



LA SUITE DES CHOSES

Point de vue du personnel de première ligne pour mieux comprendre l'incidence de la COVID-19 sur les régimes d'assurance maladie, les programmes de mieux-être et le milieu de travail

PRÉSENTÉ PAR

Benefits
CANADA

3 Message d'ouverture

ÉTAT DE SANTÉ

- 4** Santé personnelle
 - 6** COVID-19
 - 8** Maladies chroniques
 - 10** Santé mentale
 - 12** Soins de santé
 - 15** Profil de promoteur de régime : Canada Goose
 - 16** Soutien en milieu de travail
 - 19** Profil de promoteur de régime : Fraser Health Authority
-

POINTS DE VUE SUR L'ASSURANCE MALADIE

- 20** Évaluation
 - 22** Profil de promoteur de régime : Régie de la santé des Premières Nations
 - 24** Utilisation
 - 26** Futures prestations
 - 29** Profil de promoteur de régime : Cenovus-Husky
 - 30** Préoccupations des promoteurs de régime
-

MILIEU DE TRAVAIL

- 32** Période de pandémie
 - 35** Profil de promoteur de régime : Shopify
 - 36** Après la pandémie
-

40 En bref

41 Conseil consultatif

42 Méthodologie



ÉDITRICE DE GROUPE
Alison Webb

DIRECTRICE DES VENTES
Francesca Allman

RÉDACTRICE EN CHEF
Jennifer Paterson

**DIRECTEUR PRINCIPAL,
RECHERCHE DE CONTENU**
Justin Graham

DIRECTEUR ARTISTIQUE
Shawn Samson, TwoCreative

RÉDACTRICES
Alison MacAlpine
Karen Welds

GESTIONNAIRE DE PROJET
Christine Kinoshita

NOUS JOINDRE
RÉDACTION :
jennifer.paterson@contexgroup.ca

COMMANDITE :
francesca.allman@contexgroup.ca
alison.webb@contexgroup.ca

PRÉSENTÉ PAR

Benefits
CANADA

PUBLIÉ PAR

CONTEX contenu +
expérience

1100, boul. René-Lévesque Ouest, 24^e étage
Montréal (Québec) H3B 4X9

CONTRÔLEUR
Jean-Sébastien Haché

PRÉSIDENT
Groupe Contex Inc.
Pierre Marcoux

Perspectives d'avenir



Jennifer Paterson

Rédactrice en chef
BENEFITS CANADA

La pandémie de COVID-19 nous a plongés dans un état constant d'incertitude et de changement éprouvant, d'une part, et d'innovation et de collaboration stimulante, d'autre part. Étant donné tout ce qui s'est passé depuis tellement de temps, il peut être difficile d'envisager la suite des choses.

Benefits Canada est fier de présenter les résultats du premier Sondage Benefits Canada sur les soins de santé, anciennement connu sous le nom Sondage Sanofi Canada sur les soins de santé, et nous espérons qu'il vous aidera à vous repérer.

Le Sondage Benefits Canada sur les soins de santé fait état des principales conclusions, y compris les concordances et les écarts entre les participants aux régimes et leurs promoteurs, dans les domaines clés de la santé personnelle, des régimes d'assurance-maladie et du milieu de travail. Bien que l'accent soit mis sur les répercussions de la pandémie, le rapport

s'appuie sur plus de deux décennies de données antérieures (lorsque Sanofi Canada a produit le sondage de référence en partenariat avec *Benefits Canada*).

Lors de notre réunion du conseil consultatif consacrée à la discussion des résultats du sondage, un élément important est ressorti clairement : la capacité de tous les intervenants du secteur de l'assurance collective de réagir rapidement et conjointement face aux exigences et aux possibilités de la pandémie. Si une crise peut agir comme un catalyseur, la pandémie a démontré que la collaboration est le véritable moteur de l'innovation.

Alors que nous continuons de trouver de nouveaux repères dans les mois et les années à venir, cette capacité de collaborer – orientée par les résultats de recherches de première ligne, y compris ceux du Sondage Benefits Canada sur les soins de santé – pourrait s'avérer être notre guide le plus important.

MERCI À NOS COMMANDITAIRES

DIAMANT



PLATINE



FONDATEUR



La santé malmenée

Les participants en mauvaise santé sont plus nombreux, et beaucoup d'entre eux signalent des changements de comportement négatifs qui pourraient mener à des problèmes de santé graves et permanents.

UNE MAUVAISE SANTÉ EST PLUS PROBABLE

- Près d'un participant sur huit (13 %) indique avoir été en mauvaise santé au cours de la dernière année, un résultat en hausse par rapport aux 8 % de l'année dernière et qui marque la première augmentation significative depuis que cette question a été posée pour la première fois en 2018. Ce pourcentage grimpe à 23 % chez les participants éprouvant un stress élevé.
- La satisfaction au travail et le stress semblent influencer sur les résultats et, comme on pouvait s'y attendre, les personnes qui prennent trois médicaments ou plus sont plus susceptibles d'être en mauvaise santé (voir le tableau).
- Parmi les participants en mauvaise santé, 21 % estiment que leur régime de soins de santé ne répond pas à leurs besoins, comparativement à 13 % l'année dernière. Seulement 46 % de ces participants affirment que leur régime répond extrêmement bien ou très bien à leurs besoins, comparativement à 69 % chez ceux qui sont en bonne santé.

LES SAINES HABITUDES FLÉCHISSENT

- Environ un participant sur trois signale un déclin de sa forme physique (34 %) et/ou de ses habitudes alimentaires (31 %) au cours de la dernière année. La consommation d'alcool a augmenté chez 15 % des participants et celle de drogues à usage récréatif, chez 7 %.
- Les promoteurs de régime, dont la plupart occupent des postes de gestion, et les participants qui sont des premiers répondants ou qui travaillent dans un milieu de soins de santé sont plus susceptibles de signaler ces changements de comportement négatifs (voir le tableau).
- Les participants âgés de 18 à 34 ans sont plus susceptibles de signaler une dégradation de leurs habitudes alimentaires (39 %).
- Un examen plus approfondi de l'activité physique révèle que 38 % de tous les participants ont été moins actifs au cours de la dernière année, tandis que 32 % ont maintenu leur niveau d'activité et 30 % l'ont augmenté.
- Au cours de la dernière année, 64 % des participants ont pris moins de congés, un pourcentage qui passe à 78 % chez les promoteurs de régime. Les résultats sont également plus élevés chez les participants de la Colombie-Britannique (72 %), ceux qui travaillent presque exclusivement à domicile (71 %) et ceux qui prennent soin d'une autre personne (70 %).

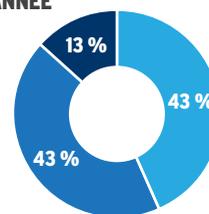
PRISE DE POIDS PARMIS LES CONSÉQUENCES

- Les participants ont vécu un éventail de conséquences pouvant entraîner ou aggraver des problèmes de santé physique ou mentale. Par exemple, 41 % des participants ont pris du poids au cours de la dernière année, et ce pourcentage passe à 48 % chez les 45 à 54 ans.
- Trente-six pour cent des répondants disent avoir éprouvé davantage d'anxiété ou de tristesse et de dépression, un pourcentage qui grimpe à 45 % chez les femmes et à 41 % chez les 18 à 34 ans.

PARTICIPANTS

DESCRIPTION DE LA SANTÉ PERSONNELLE DES PARTICIPANTS AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

- Excellente ou très bonne
- Bonne
- Mauvaise



UNE MAUVAISE SANTÉ EST PLUS PROBABLE CHEZ LES PARTICIPANTS SUIVANTS :



SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000)

PARTICIPANTS

PROMOTEURS

CHANGEMENTS DE COMPORTEMENT NÉGATIFS OU PROBLÈMES DE SANTÉ SURVENUS AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

	Tous les participants	Premiers répondants/travailleurs dans un milieu de soins de santé	Promoteurs
CHANGEMENTS DE COMPORTEMENT			
Dégradation de la forme physique	34 %	31 %	40 %
Dégradation des habitudes alimentaires	31 %	42 %	30 %
Augmentation de la consommation d'alcool	15 %	19 %	21 %
Augmentation de la consommation de drogues à usage récréatif	7 %	11 %	6 %
PROBLÈMES DE SANTÉ			
Prise de poids	41 %	38 %	42 %
Augmentation des sentiments d'anxiété ou de tristesse/dépression	36 %	43 %	37 %
Augmentation des troubles du sommeil	29 %	37 %	39 %
Douleur ou tension physiques accrues	22 %	30 %	27 %
Dégradation des relations interpersonnelles	21 %	22 %	25 %
Dégradation de l'équilibre travail-vie personnelle	20 %	24 %	35 %
Diminution de la capacité à se concentrer sur le travail	19 %	27 %	32 %

SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000); tous les promoteurs (n = 524); premiers répondants/travailleurs dans un milieu de soins de santé (n = 148)

★★★ PRINCIPAUX ÉLÉMENTS À RETENIR

1. Le pourcentage de participants en mauvaise santé a augmenté après être demeuré stable pendant plusieurs années, surtout chez les personnes qui éprouvent beaucoup de stress.
2. Les participants indiquent avoir pris du poids, ressentir davantage des sentiments d'anxiété ou encore de tristesse et de dépression et avoir plus souvent de la difficulté à dormir, ce qui peut entraîner ou exacerber des problèmes médicaux chroniques.
3. L'augmentation de la consommation d'alcool est probablement sous-estimée, comme l'ont souligné les membres du conseil consultatif du sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Le risque de dépendance est tout particulièrement préoccupant, même si de nombreux participants considèrent probablement leur consommation accrue comme une stratégie d'adaptation temporaire.
4. Les promoteurs ne semblent pas prêcher par l'exemple en ce qui concerne la conciliation travail-vie personnelle et les congés. Bien que cela ait pu être inévitable au cours des premiers mois de la pandémie, les résultats indiquent que les gestionnaires doivent recentrer leur engagement à mieux concilier leur travail et leur vie personnelle.
5. Les employeurs siégeant au conseil consultatif signalent un effet de balancier relativement aux congés, avec des reports en 2020 tandis que les employés attendaient le bon moment et une forte hausse en 2021, alors que la pandémie persistait. Des communications claires et constantes sont nécessaires pour encourager l'utilisation des congés et clarifier la politique sur les reports (y compris une éventuelle modification visant à limiter les demandes de paiement des congés inutilisés).

