partie de notre réseau à obtenir le titre de Menopause Society Certified Practitioner grâce à des bourses. Ces spécialistes de la ménopause peuvent favoriser la santé des employées au moyen de traitements et de conseils sur mesure.



**Renseignements sur la santé des femmes dans nos documents sur les soins virtuels.** Nous avons mis à jour nos brochures sur les soins virtuels afin qu'elles indiquent des renseignements spécifiques aux femmes en matière de santé. Cela permet de mieux faire connaître les ressources de santé disponibles pour les femmes en milieu de travail.

## Écart hommes-femmes en santé – Le saviez-vous?



Dans le cas de **25 % à 50 %** des femmes qui subissent une crise cardiaque, les symptômes passent inaperçus<sup>6</sup>.



Parmi les femmes ayant donné naissance, **23 %** souffrent de dépression post-partum. Mais environ la moitié des femmes qui présentent des symptômes ne reçoivent jamais de diagnostic<sup>7</sup>.



**Trois femmes sur quatre** vivent des symptômes de ménopause qui ont une incidence sur leur vie quotidienne<sup>8</sup>.

Pour en savoir plus sur les femmes canadiennes, consultez notre récent rapport de recherche : [L'écart hommes-femmes en santé : ses effets sur les femmes au travail au Canada](#).



## Amélioration du service à la clientèle

**Le défi.** Une expérience positive pour les participants et participantes est essentielle pour apporter une valeur ajoutée, mais leurs attentes augmentent à mesure que la technologie progresse.

**Nos innovations.** Nous accordons une grande importance à l'excellence du service et à son amélioration continue.



### Système téléphonique du Centre de service à la clientèle.

Nous sommes récemment passés à Amazon Connect, un système téléphonique automatisé infonuagique. Les nouvelles fonctionnalités comprennent une fonction de rappel de courtoisie, des alertes de temps d'attente, de nouveaux messages d'invite et bien d'autres choses encore. Ce nouveau système offre une meilleure expérience à toutes les personnes qui communiquent avec nous. Nous allons également développer de nouvelles fonctionnalités sur ce système dans les mois à



### Paiement immédiat offert pour des demandes de règlement d'assurance-vie.

Nous avons récemment lancé le Programme Paiement immédiat, qui s'applique à bon nombre de demandes de règlement d'assurance-vie collective. Tous les participants et participantes (y compris les personnes retraitées) et toutes les personnes à leur charge admissibles qui sont couverts par le régime peuvent profiter de ce programme.

## La Sun Life vous aide à offrir un excellent service et l'Excellence en santé

La Sun Life offre des solutions pour aider les participants et participantes à obtenir l'Excellence en santé. Et nous ne pourrions pas y arriver sans vous. Nous sommes fiers de vous aider à fournir des conseils et une expertise exceptionnels à notre clientèle commune.

Et ce n'est pas tout. Notre longue expérience de l'innovation en matière de produits et de services garantit le maintien de notre rôle de leader dans le domaine des garanties collectives.

<sup>6</sup> [Le Centre canadien de santé cardiaque pour les femmes](#)

<sup>7</sup> [Statistiques sur la dépression post-partum \(en anglais\)](#)

<sup>8</sup> [Fondation canadienne de la ménopause](#)