



Gestion du stress et mieux-être Sun Life, par Dialogue

Vue d'ensemble

1. Qu'est-ce que le programme Gestion du stress et mieux-être?

Le programme Gestion du stress et mieux-être répond à vos besoins en santé mentale. Vous accéderez à une équipe de soins qui vous offrira un traitement et un soutien personnalisés en santé mentale. Et vous n'aurez pas à vous inquiéter d'en assumer les coûts. L'équipe de soins comprend des professionnels en santé mentale autorisés, des médecins, des infirmières et infirmiers, et des spécialistes en santé mentale¹. Ce programme propose aussi des articles autoguidés et des ressources sur le mieux-être. Pour en savoir plus sur le service de gestion du stress et de bien-être, lisez la [brochure](#).

2. En quoi ce programme peut-il m'aider?

Le service vous met en contact avec une ou un spécialiste en santé mentale dans un environnement virtuel. En fonction de vos besoins uniques, la ou le spécialiste en santé mentale vous dirige vers la professionnelle ou le professionnel de la santé (y compris mentale) approprié. Une approche personnalisée permet d'évaluer continuellement vos progrès durant le plan de traitement. Vous avez accès à des séances de thérapie axée sur les objectifs gratuites et illimitées jusqu'à la résolution de votre problème de courte durée. L'équipe de soins estimera le nombre de séances dont vous aurez besoin d'ici à ce que vous acquériez les compétences et les outils nécessaires pour affronter les facteurs de stress de la vie courante. Des rendez-vous de suivi sont pris après chaque séance.

Accès et expérience

3. Comment puis-je accéder au programme Gestion du stress et mieux-être?

Pour des instructions détaillées vous permettant d'accéder au programme Gestion du stress et mieux-être dans l'appli de la Sun Life, consultez le [Guide d'inscription et d'utilisation](#).

4. Mes renseignements sont-ils transmis à l'extérieur de Dialogue?

Non. Vos renseignements médicaux vous appartiennent. Vous êtes la seule personne à pouvoir autoriser

¹ Les professionnelles et professionnels et les services disponibles peuvent varier selon la province et ils sont basés sur la réglementation et les exigences liées aux titres professionnels. Les infirmiers praticiens, les infirmières praticiennes et les médecins de Dialogue fournissent des services de soins virtuels et des recommandations pour des affections admissibles. Les professionnelles et professionnels de la santé respectent les règlements fédéraux et provinciaux qui s'appliquent à la télémédecine.

Dialogue est une filiale en propriété exclusive de la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie et fonctionne comme une entité autonome. Tous les énoncés relatifs aux services de Gestion du stress et mieux-être Sun Life, par Dialogue, proviennent de Dialogue Technologies de la Santé inc. et non de la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie. La Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie ne peut pas garantir l'accessibilité aux services et se réserve le droit d'y mettre fin, avec préavis.

Les garanties collectives sont offertes par la Sun Life du Canada, membre du groupe Sun Life.

Dernière mise à jour : 14 août 2026



Foire aux questions (FAQ)

Dialogue à transmettre vos renseignements à des professionnels de la santé qui ne font pas partie de son équipe. C'est la même chose pour la communication de renseignements à votre médecin de famille. Si vous voulez que votre médecin de famille reçoive certains renseignements, vous devrez donner votre consentement explicite à Dialogue. La transmission de ces renseignements n'entraîne pas de frais. De la même façon, vous pouvez consentir à ce qu'une professionnelle ou un professionnel de la santé de l'extérieur communique des renseignements à votre sujet à l'équipe de soins de Dialogue. Ni la Sun Life ni votre employeur n'ont accès aux renseignements médicaux que vous fournissez à Dialogue. Les renseignements médicaux sont confidentiels. Seuls vous et Dialogue y avez accès.

5. Combien de temps faut-il pour recevoir une réponse?

Vous obtiendrez une réponse immédiate sous la forme d'un bref questionnaire de triage. Il permettra de déterminer la ressource dont vous avez besoin selon votre problème de santé particulier. Répondre au questionnaire vous prendra généralement de 5 à 10 minutes. Ensuite, on vous mettra en contact avec une professionnelle ou un professionnel de la santé compétent de Dialogue.

6. Les professionnels de la santé de Dialogue pourront-ils voir les notes prises lors des rendez-vous précédents?

Oui. Lorsque vous créez un compte, vous créez votre propre dossier médical avec Dialogue. Les professionnels de Dialogue ont accès aux notes prises par leurs collègues lors de rendez-vous précédents.

7. Une fois le traitement amorcé, puis-je changer de thérapeute si la relation thérapeutique ne me convient pas?

Oui. L'équipe de Dialogue fera de son mieux pour vous jumeler à une ou un thérapeute qui répond à vos besoins. Vous pourriez toutefois juger que ce jumelage ne vous convient pas. Veuillez alors le signaler à l'aide de l'appli. L'équipe de Dialogue vous trouvera une nouvelle professionnelle ou un nouveau professionnel de la santé.

8. Comment le processus de demande de Dialogue réagit-il aux situations d'urgence nécessitant des soins immédiats?

Dialogue utilise un « questionnaire intelligent » pour les premières questions. Le triage est toutefois effectué par une ou un spécialiste de la santé mentale (agente ou agent en direct). Ce processus vise à déterminer :

- si vous courez un danger immédiat,
- si vous êtes en danger de vous blesser ou de blesser d'autres personnes,
- le type d'aide dont vous avez besoin,
- s'il y a autre chose d'important à savoir avant de rencontrer une ou un spécialiste de la santé mentale, qui commencera le triage. Si cette personne constate que vous nécessitez un soutien immédiat, elle exécutera un protocole d'urgence. Elle vous dirigera ensuite vers les services d'urgence.