- Certains participants signalent également une augmentation des troubles du sommeil (29 %), des douleurs et des tensions accrues (22 %), une dégradation de leurs relations interpersonnelles (21 %), une dégradation de l'équilibre travail-vie personnelle (20 %) et moins bonne capacité à se concentrer sur leur travail (19 %).
- Les participants qui ne peuvent travailler à domicile sont plus susceptibles de signaler des sentiments accrus d'anxiété ou de tristesse (41 %, comparativement à 33 % chez ceux pouvant travailler à la maison), une augmentation des troubles du sommeil (36 %, comparativement à 26 %) ainsi que des douleurs physiques et tensions (27 %, comparativement à 19 %).
- Les promoteurs sont beaucoup plus susceptibles de signaler des troubles du sommeil accrus (39 %), une dégradation de leur équilibre travail-vie personnelle (35 %) et une diminution de leur capacité à se concentrer sur leur travail (32 %).

Combien de temps pensez-vous que votre équipe peut tenir sans prendre un verre?

ALAViDA

Si vous préféreriez que la réponse soit "Je n'ai pas à le savoir", ALAViDA peut aider.

21% des employés sont aux prises avec l'usage de substances au cours de leur vie, mais seulement 1 sur 10 reçoit de l'aide — quand la situation devient critique. ALAViDA est une approche moderne pour tout niveau de Trouble Lié à l'Usage de Substances — alcool et drogues. Sans honte ni conversations gênantes, et 100% confidentiel. Avec l'aide de médecins, de la technologie et d'une équipe thérapeutique collaborative, vos employés accèdent au soutien sur demande, directement depuis leur cellulaire.

Plus de 95% des employés suivant un traitement ALAViDA continuent de travailler. Votre équipe mérite un soutien proactif. Aidez-les avec un programme conçu pour l'usage de substances, avant l'invalidité et pour le retour au travail qui... eh bien, fonctionne.

Apprenez-en plus sur [ALAViDA.co](https://alavida.co)

La vaccination est une priorité

Les participants craignent de travailler avec des personnes non vaccinées; il est donc positif que presque tous soient vaccinés ou aient l'intention de l'être, du moins selon leurs réponses au moment du sondage.

QUI A EU LA COVID-19?

- En mai 2021, 2 % des participants ont déclaré avoir reçu un diagnostic de COVID-19.
- La moitié des promoteurs (50 %) indiquent qu'à leur connaissance, au moins un de leurs employés a obtenu un résultat positif.
- Parmi les participants, 72 % sont anxieux à l'idée qu'un membre de leur famille ou eux-mêmes contractent la COVID-19; 35 % sont extrêmement anxieux (13 %) ou très anxieux (22 %) à ce sujet.
- Les participants qui s'occupent d'une autre personne (44 %) sont beaucoup plus susceptibles que ceux n'ayant pas ce rôle (29 %) de se dire extrêmement ou très anxieux à ce sujet.

OPINIONS SUR LA VACCINATION

- Lorsque questionnés en mai, 71 % des participants ont déclaré avoir été vaccinés contre la COVID-19. Parmi eux, 60 % ont reçu le vaccin dès qu'ils y sont devenus admissibles, tandis que 11 % ont hésité et ont dit qu'il leur a fallu un certain temps pour prendre la décision de se faire vacciner.
- À cela s'ajoutent 19 % de participants ayant l'intention de se faire vacciner dès qu'ils deviendront admissibles; ainsi, 9 participants sur 10 sont vaccinés ou prévoient de l'être.
- En revanche, 8 % des participants ont décidé de ne pas se faire vacciner et 3 % ne vont pas le faire pour des raisons de santé ou de religion.
- Parmi les participants qui travaillent actuellement à domicile, 38 % sont inquiets à l'idée d'interagir avec des personnes non vaccinées à leur retour au bureau (une inquiétude arrivant au troisième rang sur neuf sources de préoccupations possibles, [page 36](#)).
- Chez les participants qui ne travaillent pas à la maison, les interactions avec des personnes non vaccinées constituent la principale source de préoccupations (34 %) relatives à leur lieu de travail.
- Parmi les promoteurs qui estiment (55 %) que les enjeux relatifs à la santé et au mieux-être seront différents après la pandémie, 65 % mentionnent l'anxiété résultant du fait de ne pas savoir qui a été vacciné chez les employés qui retournent sur les lieux de travail (au deuxième rang sur sept enjeux possibles, [page 38](#)).

PARTICIPANTS

2 %

Participants ayant reçu un diagnostic de COVID-19

SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021.
ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000)



PARTICIPANTS

OPINIONS DES PARTICIPANTS SUR LA VACCINATION CONTRE LA COVID-19

J'ai reçu le vaccin dès que j'y étais admissible	60 %
J'ai l'intention de me faire vacciner dès que j'y serai admissible	19 %
Je suis vacciné, mais j'ai mis du temps à me décider	11 %
J'ai décidé de ne pas me faire vacciner	8 %
Je ne me ferai pas vacciner pour des raisons de santé ou de religion	3 %

SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000)

★★★ PRINCIPAUX ÉLÉMENTS À RETENIR

1. En mai 2021, 9 participants sur 10 avaient l'intention de se faire vacciner contre la COVID-19. Les résultats réels sont positifs : le 18 septembre, 86 % des Canadiens âgés de 12 ans et plus avaient reçu au moins une dose, selon l'Agence de la santé publique du Canada, dont 80 % qui étaient entièrement vaccinés.
2. Le conseil consultatif prédit une hausse des mesures incitatives de la part de la santé publique et du secteur privé tandis que le Canada entame ses derniers efforts pour faire accepter le vaccin, tâche qui pourrait s'avérer difficile. Par exemple, l'assurance voyage pourrait tenir compte du statut vaccinal.
3. Les inquiétudes des participants concernant le fait de travailler avec des personnes non vaccinées renforcent la nécessité pour les employeurs d'élaborer et de communiquer des stratégies pour offrir un milieu de travail sécuritaire.
4. Le dépistage rapide sur place pourrait devenir de plus en plus important comme mesure de sécurité au travail compte tenu de la capacité du variant Delta d'infecter des personnes entièrement vaccinées.



Nous améliorons la santé
et le bien-être de
1 personne sur **5** au Canada

La réalité des maladies chroniques

Près de trois participants sur quatre sont atteints d'une affection chronique ou souffrent de douleurs chroniques. Par contre, pour certains, la possibilité de travailler à domicile réduit l'incidence de la maladie sur leur productivité.

PRÉVALENCE DES MALADIES CHRONIQUES

- Parmi les participants, 60 % affirment avoir reçu un diagnostic d'au moins une maladie chronique; les promoteurs estiment toutefois que seulement 34 % de leur effectif présente une maladie chronique.
- Cette prévalence de 60 % chez les participants est comparable à celle de l'an dernier (58 %) et des années précédentes. Elle atteint 79 % chez les personnes en mauvaise santé et 76 % chez les participants âgés de 55 ans et plus.
- Les principaux problèmes sont les troubles de santé mentale (21 %), l'hypertension (14 %), un taux de cholestérol élevé (14 %), l'arthrite (12 %), l'asthme ou les maladies pulmonaires (10 %), l'eczéma (8 %) et le diabète (7 %).

LA DOULEUR S'AJOUTE À L'ÉQUATION

- Dans l'ensemble, 45 % des participants disent éprouver des douleurs chroniques (c.-à-d. des douleurs qui ne disparaissent jamais vraiment, qui durent des mois ou qui se manifestent par poussées de temps à autre), comparativement à 48 % en 2020.
- Les douleurs chroniques sont plus courantes chez les participants qui souffrent d'arthrite (82 %), d'un trouble de santé mentale (61 %) ou d'une maladie pulmonaire (60 %). Elles sont également plus répandues chez les personnes éprouvant un stress élevé (59 %).
- Lorsque ces pourcentages sont combinés avec les taux d'autres maladies chroniques, on constate que 72 % des participants sont atteints d'une maladie chronique ou éprouvent des douleurs chroniques.

EFFET SUR LA PRODUCTIVITÉ

- En tout, 47 % des participants ont admis avoir dû s'absenter du travail ou avoir eu de la difficulté à travailler en raison de leur maladie chronique ou de leurs douleurs chroniques, un pourcentage en baisse par rapport aux 58 % de 2020. L'âge, la satisfaction au travail et la santé mentale influencent ces résultats (voir le tableau).
- Chez les participants souffrant de douleurs chroniques, 60 % disent avoir dû s'absenter du travail ou avoir eu de la difficulté à travailler.
- Le télétravail semble avoir amélioré la situation : 77 % des participants concernés estiment que le fait de travailler à domicile leur a permis de s'absenter moins souvent en raison de leur maladie chronique ou de leurs douleurs chroniques. Parmi ceux-ci, 34 % affirment que le télétravail les a certainement aidés. Le travail à domicile s'avère particulièrement bénéfique pour les personnes atteintes d'arthrite (93 %) ou de douleurs chroniques (83 %).
- Les participants présentant un problème de santé mentale sont un peu moins susceptibles (68 %) de dire que le télétravail a diminué leurs absences liées à leur état.

