

« NOUS SOMMES FIERS DE CRÉER DES SOLUTIONS EN COLLABORATION AVEC NOS CLIENTS. NOUS SOMMES À L'ÉCOUTE DES CONSEILS ET COMMENTAIRES DES PROMOTEURS DE RÉGIMES, GRÂCE AUXQUELS NOUS PEUFINONS NOS INITIATIVES POUR RÉPONDRE AUX PRÉOCCUPATIONS ET AUX BESOINS DES PARTICIPANTS. »



### DAVID CHARBONNEAU

*Premier vice-président, Épargne-retraite collective*

« NOUS METTONS ACTUELLEMENT À L'ESSAI UN SERVICE DE SOINS VIRTUELS. CE DERNIER DONNERA AUX PARTICIPANTS UN ACCÈS IMMÉDIAT À UN MÉDECIN OU À UNE INFIRMIÈRE AU MOYEN DE SYSTÈMES DE CLAVARDAGE ET DE VIDÉOCONFÉRENCES. »



### JOSÉE DIXON

*Première vice-présidente, Assurance pour les groupes et les entreprises*

*Selon David Charbonneau, premier vice-président, Épargne-retraite collective et Josée Dixon, première vice-présidente, Assurance pour les groupes et les entreprises chez Desjardins Assurances, les attentes des promoteurs de régimes et des participants évoluent, tout comme les services qu'offrent les fournisseurs de régimes. Nous leur avons demandé de nous faire part de leur point de vue sur les régimes collectifs.*

*Dans quelle mesure la santé personnelle et le mieux-être financier sont-ils liés?*

**JD :** La santé physique, la santé mentale et la santé financière vont de pair. Une personne ne peut pas donner le meilleur d'elle-même si elle est continuellement préoccupée par ses finances ou ses dettes. Cela peut causer divers problèmes de santé comme le stress, l'anxiété et l'insomnie. De la même manière, les gens qui souffrent de problèmes de santé peuvent s'inquiéter au sujet des conséquences financières de leur état pour eux-mêmes et pour leurs familles.

**DC :** Nous travaillons avec les employeurs pour cerner les meilleures stratégies de prévention et les régimes d'épargne qui conviennent le mieux à leurs employés. Notre but est de les accompagner au fil de l'évolution de leurs objectifs financiers, à court et à long terme, et de leur donner les moyens de prendre en main leur santé et leur mieux-être pour qu'ils puissent mener une vie plus riche aujourd'hui et pendant leur retraite. En résumé, ce qui compte pour nos clients et leurs employés, compte pour nous.

*Comment Desjardins favorise-t-il la santé et le mieux-être de ses propres employés?*

**JD :** C'est l'une de nos priorités. Nous proposons le remboursement des frais d'abonnement à un centre de conditionnement physique, un programme complet d'aide aux employés, une plateforme en matière de mieux-être, une campagne de vaccination contre la grippe— et notre désir est de constamment nous dépasser. Par exemple, nous avons contribué au développement d'un programme de dépistage et de traitement des troubles du sommeil avec la jeune entreprise HALEO. Nous l'avons mis à l'essai auprès de 5 000 de nos employés dans le cadre d'un projet pilote et avons obtenu des résultats convaincants. Grâce au volet du programme axé sur la sensibilisation et l'information, les deux tiers des participants interrogés ont indiqué avoir constaté une amélioration de leur sommeil, de leur qualité de vie et de leur rendement au travail. De plus, 89 % des employés qui ont reçu les traitements ont affirmé que la qualité de leur sommeil s'était améliorée. Nous déployons maintenant le programme auprès de l'ensemble des employés de Desjardins, en plus de l'offrir à nos clients dans tout le Canada.

*Quelles composantes des régimes d'épargne axées sur le soutien proactif sont les plus recherchées?*

**DC :** Les promoteurs de régimes savent que nous devons fournir de l'information qui inspire confiance et qui incite les participants à adopter de saines habitudes. Grâce à des solutions multicanaux facilement accessibles, telles que notre Centre de mieux-être financier, les participants sont en mesure d'évaluer leur situation financière actuelle et de trouver les ressources dont ils ont besoin

pour optimiser leurs dépenses maintenant afin de s'assurer une retraite confortable. Nous offrons des webinaires et des séances d'information sur des sujets tels que la gestion des dettes, l'établissement d'un budget et les placements, ainsi que le mieux-être global. À l'heure actuelle, les participants à un régime recherchent des outils comme les conseils en ligne, mais pourraient également bénéficier de consultations individuelles relativement à leur situation financière globale. Nos solutions sont conçues selon une approche modulaire et omnicanal afin de permettre aux promoteurs de régimes de personnaliser leur offre en fonction de ce qui leur paraît approprié.

*Comment les régimes peuvent-ils soutenir davantage les personnes qui appartiennent à la génération sandwich?*

**JD :** Devoir à la fois s'occuper des enfants, prendre soin de ses parents et travailler à temps plein est éprouvant pour la santé physique, mentale et émotionnelle des employés. Les régimes d'avantages sociaux collectifs peuvent leur offrir un soutien en incluant dans les programmes d'aide aux employés des services d'aiguillage en matière de soins aux personnes âgées et aux enfants, des services de consultation pour les personnes aidantes et même des séminaires sur la gestion des aspects émotionnels de la prestation de soins. Nous soutenons les participants à un régime au moyen de consultations téléphoniques sur les enjeux liés aux aînés et aux enfants. Nous offrons même aux parents un service qui les aide à planifier l'éducation de leurs enfants. Cependant, certaines initiatives clés devront être mises en œuvre par les employeurs, par exemple, les semaines de travail



# TÊTES D'AFFICHE

× LES INFLUENCEURS DE L'INDUSTRIE AU PAYS ×

### DAVID CHARBONNEAU

*Premier vice-président, Épargne-retraite collective, Desjardins Assurances*

comprimées, les heures de travail flexibles, les congés de compassion, les congés autorisés et les garderies en milieu de travail. Ce type de programmes contribuerait grandement à réduire la pression qui pèse sur ces employés.