9. Est-ce que les personnes à ma charge ont accès à ce service?

Oui. Vous et les personnes à votre charge admissibles recevez des soins personnalisés en tout temps et par out, lorsque cela vous convient. Les personnes à votre charge admissibles âgées de 14 ans et plus doivent s'inscrire avec leur propre adresse courriel. Une fois votre compte créé, ajoutez-les à votre profil en leur envoyant une invitation par courriel.



Foire aux questions (FAQ)

10. Est-il possible pour ma conjointe ou mon conjoint d'ajouter des membres de la famille (par exemple, ses enfants à charge en garde partagée) à notre compte ou dois-je le faire moi-même?

Tous les membres de la famille peuvent ajouter d'autres membres de la famille. Votre conjointe ou conjoint peut donc ajouter ses enfants à son profil.

11. Le processus de triage est-il différent pour les enfants?

Oui. L'accès au programme Gestion du stress et mieux-être varie selon l'âge de l'enfant. Cela repose sur la réglementation sur les soins de santé concernant la protection des renseignements personnels des patients.

Enfants (10 ans et moins) :

L'équipe de Dialogue ne peut pas traiter des enfants de 10 ans et moins pour des problèmes de santé mentale. Le parent ou le tuteur de l'enfant recevra une recommandation pour consulter des ressources offrant des services en personne.

Personnes à charge admissibles (11 ans et plus) :

Vous et les personnes à votre charge admissibles avez accès au programme Gestion du stress et mieux-être en tout temps, partout au Canada et au moment qui vous convient. Les personnes à charge de 11 à 13 ans peuvent accéder à des services virtuels de counseling individuel en santé mentale par l'entremise de votre compte, avec votre consentement. Les personnes à votre charge admissibles âgées de 14 ans et plus doivent s'inscrire avec leur propre adresse courriel. Une fois votre compte créé, ajoutez-les à votre profil en leur envoyant une invitation par courriel.

12. Si un enfant de 14 ans ou plus utilise le programme Gestion du stress et mieux-être et que l'équipe médicale juge que l'enfant est en danger (en cas de problèmes de santé mentale, par exemple), m'informerait-on en tant que parent?

Quand l'enfant a 14 ans ou plus, la professionnelle ou le professionnel de Dialogue fait affaire directement avec l'enfant. Si cette personne juge que l'enfant est en danger, elle applique les lois de la province de résidence de l'enfant. Si la loi l'autorise, elle avise les parents. Si la loi l'interdit, elle doit demander le consentement de l'enfant.

Diversité, équité et inclusion

13. Puis-je obtenir les services d'une professionnelle ou d'un professionnel en particulier en invoquant des motifs religieux, culturels ou autres?

Lorsque vous prenez rendez-vous, vous avez la possibilité de sélectionner la personne qui vous convient selon vos propres préférences quant à son sexe, à son origine culturelle et à son domaine d'expertise (2SLGBTQIA, neurodiversité et soins adaptés aux traumatismes, etc.).



Foire aux questions (FAQ)

Accessibilité/Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)

14. Les services de Dialogue sont-ils conformes à la LAPHO?

Oui. Dialogue respecte les exigences de la LAPHO. Voici le lien menant à l'énoncé public de cet engagement : dialogue.co/fr/accessibility.

15. Comment une personne ayant une déficience visuelle peut-elle remplir le processus de demande?

Les sites Web de Dialogue et leur contenu sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0, niveau AA. Ils le sont depuis le 1^{er} janvier 2021, conformément aux normes de la LAPHO en matière d'information et de communication. Une personne atteinte de déficience visuelle peut remplir tout le processus de demande sur l'appli Web de Dialogue. Elle n'a qu'à utiliser, comme d'habitude, le lecteur d'écran intégré à son navigateur Web.

Renseignements généraux

16. Puis-je changer mon courriel d'ouverture de session?

Oui. Allez à la section « Compte », cliquez sur « Profil » et modifiez votre courriel d'ouverture de session.

17. Puis-je utiliser le service de gestion du stress et de bien-être quand je voyage hors du Canada ou au Canada?

Si vous voyagez hors du Canada, vous n'avez pas accès aux options de soutien clinique. Vous avez alors accès à des ressources en libre-service (outils, articles, etc.). Si vous voyagez au Canada, vous pouvez obtenir une évaluation ou un traitement médical de Dialogue où que vous soyez. Cela comprend aussi les ordonnances de médicaments, au besoin.

Des questions? Besoin d'aide? Nous sommes là pour vous aider.

Commencez par télécharger et installer l'appli ma Sun Life mobile sur votre appareil mobile.

- Pour savoir comment s'inscrire et se connecter à l'appli de la Sun Life, [cliquez sur ce lien](#).
- Pour des instructions détaillées vous permettant d'accéder au programme Gestion du stress et mieux-être Sun Life, par Dialogue dans l'appli de la Sun Life, consultez le [Guide d'inscription et d'utilisation](#).

Si vous avez besoin d'aide avec le programme Gestion du stress et mieux-être Sun Life, par Dialogue, notamment en ce qui a trait aux soins et aux rendez-vous :

- Écrivez à sunlife-services@dialogue.co du lundi au vendredi, entre 8 h et 18 h HE.
- Visitez le site help.dialogue.co/hc/fr et utilisez la fonction de clavardage, après les heures de bureau ou pendant la fin de semaine.

Si vous avez des questions sur votre régime de garanties, appelez la Sun Life au 1-877-786-5433 du lundi au vendredi, entre 8 h et 20 h HE.