ANDREA FRANKEL SANOFI CANADA



« Pour de nombreuses personnes atteintes de maladies chroniques, la pandémie a aggravé leur état en raison de traitements retardés, d'une réduction de l'activité physique et d'une augmentation de l'anxiété, entre autres facteurs. Les personnes malades sont de plus en plus malades. La valeur des mesures de soutien en milieu de travail, en commençant par un régime d'avantages sociaux complet, n'a jamais été aussi grande. »

PARTICIPANTS

PROMOTEURS

60 %
Pourcentage des participants qui ont reçu au moins un diagnostic de maladie chronique



34 %
Pourcentage de l'effectif atteint d'une maladie chronique estimé par les promoteurs

SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000); tous les promoteurs (n = 524)

PARTICIPANTS

72 %
Pourcentage des participants ayant une maladie chronique ou des douleurs chroniques



SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000)

MEGHAN VALLIS ASSURANCE VIE ÉQUITABLE



« Il est logique que les employés puissent mieux gérer leurs problèmes de santé lorsqu'ils travaillent à domicile. Cette constatation nous rappelle que nous pouvons faire mieux en milieu de travail afin que les employés se sentent plus à l'aise de gérer leur santé au travail et en confiance. La commodité et la vie privée sont des facteurs importants. »

PARTICIPANTS

**47 %**

Pourcentage des participants qui ont dû s'absenter du travail ou qui ont trouvé leur travail plus difficile en raison de leur maladie chronique ou de leurs douleurs chroniques

PROBABILITÉ ACCRUE CHEZ LES PARTICIPANTS SUIVANTS :

SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Participants ayant une maladie chronique ou des douleurs chroniques (n = 727)

PARTICIPANTS

**77 %**

Pourcentage de participants ayant un problème de santé chronique ou des douleurs chroniques qui estiment que le télétravail leur a permis de moins s'absenter en raison de leur état

SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Participants ayant un problème de santé chronique ou des douleurs chroniques qui travaillent à domicile et qui ont dû s'absenter en raison de leur état (n = 98)

★★★ PRINCIPAUX ÉLÉMENTS À RETENIR

1. Le travail dans le confort du foyer a été avantageux pour les participants atteints d'une maladie chronique, qui peuvent ainsi mieux prendre en charge leurs symptômes et sont donc plus productifs. Les membres du conseil consultatif soulignent que la réduction des préjugés ressentis contribue à l'amélioration des soins personnels.
2. Ils déconseillent toutefois de conclure que le télétravail est plus favorable pour toutes les personnes atteintes d'une maladie chronique, puisque l'isolement ou les limites d'un foyer peuvent donner lieu à des problèmes de santé mentale.
3. Les assureurs au sein du conseil consultatif font remarquer que le passage abrupt au télétravail a donné lieu à une hausse des demandes de règlement pour des maux de dos, en raison d'une mauvaise ergonomie, et des problèmes de santé mentale.
4. Année après année, les promoteurs de régime sous-estiment la présence de maladies chroniques ou de douleurs chroniques au sein de leur effectif, ce qui laisse entendre qu'il est nécessaire d'améliorer les données concernant leur incidence sur la productivité et la rentabilité.

gsc
les avantages green shield

**AIDER LES CANADIENS À ADOPTER
UN MODE DE VIE PLUS SAIN**

[greenshield.ca](https://www.greenshield.ca)

La pandémie change la donne, en quelque sorte

Les principaux facteurs de stress ont changé pour refléter les nouveaux milieux de travail, bien que les finances demeurent au premier plan. La prévalence des problèmes de santé mentale est plus élevée chez les participants plus jeunes.

CHANGEMENT DES SOURCES DE STRESS

- Dans l'ensemble, 35 % des participants qualifient leur niveau de stress au cours des trois derniers mois d'élevé ou d'extrêmement élevé, un résultat légèrement supérieur à celui de 2020 (30 %) et comparable à celui de 2018 (33 %).
- Les participants en mauvaise santé (61 %) sont plus susceptibles d'indiquer des niveaux de stress élevés ou extrêmement élevés, tout comme les participants qui ne sont pas satisfaits de leur emploi (49 %), qui s'occupent d'enfants (45 %) ou qui sont âgés de 18 à 34 ans (42 %).
- Les principales sources de stress sont les finances personnelles (36 %), la charge de travail (34 %) les relations personnelles (31 %), les préoccupations relatives à la santé, y compris la COVID-19 (31 %), et l'équilibre travail-vie personnelle (30 %).
- Les deux principales sources invoquées, les finances personnelles et la charge de travail, sont les mêmes que celles recueillies en janvier 2020. En revanche, le classement des relations personnelles, des préoccupations relatives à la santé, de l'équilibre travail-vie personnelle et des interactions au travail a changé (voir le tableau).
- Les sources de stress occupant les cinq premières positions ont aussi beaucoup changé pour les 25 % des participants qui s'occupent d'enfants : l'équilibre travail-vie personnelle (42 %) est en tête, suivi de l'éducation des enfants (41 %), des finances personnelles (40 %), des relations personnelles (39 %) et de la charge de travail (33 %).
- Le classement diffère également quelque peu chez les participants âgés de 18 à 34 ans, pour qui les finances personnelles (41 %) constituent la principale source de stress. Suivent ensuite de près les relations personnelles (33 %), l'équilibre travail-vie personnelle (32 %) et la charge de travail (31 %), laissant les questions de santé en cinquième position (27 %).

LA SANTÉ MENTALE SOUS LA LOUPE

- Les problèmes de santé mentale sont la principale affection chronique signalée par les participants (page 8), 21 % d'entre eux ayant reçu un diagnostic de dépression, d'anxiété ou d'un autre trouble de santé mentale. Ces résultats sont les mêmes qu'en 2020, avant la pandémie (20 %).
- Les participants qui travaillent dans le domaine de la santé (30 %) ou de l'éducation (36 %) sont beaucoup plus nombreux à indiquer un tel diagnostic, tout comme les femmes (26 %, comparativement à 15 % chez les hommes).
- Si l'on tient compte de l'âge, les participants âgés de 18 à 34 ans (26 %) sont plus susceptibles de signaler un problème de santé mentale (voir le tableau).

GORDON HART SELECTPATH BENEFITS & FINANCIAL/BENEFITS DIRECT



« Travailler à domicile peut être une conséquence fantastique de la pandémie pour certains, mais pas autant pour les jeunes employés. Les personnes atteintes de problèmes de santé mentale sont plus préoccupantes parce qu'elles sont plus susceptibles de vivre seules et dans des logements plus petits. Historiquement, nous avons également eu de la difficulté à atteindre ce groupe avec les méthodes traditionnelles. Nous devons faire preuve d'innovation si nous voulons aider cette cohorte à se sortir de la pandémie. »

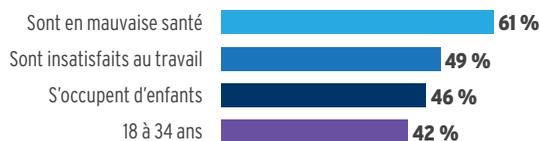
PARTICIPANTS



35 %

Pourcentage des participants qui ont connu des niveaux de stress élevés ou extrêmement élevés au cours des trois derniers mois

PROBABILITÉ ACCRUE CHEZ LES PARTICIPANTS SUIVANTS :



SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000)

PARTICIPANTS

CINQ PRINCIPALES SOURCES DE STRESS, 2021 PAR RAPPORT À 2020

2021		Rang	2020	
Finances personnelles	36 %	1	Finances personnelles	39 %
Charge de travail	34 %	2	Charge de travail	34 %
Relations personnelles	31 %	3	Équilibre travail-vie personnelle	32 %
Préoccupations relatives à la santé (personnelle ou celle de membres de la famille)	31 %	4	Interactions avec les gens au travail	27 %
Équilibre travail-vie personnelle	30 %	5	Relations personnelles	23 %

SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000)

ELLIOT STONE ALAVIDA



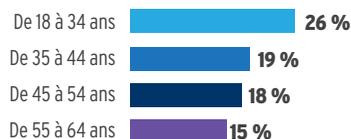
« La formation en santé mentale fondée sur des données probantes est essentielle pour cerner et éliminer les stéréotypes, en particulier en ce qui concerne la consommation de drogues, qui représente plus de 30 % des problèmes de santé mentale. La stigmatisation structurelle est intégrée au milieu de travail et empêche les gens d'avoir accès à l'aide dont ils ont besoin avant l'invalidité. Si nous apprenons à communiquer avec empathie et encouragement au lieu de juger et d'imposer des fardeaux excessifs, les résultats seront meilleurs. »

PARTICIPANTS



21 %
Pourcentage des participants qui ont reçu un diagnostic de problème de santé mentale

PAR GROUPE D'ÂGE :



SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000)

- Comme indiqué à la page 4, 36 % des participants disent avoir éprouvé davantage d'anxiété ou de tristesse et de dépression au cours de la dernière année, un pourcentage qui grimpe à 45 % chez les femmes et à 41 % chez les 18 à 34 ans.

★★★ PRINCIPAUX ÉLÉMENTS À RETENIR

1. Les participants âgés de 18 à 34 ans sont plus susceptibles d'éprouver des niveaux élevés de stress et d'avoir reçu un diagnostic de problème de santé mentale.
2. Les relations personnelles ont surpassé les interactions avec les collègues comme principale source de stress, ce qui concorde avec le passage au télétravail pour de nombreux participants (page 32).
3. Année après année, les finances personnelles arrivent toujours en tête des principales sources de stress. Cela souligne l'importance d'une approche globale pour soutenir la santé mentale qui tient compte de la santé financière (du remboursement des dettes à l'épargne-retraite).
4. Pour en savoir plus sur ce que font les promoteurs pour appuyer la santé mentale, consultez la page 17.

Solutions Santé
de SHOPPERS



RÉGIME D'ASSURANCE-MÉDICAMENTS

Réduisez les coûts de votre régime d'assurance-médicaments tout en soutenant vos employés



SOINS SPÉCIALISÉS

Gérez la couverture de votre régime d'assurance-médicaments qui connaît la croissance la plus rapide



CANNABIS MÉDICAL

Soutenez l'utilisation appropriée du cannabis médical



COACHING EN MATIÈRE DE SANTÉ

Aide à la prévention et à la gestion des maladies chroniques et du bien-être général



SANTÉ MENTALE

Améliorez et entretenez la santé mentale des employés grâce à SilverCloud™



SOINS VIRTUELS

Accès aux besoins médicaux et de santé non urgents

Des solutions de grande valeur en matière de régimes d'assurance-médicaments et de gestion de la santé, offertes par une marque en qui les Canadiens ont confiance. De meilleurs résultats en matière de santé sont à portée de main

Visitez morewaystobenefit.ca/fr ou envoyez un courriel à l'adresse saleshealthsolutions@shoppersdrugmart.ca

MD/MC 911979 Alberta Ltd. Utilisé sous licence. ©2021 Shoppers Drug Mart Inc.