**DC :** Les employés qui font partie de la génération sandwich sont occupés à jongler avec les exigences de la vie quotidienne. Il est difficile pour eux de prendre du recul et d'avoir une idée précise de l'état de leurs finances. Notre Centre de mieux-être financier, disponible en ligne, est une excellente ressource qui contient une multitude de renseignements et d'outils adaptés à leur situation personnelle. En utilisant notre intelligence d'affaires, nous sommes aptes à personnaliser nos messages afin de faire ressortir les renseignements ou les actions qui peuvent aider ces personnes à surmonter les épreuves de la vie tout en demeurant concentrées sur l'atteinte de leurs objectifs.

*Que doivent faire les régimes pour répondre aux besoins des milléniaux?*

**JD :** Les comptes de gestion santé et de mieux-être sont fantastiques. Les régimes doivent simplement être plus flexibles afin de permettre aux participants de choisir les avantages qui leur conviennent. Il est tout aussi important de tenir compte du fait que les plus jeunes employés sont habitués d'avoir rapidement accès à tout ce dont ils ont besoin. Nous avons mis au point des applications qui leur permettent de bénéficier de cette même efficacité relativement à leurs avantages sociaux collectifs. Une application de voyage qui possède une fonction de traduction multilingue, montre l'établissement de santé le plus près et stocke d'importants renseignements médicaux. Une autre application leur indique si leurs médicaments sont couverts, quel montant leur sera remboursé, quel est le montant des économies qu'ils pourront réaliser s'ils achètent un médicament générique et même l'emplacement des pharmacies à proximité.

**DC :** L'approche de Desjardins s'adapte en fonction de la culture et des besoins

générationnels de l'employeur en plus de respecter le parcours d'épargne du participant. Les milléniaux ont des besoins en matière d'épargne, mais ne considèrent pas nécessairement la retraite comme une priorité immédiate. Les outils de budgétisation, la gestion des dettes, les conseils impartiaux, la transparence à l'égard des frais, l'expérience omnicanal, les placements socialement responsables et les solutions d'épargne flexibles comme les CELI sont des concepts qui ont tendance à rejoindre les milléniaux. L'approche à adopter peut être aussi simple que d'adapter les communications en fonction des employés en utilisant des vidéos personnalisées ou en évitant d'utiliser un langage spécifique à la retraite. L'objectif : mobiliser les employés et augmenter leur niveau de confort face à l'épargne. L'organisation de forums novateurs – tels qu'un « cinq à sept financier », dans les installations de l'entreprise ou ailleurs, qui met l'accent sur la façon de maximiser les avantages d'un régime et d'en apprendre davantage au sujet des dettes et de l'épargne – outils interactifs, des questionnaires mobiles et d'autres outils de mobilisation. Il s'agit de faire preuve de créativité et de souplesse dans la façon de promouvoir la mobilisation et, ultimement, l'adoption d'habitudes saines qui perdurent.

*Quelles innovations contribueront à la santé et à la viabilité des régimes?*

**JD :** À mon avis, il y aura une forte demande pour les soins virtuels. Nous mettons d'ailleurs actuellement à l'essai un service de soins virtuels. Ce dernier donnera aux participants un accès immédiat à un médecin ou à une infirmière au moyen de systèmes de clavardage et de vidéoconférences. De nouvelles technologies très intéressantes voient également le jour. Par exemple, l'apparition des glucomètres numériques qui peuvent être connectés au téléphone d'un patient, enregistrer les résultats et les transmettre directement au médecin aux fins de surveillance en temps réel. Des appareils connectés permettent aux gens de photographier leur gorge ou leurs oreilles, par exemple, de mesurer

leur fréquence cardiaque et d'échanger des renseignements en ligne avec un médecin. De plus, grâce à la pharmacogénétique et la nanotechnologie, nous pouvons offrir des médicaments plus personnalisés et des traitements plus ciblés. Ces innovations favoriseront la prévention et amélioreront les résultats thérapeutiques.

**DC :** Les promoteurs de régimes sont plus disposés que jamais à collaborer avec nous pour élaborer des solutions novatrices en vue de répondre aux besoins uniques de leurs employés, en particulier en raison de la tendance croissante chez les jeunes employés à accorder davantage d'importance aux avantages sociaux qu'au salaire. Nous sommes fiers de créer des solutions en collaboration avec nos clients. Nous sommes à l'écoute des conseils et commentaires des promoteurs de régimes, grâce auxquels nous peaufinons nos initiatives pour répondre aux préoccupations et aux besoins des participants.

Une collaboration étroite et un partage de données nous permettront d'augmenter les occasions de personnaliser nos solutions. Nous offrons également des stratégies sur mesure pour les employeurs par l'entremise d'un service de veille stratégique comprenant l'analyse du comportement des participants aux régimes et qui définit leur niveau de mobilisation. En utilisant un algorithme exclusif pour rassembler des données et en tenant compte des champs d'intérêt, des motivations et des connaissances des participants à nos régimes, nous pouvons réaliser une analyse comportementale en vue de définir le niveau de mobilisation de chaque participant. Cela nous permet d'élaborer des stratégies de communications et d'éducation encore plus ciblées.