Les soins virtuels s'imposent

Les services de soins virtuels en milieu de travail obtiennent un vif succès; toutefois, plusieurs participants ont tardé à se faire soigner pendant la pandémie, en particulier ceux en mauvaise santé.

ACCÈS ET TRAITEMENT

- Parmi les participants, 46 % qualifient de très bon ou d'excellent le système de santé canadien, des résultats semblables à ceux de 2020 (47 %). La tendance à la hausse se poursuit ainsi depuis que la question a été posée pour la première fois en 1997 (36 %).
- En outre, 51 % des participants décrivent aussi leur accès global aux services de santé comme étant excellent ou très bon, ce qui est comparable à l'an dernier (49 %) et nettement supérieur aux résultats de 2009 (31 %), lorsque cette question a été posée pour la première fois.
- Toutefois, 48 % des participants ont tardé à se faire soigner ou à consulter un professionnel de la santé pendant la pandémie. Les traitements différés sont plus fréquents chez les personnes qui prennent soin de parents âgés (64 %), celles qui éprouvent un niveau de stress élevé (63 %) et celles qui sont en mauvaise santé (58 %).

OUTILS NUMÉRIQUES ET SOINS VIRTUELS

- Parmi les participants, 45 % indiquent avoir utilisé un appareil numérique ou une application en ligne au cours des 12 derniers mois pour les aider à atteindre leurs objectifs en matière de santé ou de condition physique, des résultats en baisse par rapport aux 53 % de 2020, mais toujours bien supérieurs aux 32 % déclarés pour la première fois en 2015.
- Les outils les plus populaires sont les appareils de suivi de la santé ou la condition physique (22 %), les applications gratuites sur la santé ou la condition physique (19 %) et les applications gratuites de méditation ou de pleine conscience (11 %).
- Depuis le début de la pandémie, 43 % des participants ont reçu des soins de façon virtuelle (par téléphone ou en ligne) d'un professionnel de la santé, un pourcentage qui passe à 57 % chez les participants en mauvaise santé, à 52 % chez ceux qui s'occupent d'enfants ou de parents et à 51 % chez les personnes ayant une maladie chronique et/ou des douleurs chroniques.
- La majorité des participants (76 %) ont reçu des soins virtuels de la part de leur médecin de famille habituel. Un participant sur quatre (27 %) a reçu des soins d'un autre professionnel habituel (p. ex., un pharmacien ou un physiothérapeute) et 13 % ont eu accès à des soins par l'intermédiaire de leur régime d'assurance maladie au travail. L'accès à des soins par l'intermédiaire des avantages sociaux au travail est plus répandu chez les participants qui travaillent normalement dans un bureau (20 %) et moins répandu chez ceux qui travaillent dans un établissement d'enseignement ou une garderie (6 %).
- Les participants ont une opinion particulièrement favorable à l'égard de la qualité des soins reçus virtuellement par l'intermédiaire de leur régime d'avantages sociaux : 88 % les qualifient d'excellents ou de très bons, tandis que 73 % ont une opinion semblable des soins virtuels reçus de leur médecin de famille habituel.

SUSAN BELMORE-VERMES HEALTH ASSOCIATION NOVA SCOTIA



« En 2020, tout le monde s'est mobilisé, a travaillé fort et a fait ce qu'il fallait faire. Maintenant, les gens sont épuisés. De plus, il y a les retards dans les chirurgies, les analyses sanguines, le diagnostic et le traitement. Il s'agit de la "pandémie de l'ombre" et nous devons tous être très préoccupés par les problèmes de santé mentale qui en découleront. »

PARTICIPANTS



48 %

Pourcentage des participants qui ont tardé à se faire soigner ou à consulter un professionnel de la santé pendant la pandémie

PROBABILITÉ ACCRUE CHEZ LES PARTICIPANTS SUIVANTS :



SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000)

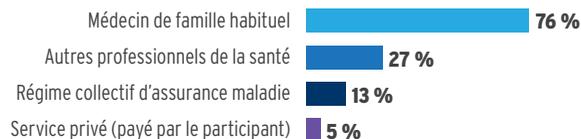
PARTICIPANTS



43 %

Pourcentage des participants qui ont reçu des soins de santé virtuellement depuis le début de la pandémie

PRESTATAIRE DES SOINS VIRTUELS :



SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Participants qui ont eu recours à des services de santé virtuels (n = 431)

JENNIFER CURZON | LA GROUPE FINANCIER



« Notre expérience des soins virtuels nous rappelle que parfois, le changement peut être plus facilement accepté lorsqu'il n'y a pas de choix. Les gens ne se rendent peut-être pas compte de leurs préférences jusqu'à ce qu'ils essayent quelque chose de nouveau. C'est un facteur intéressant à garder à l'esprit lorsque l'on cherche des moyens d'encourager les participants à devenir de meilleurs consommateurs de produits et de services de santé. »

PARTICIPANTS



68 %

Pourcentage des participants qui seraient disposés à recevoir des services de santé virtuellement après la pandémie

PROBABILITÉ ACCRUE CHEZ LES PARTICIPANTS SUIVANTS :

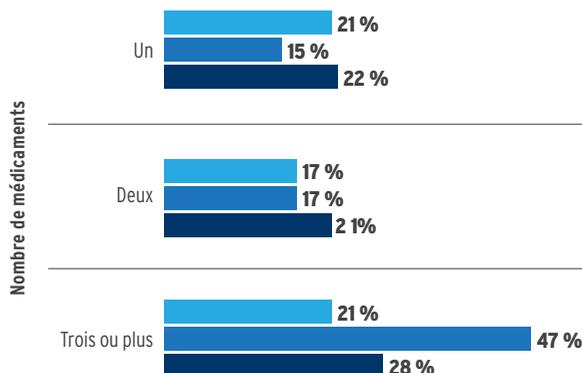


SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000)

PARTICIPANTS

PARTICIPANTS QUI PRENNENT RÉGULIÈREMENT DES MÉDICAMENTS

- Tous les participants
- En mauvaise santé
- Ayant une maladie chronique ou des douleurs chroniques



SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000)

- Les participants sont plus susceptibles de recourir aux soins virtuels pour obtenir de l'aide relativement à une nouvelle maladie ou à de nouveaux symptômes (53 %) plutôt que pour une maladie chronique (33 %). L'âge constitue toutefois un facteur très important : 70 % des participants âgés de 18 à 34 ans ont fait appel aux soins virtuels pour une nouvelle maladie, comparativement à 26 % des participants âgés de 55 à 64 ans.
- Deux participants sur trois (68 %) disent qu'ils seraient prêts à recevoir des services de santé virtuellement une fois la pandémie terminée, dont 24 % qui seraient très disposés à cet égard. Cette disposition est semblable dans tous les groupes d'âge et plus répandue chez les Canadiens de l'Atlantique (80 %), ceux qui ont déjà eu recours à des soins virtuels (79 %), ceux qui travaillent presque exclusivement à domicile (75 %) et ceux qui s'occupent d'enfants (74 %).

LA PHARMACIE VIRTUELLE OBTIENT MOINS DE SUCCÈS

- Dans l'ensemble, 60 % des participants prennent au moins un médicament régulièrement, un pourcentage qui passe à 79 % chez les participants en mauvaise santé et à 71 % chez ceux qui ont une maladie chronique ou des douleurs chroniques.
- En outre, 47 % des participants en mauvaise santé et 28 % de ceux qui ont une maladie chronique ou des douleurs chroniques prennent trois médicaments ou plus.
- Selon les problèmes de santé, 69 % des participants diabétiques prennent trois médicaments ou plus. Les participants atteints d'arthrite (53 %), d'une maladie cardiovasculaire (46 %) ou d'un cancer (43 %) sont aussi plus susceptibles de prendre trois médicaments ou plus.
- Lorsqu'on leur demande comment ils se sont procuré leurs médicaments d'ordonnance au cours de la dernière année,

★★★ PRINCIPAUX ÉLÉMENTS À RETENIR

1. Le fait que la moitié des participants, et encore plus chez ceux en mauvaise santé, aient tardé à obtenir des soins pendant la pandémie peut avoir de graves conséquences. Par exemple, les membres du conseil consultatif ont commencé à recevoir davantage de nouvelles demandes de règlement pour le traitement d'un cancer diagnostiqué à un stade avancé.
2. Les premiers répondants et autres travailleurs essentiels sont particulièrement susceptibles de prendre des congés de maladie en 2021 en raison de traitements retardés et d'épuisement professionnel, fait remarquer le conseil consultatif.
3. Les participants semblent prêts à adopter les services de soins de santé virtuels pour les situations non urgentes, surtout s'ils sont accessibles par l'intermédiaire de leur régime d'avantages sociaux au travail, une option classée au premier rang en matière de qualité.
4. Les participants semblent moins disposés à se procurer leurs médicaments d'ordonnance auprès d'une pharmacie en ligne; ces résultats pourraient cependant refléter le fait que les pharmacies sont demeurées ouvertes tout au long de la pandémie. Par conséquent, les participants n'étaient pas « obligés » d'utiliser les services d'une pharmacie virtuelle, alors qu'ils étaient forcés de consulter des médecins virtuellement.

89 % des participants indiquent les avoir ramassés le plus souvent en personne dans une pharmacie locale. De plus, 11 % les ont commandés à une pharmacie locale et les ont ramassés en bordure de rue ou les ont fait livrer au moins une fois, et 5 % les ont commandés d'une pharmacie en ligne et se sont fait livrer leurs médicaments.

- Une fois la pandémie terminée, 37 % des participants disent qu'ils seraient disposés à commander leurs médicaments d'ordonnance en ligne et à les faire livrer. L'âge est un important facteur déterminant : 51 % des participants âgés de 18 à 34 ans le feraient probablement, comparativement à seulement 15 % des participants âgés de 55 à 64 ans. Les participants qui prennent soin d'autres personnes (46 %) et les résidents du Québec (45 %) sont également plus susceptibles d'être de cet avis.

JULIE GAUDRY RBC ASSURANCES



« La population qui pourrait le plus profiter des soins virtuels – les participants au régime qui ont des problèmes chroniques – démontre une plus grande volonté de les utiliser. C'est une bonne nouvelle et un point sur lequel nous pouvons nous appuyer alors que nous naviguons dans la « pandémie de l'ombre » qui est alimentée par les retards dans les soins médicaux. »

SHERRY HNATYSHYN CAREPATH



« Environ un employé sur cinq âgé de 55 à 64 ans prend soin de parents âgés. Les contraintes de temps peuvent être soudaines et très lourdes et peuvent avoir une incidence négative sur leur propre santé et leur productivité. Les employeurs qui cernent et comprennent ce défi peuvent intégrer du soutien dans leurs programmes d'avantages sociaux et faire une énorme différence pour ces employés, qui occupent souvent des postes de direction. »

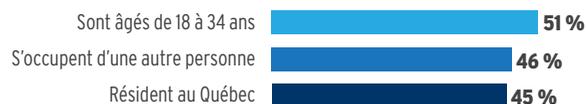
PARTICIPANTS

37 %

Pourcentage des participants qui seraient susceptibles de commander leurs médicaments d'ordonnance en ligne et de se les faire livrer après la pandémie



PROBABILITÉ ACCRUE CHEZ LES PARTICIPANTS SUIVANTS :



SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000)

QUAND L'EXPERTISE COMPTE

Un régime d'avantages sociaux avec iA Groupe financier pour la tranquillité d'esprit



ia.ca



PROFIL DE PROMOTEUR DE RÉGIME : CANADA GOOSE

Une réponse ciblée à la pandémie



Kara MacKillop

Chef du personnel et vice-présidente exécutive
CANADA GOOSE

« Il était important pour nous d'aider à lutter contre la COVID-19, tout en maintenant notre culture de travail, l'engagement des employés et le moral en dépit de l'incertitude. »

Alors que la COVID-19 s'est répandue dans le monde au début de 2020, Canada Goose a agi rapidement en accordant la priorité à la santé et à la sécurité en fermant ses magasins, ses bureaux et ses usines et en se tournant vers une main-d'œuvre numérique avant que cela ne soit obligatoire. Puis, Kara MacKillop, chef du personnel et vice-présidente exécutive, a tourné son attention sur les répercussions de ces fermetures sur leurs milliers d'employés.

Par exemple, Canada Goose a créé un fonds de soutien aux employés « dès que nous nous sommes rendu compte que bon nombre de nos employés n'allaient pas avoir un accès immédiat aux programmes gouvernementaux », dit-elle.

Le président-directeur général, l'équipe de direction et le conseil d'administration de l'entreprise ont réduit leur salaire pour lancer le financement de l'initiative. Au fur et à mesure que la nouvelle s'est répandue, « d'autres employés qui travaillaient encore ont commencé à verser volontairement une partie de leur salaire au fonds pour aider à soutenir les collègues qui étaient touchés », affirme M^{me} MacKillop.

Après avoir allégé les pressions financières pesant sur les employés qui ne pouvaient pas travailler à distance, elle s'est concentrée sur ce qui pouvait être fait d'autre pour le bien-être mental et physique des employés. Les initiatives comprennent l'accès 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à des services de consultation en santé mentale et le lancement de deux conseils consultatifs dirigés par les employés, l'un sur l'inclusivité et l'autre sur le mieux-être. Ces conseils « amplifient la voix des employés et multiplient les occasions d'établir des liens authentiques », explique M^{me} MacKillop.

Canada Goose a offert aux employés un congé payé pour se faire vacciner et a mis sur pied une clinique de vaccination pour améliorer l'accès aux vaccins des employés qui sont restés ou qui sont retournés au travail. L'entreprise a aussi ajouté des soins virtuels à son régime d'assurance maladie.

« Il était important pour nous d'aider à lutter contre la COVID-19, tout en maintenant notre culture de travail, l'engagement des employés et le moral en dépit de l'incertitude », affirme M^{me} MacKillop.

Un ensemble de principes directeurs visant à unir toutes les facettes de l'entreprise a joué un rôle essentiel dans la réponse efficace de son équipe à une situation sans précédent et en constante évolution. La « plateforme HUMANATURE » tourne autour de la promesse de « garder la planète froide et les gens qui y vivent au chaud ».

Les travaux sur cette plateforme avaient commencé avant la pandémie, et le projet a pris une plus grande ampleur au fil des mois pendant la crise de santé publique. Même avant sa publication en novembre 2020, les valeurs de la plateforme façonnaient les efforts internes et externes de Canada Goose.

« Il était important de prendre des mesures rapides et décisives », affirme M^{me} MacKillop, rappelant le moment où il est devenu évident que l'entreprise devait se tourner vers l'extérieur et agir pour aider ses communautés.

« Nous avons immédiatement communiqué avec les ordres de gouvernement nécessaires pour exprimer notre désir d'aider et notre capacité de moderniser nos usines afin de produire des fournitures médicales. En parallèle, sans contrat gouvernemental en place, nous avons commencé à fabriquer de l'équipement de protection individuelle. »

Dans le cadre du programme d'intervention de Canada Goose, l'équipement avec lequel étaient auparavant fabriqués les manteaux distinctifs de l'entreprise a commencé à servir à faire des milliers de blouses médicales et stériles en vue d'être données. Une fois l'aide du gouvernement fédéral obtenue, Canada Goose a fabriqué au total 2,5 millions d'unités d'équipement de protection individuelle, livrées au prix coûtant. Le programme a également fourni des emplois intéressants à 900 employés qui ont choisi d'y participer et qui, autrement, n'auraient pas travaillé.

« En plus d'être la bonne chose à faire, le programme d'intervention de Canada Goose est et a été une grande source de fierté pour nos équipes partout dans le monde, affirme M^{me} MacKillop. Nous sommes fiers d'avoir uni notre équipe pour une bonne cause pendant une période difficile. »

La santé mentale au premier rang des priorités

Les promoteurs s'efforcent d'en faire davantage pour soutenir la santé mentale, bien que l'engagement à l'égard des programmes de formation en santé mentale semble plafonner.

LA PANDÉMIE A RENDU LES OPINIONS PLUS FAVORABLES

- Les deux tiers des participants (67 %) s'entendent pour dire que leur opinion au sujet de leur organisation s'est améliorée en raison des mesures prises pendant la pandémie.
- Les participants sont plus susceptibles d'être de cet avis si leur culture d'entreprise fait la promotion de la santé et du mieux-être (77 %) et s'ils travaillent presque exclusivement à domicile (73 %). En revanche, cette opinion est beaucoup moins partagée par ceux qui travaillent dans un établissement d'enseignement ou dans une garderie (48 %) et un peu moins partagée par ceux travaillant dans un milieu de soins de santé (61 %).

LA CULTURE DU MIEUX-ÊTRE EXERCE DE L'INFLUENCE

- Soixante-seize pour cent des participants estiment que leur culture d'entreprise ou leur milieu de travail favorise la santé et le mieux-être, un pourcentage inchangé depuis deux ans (77 % en 2020 et en 2019). Année après année, une culture du mieux-être semble influencer sur les résultats dans d'autres domaines, notamment la santé personnelle et la satisfaction au travail (voir le tableau).
- Les participants travaillant au sein de plus petites organisations (comptant moins de 50 employés) sont plus susceptibles d'indiquer qu'ils bénéficient d'une culture axée sur le mieux-être au travail (87 %).
- Les promoteurs de régime (90 %) sont plus susceptibles d'être d'avis que leur culture favorise la santé et le mieux-être, et ce, peu importe la taille de l'organisation. Cette tendance est comparable aux années précédentes (88 % en 2020 et 85 % en 2019).
- Les promoteurs ayant instauré une culture du mieux-être sont plus susceptibles d'investir dans des aspects du mieux-être en dehors du régime d'assurance maladie, comme la santé émotionnelle ou mentale (52 %, comparativement à 38 % chez les employeurs sans culture du mieux-être) et le conditionnement physique (29 %, comparativement à 15 %).
- Chez les participants, 59 % des répondants s'entendent pour dire que leur employeur se soucie réellement de leur santé et de leur bien-être, des résultats inchangés par rapport à 2009 (59 %). Ce pourcentage passe à 71 % chez ceux bénéficiant d'une culture du mieux-être.
- Comme c'est le cas depuis quelques années, 80 % des participants sont satisfaits de leur emploi. Le niveau de satisfaction est plus élevé chez ceux qui jugent que leur employeur se soucie vraiment de leur santé et de leur bien-être (92 %), dont l'opinion de leur organisation s'est améliorée à la suite de la pandémie (90 %) et chez ceux qui bénéficient d'une culture du mieux-être (89 %).

ALLISON GORDON TELADOC HEALTH



« Les organismes qui ont investi dans une culture du mieux-être se sont beaucoup mieux tirés d'affaire pendant la pandémie. Il n'est pas surprenant que les employeurs deviennent des acheteurs plus intelligents pour les outils et les ressources de mieux-être, en partie grâce aux solutions numériques qui réduisent les coûts et qui attirent les employés et leur famille à cause de leur accessibilité et de leur facilité d'utilisation. »

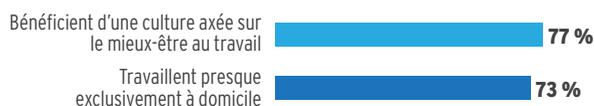
PARTICIPANTS



67 %

Pourcentage des participants dont l'opinion au sujet de leur organisation s'est améliorée en raison des mesures prises pendant la pandémie

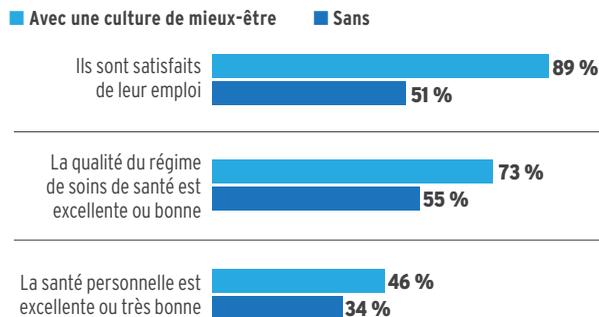
PROBABILITÉ ACCRUE CHEZ LES PARTICIPANTS SUIVANTS :



SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé, Mai 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000)

PARTICIPANTS

INCIDENCE D'UNE CULTURE AXÉE SUR LE MIEUX-ÊTRE SUR LES PERCEPTIONS DES PARTICIPANTS QUANT AUX ÉNONCÉS SUIVANTS :



SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé, Mai 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000)

PROMOTEURS

**67 %**

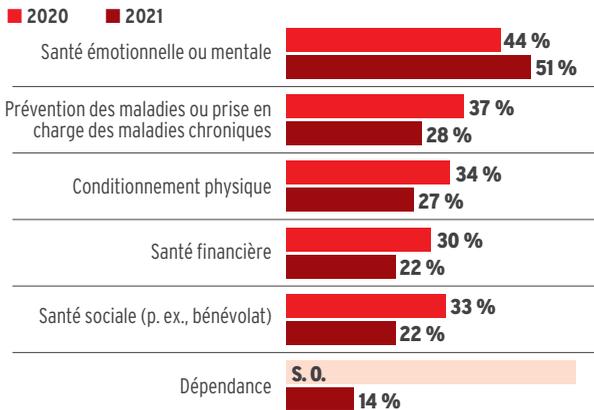
Pourcentage des promoteurs qui prévoient d'investir dans des domaines liés au mieux-être à l'extérieur du régime de soins de santé au cours des trois prochaines années

MAXIMUM ET MINIMUM

84 %	500 employés ou plus	Moins de 50 employés	45 %
81 %	Avec régime à la carte	Avec régime traditionnel	63 %
78 %	Main-d'œuvre syndiquée	Pas de syndicat	61 %
72 %	Secteur public	Secteur privé	65 %

SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Tous les promoteurs (n = 524)

PROMOTEURS

ASPECTS DU MIEUX-ÊTRE FAISANT L'OBJET D'INVESTISSEMENTS, 2021 PAR RAPPORT À 2020


SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Tous les promoteurs (n = 524)

PROMOTEURS

**48 %**

Pourcentage de promoteurs offrant des programmes de formation en santé mentale aux gestionnaires ou aux employés

SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Tous les promoteurs (n = 524)

BARBARA MARTINEZ CANADA VIE


« Les promoteurs de régime aident les employés à gérer le stress, mais la majorité d'entre eux n'ont pas de programmes de formation pour aider les dirigeants à reconnaître les signes de problèmes de santé mentale au sein de leur effectif. Donc, si les employés ne se manifestent pas, ils sont moins susceptibles de bénéficier de l'aide disponible. Il y a là un grand décalage. En tant qu'assureurs, nous pouvons faire davantage pour promouvoir les programmes de formation de l'équipe de direction que nous offrons sans frais. »

LE PLAN EN MATIÈRE DE MIEUX-ÊTRE

- Au cours des trois prochaines années, 67 % des promoteurs de régime indiquent qu'ils prévoient d'investir de l'argent ou des ressources humaines dans des domaines liés au mieux-être hors du cadre du régime d'assurance maladie, ce qui représente une légère baisse par rapport aux 75 % de 2020 et aux 71 % de 2019.
- Plusieurs facteurs semblent influencer les plans d'investissement dans le mieux-être, y compris la taille de l'organisation (voir le tableau).
- En 2021, le domaine d'investissement futur dans le mieux-être le plus ciblé par les promoteurs, et de loin, est la santé émotionnelle ou mentale (51 %). Bien que celle-ci ait toujours été la priorité absolue, les investissements à cet égard ainsi que dans d'autres domaines comme le conditionnement physique et la prise en charge des maladies chroniques étaient auparavant répartis plus uniformément (voir le tableau).
- Les répercussions financières de la pandémie ne semblent pas avoir de rôle dans les investissements futurs dans le mieux-être : 67 % des promoteurs ayant subi des conséquences négatives s'attendent toujours à investir dans le mieux-être, comparativement à 73 % chez ceux pour qui la pandémie a eu des répercussions financières positives.
- Pour la première fois, on a demandé aux promoteurs de régime s'ils prévoient d'investir des ressources pour aider les participants aux prises avec une dépendance. Quatorze pour cent ont dit qu'ils le feraient, un pourcentage qui passe à 23 % chez ceux dont les travailleurs sont syndiqués ainsi que chez ceux dont l'organisation compte plus de 500 employés.

D'AUTRES DONNÉES SUR LA SANTÉ MENTALE

- Chez les promoteurs, 74 % des répondants indiquent aider efficacement leurs employés à gérer leur stress, des résultats inchangés depuis 2020 (74 %) et représentant une hausse considérable par rapport aux 58 % obtenus en 2011, lorsque la question a été posée pour la première fois. Ce pourcentage passe à 82 % chez les promoteurs ayant un régime à la carte (comparativement à 71 % chez ceux qui ont un régime traditionnel).
- Environ la moitié (48 %) des promoteurs offrent un programme de formation à l'intention des gestionnaires (40 %) ou des employés (34 %) pour les aider à reconnaître les signes de dépression ou d'autres problèmes de santé mentale et à y réagir, des résultats comparables à ceux des deux dernières années (51 % en 2020 et en 2019).
- L'offre d'une formation en santé mentale est plus courante chez les promoteurs qui ont un régime à la carte (61 %), dont l'organisation compte plus de 500 employés (71 %, comparativement à seulement 19 % chez ceux dont l'organisation compte moins de 50 employés), dont la main-d'œuvre est syndiquée (70 %) et qui travaillent dans le secteur public (66 %).
- Un promoteur sur cinq (19 %) a récemment augmenté la couverture maximale des services de consultation en santé mentale, comme c'était le cas en 2020 (18 %). Les promoteurs dont l'organisation compte 500 employés ou plus (30 %) sont plus susceptibles d'avoir pris une telle mesure, tout comme ceux pour qui la pandémie a eu une des retombées financières positives (28 %) et ceux dont la main-d'œuvre est syndiquée (27 %).
- Dix-huit pour cent des promoteurs disent avoir l'intention d'augmenter leur couverture maximale, comparativement à 25 % en 2020.
- La couverture maximale médiane pour les services de consultation en santé mentale est actuellement de 750 \$. Vingt et un pour cent des promoteurs ont une couverture maximale de 1 001 \$ à 5 000 \$ et 7 % ont un maximum supérieur à 5 000 \$.

★★★ PRINCIPAUX ÉLÉMENTS À RETENIR

1. La meilleure opinion qu'ont les participants de leur employeur reflète l'importance pour les organisations de mettre en place une culture du mieux-être qui communique efficacement qu'elles se soucient de la santé de leurs employés.
2. Les employeurs siégeant au conseil consultatif insistent sur le fait que le facteur le plus important d'une culture du mieux-être est la présence d'un leadership fort.
3. Bien que la plupart des promoteurs estiment qu'ils aident efficacement les employés à gérer leur stress, moins de la moitié d'entre eux offrent des programmes de formation en santé mentale pour aider les gestionnaires à reconnaître les signes de problèmes de santé mentale et à y réagir.
4. Les assureurs siégeant au conseil consultatif confirment qu'un plus grand nombre d'employeurs dissocient les soins en santé mentale des autres prestations paramédicales afin de permettre une couverture maximale distincte. De plus, la liste élargie des fournisseurs admissibles, qui comprend maintenant, par exemple, des travailleurs sociaux, augmente le recours aux services liés à la santé mentale.
5. Bien que de nombreux promoteurs aient déjà envisagé de meilleures ressources en santé mentale, la pandémie a stimulé l'adoption de mesures stratégiques plus déterminantes, observe le conseil.

LAURA HEWITT SUN LIFE

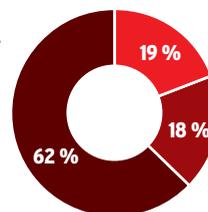


« Nous constatons une augmentation des dépenses en médicaments dans le domaine de la santé mentale, mais nous ne remarquons pas la même tendance pour ce qui est des services paramédicaux en santé mentale. Les plafonds fixés dans les régimes pour le soutien d'un psychologue ne vont pas très loin, alors les participants commencent par les médicaments. Un traitement optimal doit présenter un meilleur équilibre entre la couverture des médicaments et des services paramédicaux pour que les participants au régime puissent avoir accès aux soins dont ils ont besoin. »

PROMOTEURS

PROMOTEURS QUI ONT RÉCEMMENT AUGMENTÉ LEUR COUVERTURE MAXIMALE POUR LES SERVICES DE CONSULTATION EN SANTÉ MENTALE

- Oui
- Non, mais ont l'intention de le faire
- Non



750 \$
Couverture médiane pour les services de consultation en santé mentale

SOURCE : Sondage 2021 de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Tous les promoteurs (n = 524)

LA CORPORATION



Notre raison d'être est simplement d'aider nos clients à réussir.

Comptez sur nous pour vous offrir des outils et des services qui facilitent l'accès aux soins de santé. Nous offrons des solutions souples et pratiques qui sont axées sur le bien-être de vos employés.

Bénéficiez d'une approche humaine.

lacorporationpeople.com

PROFIL DE PROMOTEUR DE RÉGIME : FRASER HEALTH AUTHORITY

Une intervention précoce atténue les coûts de l'invalidité



Leslie Allan-Reed
Directrice de la gestion des absences
et de l'invalidité
FRASER HEALTH AUTHORITY

« Nous informons les employés sur l'utilisation des congés de maladie, nous les informons de l'importance de leurs congés de maladie comme couverture d'invalidité de courte durée et nous offrons du soutien pour améliorer la santé et le bien-être en général. »

La nouvelle approche de la Fraser Health Authority en matière de gestion des absences et de l'invalidité a considérablement amélioré les taux de retour au travail et d'invalidité de longue durée.

Le nombre de demandes de prestations d'invalidité de longue durée (ILD) annuelles par tranche de 100 vies couvertes est passé de 7,57 en janvier 2018 à 7,08 en janvier 2021. Au cours de la même période, le nombre de nouvelles demandes de prestations d'ILD pour 100 vies couvertes est passé de 2,32 à 1,84. Ces diminutions ont permis d'éviter des coûts directs estimés à 3,7 millions de dollars en ILD pour l'autorité sanitaire.

Une autre mesure clé du rendement est le retour au travail avant 150 jours (c.-à-d. avant l'ILD). « Au niveau de référence de janvier 2018, 54 % des employés sont retournés au travail avant que l'ILD ne soit requise. La situation s'est lentement améliorée avec notre nouvelle approche et ce chiffre dépasse constamment 70 % depuis janvier 2020 », indique Leslie Allan-Reed, directrice de la gestion des absences et de l'invalidité à Fraser Health.

Trois changements majeurs ont rendu ces résultats possibles. Premièrement, l'équipe a changé pour affecter des employés de gestion de l'invalidité à différentes étapes du processus d'invalidité. Deuxièmement, un nouveau processus d'aiguillage direct payé par l'employeur permet aux employés d'accéder rapidement à des services d'intervention précoce.

Enfin, la « gestion » de l'assiduité s'est transformée en « soutien » de l'assiduité. « Nous informons les employés sur l'utilisation des congés de maladie, nous les informons de l'importance de leurs congés de maladie comme couverture d'invalidité de courte durée et nous offrons du soutien pour améliorer la santé et le bien-être en général », explique M^{me} Allan-Reed.

« Historiquement, la gestion de l'invalidité était considérée comme une prévention secondaire. Nous intervenons après la blessure ou la maladie, poursuit-elle. Le fait d'aller en amont pour mettre aussi l'accent sur les personnes qui ont de la difficulté au travail avec des problèmes d'assiduité, mais qui n'ont pas encore quitté le travail, a donné l'occasion d'offrir du soutien à un stade plus précoce de l'invalidité, ce qui pourrait modifier leur trajectoire globale d'invalidité. C'est excitant pour nous. »

Grâce à ces bases efficaces établies, l'équipe travaille à élargir les services d'aiguillage direct et les services virtuels.

M^{me} Allan-Reed explique que « les soins de santé virtuels ont pris une ampleur que nous n'aurions jamais prévue en raison de la pandémie. La pression supplémentaire exercée par la pandémie sur les travailleurs de la santé dont les services sont offerts 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, a accéléré le besoin de ressources en santé mentale disponibles en tout temps, partout. Les services virtuels offrent cet accès. »

Peu avant la pandémie de COVID-19, Fraser Health a commencé à offrir un programme confidentiel de thérapie cognitivo-comportementale (TCC) sur Internet. Une évaluation a révélé que les participants ont constaté une amélioration statistiquement significative des scores d'anxiété et de fonctionnement liés aux activités quotidiennes, aux finances et aux relations. Plus de 80 % des répondants ont dit qu'ils recommanderaient le programme à d'autres.

Fraser Health a également participé récemment à une étude financée par le gouvernement fédéral sur l'intervention précoce en matière de toxicomanie. Soixante-dix-neuf pour cent des participants ont déclaré un contrôle accru de leur consommation de substances et 86 % ont déclaré une réduction de la consommation. Ces résultats ont donné lieu à la mise en œuvre d'un contrat avec le fournisseur afin de maintenir l'accès des employés au programme et d'appuyer des changements positifs pour atténuer le risque d'abus de substances.

L'incidence de la COVID-19 sur les soins de santé a été importante. Fraser Health a connu une augmentation de 30 % des cas d'invalidité en général et de 40 % des cas où le diagnostic primaire est associé à la santé mentale. Malgré l'augmentation du nombre de demandes de prestations, le nouveau système de gestion de l'invalidité continue d'être efficace, maintenant les résultats de retour au travail avant l'ILD et ayant une incidence positive sur les taux de demandes de prestations d'ILD.

Bien que le soutien aux employés handicapés au moyen d'une intervention précoce atténue le poids de l'invalidité sur une organisation et permet le maintien de régimes d'avantages sociaux complets, M^{me} Allan-Reed souligne que « notre véritable objectif est de réduire l'impact de l'invalidité sur la personne. Le soutien en vue d'un rétablissement et d'un retour à la normale rapides atténue l'impact financier personnel de l'invalidité et réduit le risque de développer des problèmes secondaires. »

Les avantages sociaux maintiennent le cap

Les participants demeurent généralement satisfaits de leurs régimes d'assurance maladie et un plus grand nombre de promoteurs semblent obtenir des analyses des données sur les demandes de règlement pour les aider à prendre des décisions.

GÉNÉRALEMENT SATISFAITS, AVEC DES EXCEPTIONS

- Près de la moitié des participants (47 %) ont indiqué que la qualité de leur régime d'assurance maladie était excellente (13 %) ou très bonne (34 %), comme en 2020. En comparaison, en 2006, lorsque la question a été posée pour la première fois, le résultat était de 59 %.
- Dix pour cent ont dit que leur régime était de piètre qualité, comparativement à 7 % en 2020 et à 4 % en 2006.
- Lorsque la question est posée de façon légèrement différente, avec l'option d'une réponse intermédiaire plus neutre (c.-à-d. « adéquate »), les résultats sont les suivants : 22 % disent que leur régime est excellent, 46 % disent qu'il est bon, 26 % le jugent adéquat (ni bon ni mauvais), et 5 % le jugent mauvais ou très mauvais. Ces résultats sont les mêmes qu'en 2020. L'état de santé, une culture du mieux-être et la satisfaction au travail semblent influencer les résultats (voir le tableau).
- À l'échelle régionale, les participants des Provinces atlantiques (84 %) étaient plus susceptibles de décrire la qualité comme étant excellente ou bonne, comparativement à un minimum de 62 % au Manitoba et en Saskatchewan.
- Les promoteurs sont un peu plus positifs que les participants, mais moins positifs qu'en 2020 : 74 % ont décrit la qualité de leur régime d'assurance maladie comme étant excellente (22 %) ou bonne (52 %), comparativement à 80 % en janvier 2020.
- Les employeurs comptant plus de 500 employés étaient plus susceptibles de décrire leur régime comme étant excellent/bon (79 % comparativement à 65 % des employeurs comptant moins de 50 employés), tout comme ceux ayant une culture du mieux-être (76 % comparativement à 50 %).
- Cinquante-sept pour cent des participants ont déclaré que leur régime répond extrêmement bien ou très bien à leurs besoins, comme c'était le cas en 2020 et comme c'est le cas depuis 2012. En 1999, lorsque cette question a été posée pour la première fois, le résultat était de 73 %.
- Dix pour cent ont dit que leur régime ne répond pas à leurs besoins. La santé personnelle, le milieu de travail et la satisfaction au travail comptent parmi les facteurs qui influent sur les résultats (voir le tableau).

UN SENTIMENT D'UTILITÉ PLUS CLAIR

- La compréhension qu'ont les promoteurs de l'objectif principal de leur régime d'assurance maladie semble plus claire. Lorsqu'on a demandé pour la première fois en 2014 de choisir parmi une liste de neuf options, le concept général de « tranquillité d'esprit pour les employés » a été le plus cité comme raison d'offrir un régime (67 %). En 2021, la réponse plus clairement définie « offrir une couverture qui permet aux employés de ne pas être contraints par un fardeau financier indu » a été classée au premier rang (60 %), tandis que la tranquillité d'esprit a glissé au quatrième rang (51 %).

HEIDI WORTHINGTON CROIX BLEUE DU PACIFIQUE



« La pandémie a mis l'accent sur les régimes d'assurance maladie et a fait en sorte que les gens les apprécient davantage, non seulement les employés, mais aussi les équipes de direction. Les promoteurs prennent le temps d'évaluer l'efficacité de leurs régimes en fonction de l'utilisation des avantages sociaux et de l'évolution des modèles de prestation de soins. »

PARTICIPANTS

68 %

Pourcentage des participants qui décrivent la qualité de leur régime d'assurance maladie comme étant excellente ou très bonne



MAXIMUM ET MINIMUM

84 %	Provinces atlantiques	Manitoba et Saskatchewan	62 %
76 %	Santé personnelle excellente ou très bonne	Santé personnelle mauvaise	54 %
73 %	Culture de mieux-être au travail	Pas de culture de mieux-être au travail	55 %
72 %	Satisfaits de leur emploi	Pas satisfaits de leur emploi	54 %

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000)

PARTICIPANTS

10 %

Pourcentage des participants qui ont déclaré que leur régime d'assurance maladie ne répond pas à leurs besoins



MAXIMUM ET MINIMUM

24 %	Pas satisfaits de leur emploi	Satisfaits de leur emploi	6 %
21 %	Santé personnelle mauvaise	Santé personnelle excellente ou très bonne	5 %
18 %	Pas de culture de mieux-être au travail	Culture de mieux-être au travail	7 %
17 %	Milieu scolaire/garderie	Environnement de bureau	6 %
15 %	Québec	Provinces atlantiques	5 %
14 %	Main-d'œuvre syndiquée	Pas de syndicat	8 %

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1 000)

PROMOTEURS

LES CINQ PRINCIPALES RAISONS POUR LESQUELLES LES PROMOTEURS OFFRENT UN RÉGIME D'ASSURANCE MALADIE EN 2021, PAR RAPPORT À 2014

2021		Rang	2014	
Permettre aux employés de ne pas être contraints par un fardeau financier indu	60 %	1	Assurer la tranquillité d'esprit aux employés	67 %
Attirer et fidéliser les employés	57 %	2	Attirer et fidéliser les employés	57 %
Garder les employés productifs et en bonne santé	56 %	3	Garder les employés productifs et en bonne santé	52 %
Assurer la tranquillité d'esprit aux employés	51 %	4	Permettre aux employés de ne pas être contraints par un fardeau financier indu	50 %
Offrir une couverture pour les besoins paramédicaux courants	41 %	5	Réduire le taux d'absentéisme et les demandes de prestations d'invalidité	45 %

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Tous les promoteurs (2021 : n = 524; 2014 : n = 500)

ERIK LAROSE DESJARDINS ASSURANCES



« Les programmes d'avantages sociaux semblent passer de l'offre de produits de base à la prise en charge des besoins généraux en matière de santé. Cela comprend un accès plus pratique, avec des options comme les soins virtuels et l'aide pour naviguer dans le système de santé. Il incombe davantage à des organismes privés de combler ces vides jusqu'à ce que les systèmes publics rattrapent leur retard, sinon nous serons durement touchés par l'invalidité de longue durée. »

PROMOTEURS

POURCENTAGE DE PROMOTEURS QUI REÇOIVENT UNE ANALYSE DES DONNÉES DES DEMANDES DE RÈGLEMENT QUI RÉVÈLENT LES PRINCIPAUX PROBLÈMES DE SANTÉ AU SEIN DES EFFECTIFS



SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Tous les promoteurs (n = 524; 2018 : n = 502)

SHANNON DARVILL CORPORATION PEOPLE



« La tendance à la hausse d'attirer l'attention sur les problèmes de santé est encourageante. Les meilleurs conseillers rencontrent les clients plus souvent et continuent de mettre l'accent sur des discussions de qualité. En examinant plus en profondeur les tendances des demandes de prestations d'invalidité, de services paramédicaux et de médicaments pour comprendre l'évolution tout en assurant l'accès aux ressources en soins de santé mentale, on crée une approche plus holistique quant aux programmes d'avantages sociaux et de gestion de la maladie. »

- Les raisons aux deuxième et troisième rangs demeurent les mêmes, à savoir attirer et fidéliser les employés (57 % en 2021, 57 % en 2014) et garder les employés productifs et en bonne santé (56 % en 2021, 52 % en 2014).

PLUS DE CALCULS

- Un plus grand nombre de promoteurs ont indiqué recevoir des analyses de données sur les demandes de règlement de leur fournisseur d'assurance ou de leur conseiller en prestations qui indiquent les principaux problèmes de santé de leur effectif : 74 %, en hausse par rapport à 69 % en 2020 et une amélioration importante par rapport à 58 % en 2018, lorsque cette question a été posée pour la première fois.
- Les entreprises de 500 employés ou plus sont bien plus susceptibles de recevoir de telles données (89 %, comparativement à 54 % des entreprises de moins de 50 employés).
- Un promoteur sur trois (31 %) a reçu ces analyses régulièrement, comparativement à 22 % en 2020 et à 19 % en 2018.
- Parmi les 26 % de promoteurs qui n'ont pas reçu ce type de rapport, près de la moitié (46 %) le souhaiterait.
- Comme les années précédentes, les promoteurs qui ont reçu ce rapport étaient plus susceptibles de décrire la qualité de leur régime d'assurance maladie comme étant excellente ou bonne (80 % comparativement à 56 % chez ceux qui n'ont pas reçu ce rapport) ou d'investir des fonds ou d'autres ressources dans les domaines du mieux-être au cours des trois prochaines années (76 % contre 41 %).

★★★ PRINCIPAUX ÉLÉMENTS À RETENIR

1. La plupart des participants ont une opinion positive de leur régime d'assurance maladie, perception qui n'a pas vacillé pendant la pandémie.
2. Toutefois, les participants en mauvaise santé demeurent beaucoup plus susceptibles de dire que leur régime ne répond pas à leurs besoins.
3. Dans le cadre des efforts déployés pour protéger la santé et la sécurité des employés pendant la pandémie, les promoteurs ont été plus proactifs et/ou réceptifs à l'égard des discussions et des mises à jour sur leur régime d'assurance maladie, ont noté les assureurs et les conseillers au sein du conseil consultatif.
4. Le fait qu'un plus grand nombre de promoteurs reçoivent des analyses des demandes de règlement pour déterminer les principaux problèmes de santé est un signe positif et, encore une fois, reflète un engagement accru.
5. Il est essentiel d'avoir de l'information dans un format digeste et exploitable pour prendre des décisions. Les promoteurs devraient chercher des conseillers pour qui l'analyse des données sur les demandes de règlement est une pratique courante, a souligné le conseil.

Avantages sociaux fondés sur la sécurité et l'humilité culturelles



La Régie de la santé des Premières Nations (RSPN) et la Croix Bleue du Pacifique forment un partenariat dans un projet visant à améliorer l'accès à des services de santé sécuritaires sur le plan culturel pour les membres des Premières Nations de la Colombie-Britannique.

La RSPN est la première et la seule autorité provinciale en matière de santé des Premières Nations au Canada. Elle s'appuie sur le guide First Nations Perspective on Health and Wellness (Point de vue des Premières Nations sur la santé et le bien-être) (disponible en anglais seulement) et sur les principes de sécurité et d'humilité culturelles. Son projet de transformation des soins de santé a commencé en 2011, lorsque les dirigeants des Premières Nations ont signé une entente (en anglais seulement) avec des partenaires fédéraux et provinciaux qui a ouvert la voie au transfert de la responsabilité des programmes de santé des Premières Nations en Colombie-Britannique du gouvernement fédéral à la RSPN.

« La RSPN est responsable auprès des Premières Nations de la Colombie-Britannique d'une prestation des soins de santé qui se fonde sur une vision commune axée sur la santé, l'autonomie et le dynamisme des enfants, des familles et des collectivités des Premières Nations de la C.-B. », déclare Richard Jock, président-directeur général, RSPN.

En 2017, le Programme des services de santé non assurés (SSNA) du gouvernement fédéral a commencé à transférer progressivement les responsabilités administratives à la RSPN. Le régime d'assurance-médicaments a été le premier, suivi des soins dentaires, des soins de la vue, des fournitures et de l'équipement médicaux. En 2018, dans le but d'améliorer l'accès aux programmes et aux services dans le cadre des services de santé complémentaires, la RSPN a organisé des groupes de discussion dans 98 collectivités des Premières Nations.

Les participants ont fait part de leur expérience concernant la lenteur des processus d'approbation préalable et des demandes de règlement, la discrimination fondée sur le statut d'Indien et les services qui leur sont refusés dans leur

ensemble. « Certains dentistes refusent de voir des clients à cause de la quantité de documents à remplir et parce qu'ils n'obtiennent pas le taux qu'ils demandent habituellement », a déclaré un participant. Les gens ont aussi partagé des souvenirs douloureux de racisme et des traumatismes subis dans les pensionnats et au moment d'utiliser le système de soins de santé de la Colombie-Britannique, ce qui les a rendus craintifs à l'idée de solliciter des soins sans sécurité culturelle.

En 2019, au moyen d'un processus d'appel d'offres concurrentiel, la RSPN a choisi la Croix Bleue du Pacifique pour administrer le nouveau régime de soins de santé. La Croix Bleue du Pacifique a signé une déclaration d'engagement à l'égard de la sécurité et de l'humilité culturelles (disponible en anglais seulement) dans le cadre d'une cérémonie traditionnelle visant à reconnaître le partenariat. John Mah, vice-président des services et soins de santé de la RSPN, explique : « Nous ne cherchions pas seulement un administrateur des avantages sociaux, mais aussi un partenaire qui partageait notre point de vue. » Depuis la signature, tous les employés de la Croix Bleue du Pacifique, sont tenus de suivre quatre modules d'apprentissage en ligne sur la diversité, les préjugés, le genre et la sensibilisation sur les réalités autochtones. Plus de 40 % d'entre eux, y compris le personnel des centres d'appels, ont suivi la formation sur la sécurité culturelle autochtone San'yas (disponible en anglais seulement).

Le nouveau régime d'avantages sociaux, lancé en septembre 2019, a éliminé les approbations préalables pour de nombreux services, y compris les lunettes d'ordonnance standard et a élargi la couverture pour les obturations, les prothèses dentaires, les prothèses auditives, les examens de la vue et les articles de lunetterie. Il a également harmonisé les taux de remboursement des frais dentaires avec le Guide des frais dentaires de la Croix Bleue du Pacifique, augmentant ainsi la couverture des services préventifs. Fait important, les clients de la RSPN peuvent maintenant présenter des demandes de règlement pour la plupart des services en ligne ou au moyen d'un téléphone cellulaire, et ils n'ont plus à montrer leur carte de statut d'Indien pour le faire.

À ce jour, 147 000 membres des Premières Nations de plus de 200 collectivités de la Colombie-Britannique ont adhéré au régime, ce qui représente près de 1,5 million de demandes de règlement par année pour des soins dentaires, des soins de la vue et des fournitures médicales. Avec plus de 80 % des demandes de règlement soumises électroniquement par les fournisseurs de soins de santé, la plupart des membres peuvent accéder aux services sans avoir à avancer le montant et à attendre le remboursement. En outre, pour soutenir l'amélioration continue de la qualité, la RSPN met à la disposition de ses membres une ligne téléphonique confidentielle leur permettant de donner leur avis ou de signaler des incidents de racisme ou de discrimination au sein du système de soins de santé de la Colombie-Britannique, sans crainte de représailles ou d'impact sur la qualité des soins.



Les garanties mobiles :
une protection qui suit
les participants partout

Aidez vos participants à faire face aux aléas de la vie grâce à une protection facultative dont ils continueront à bénéficier s'ils cessent de participer à votre régime collectif.

- Assurance vie mobile
- Assurance maladies graves mobile
- Assurance mort ou mutilation accidentelles (MMA) mobile

Les garanties mobiles ne génèrent aucun travail administratif et aucun coût pour vous.

Pour en savoir plus, consultez le canvie.co/garmob

Plus de hausses que de baisses

La pandémie a galvanisé l'ajout de services de soins virtuels aux régimes collectifs d'assurance maladie, et près de la moitié des promoteurs ont déclaré que les coûts des prestations étaient inférieurs aux prévisions en raison de la pandémie.

APERÇU DE LA CONCEPTION DU RÉGIME

- Les trois quarts (78 %) des promoteurs interrogés offrent un régime traditionnel; les 22 % restants offrent un régime souple qui permet aux employés de choisir les niveaux de protection.
- Cette année, 62 % des promoteurs offrent un programme d'aide aux employés (PAE), 39 % offrent un compte de dépenses en soins de santé et 19 % offrent un compte de dépenses pour le mieux-être.
- Pour la première fois, le sondage a demandé aux promoteurs s'ils offrent des programmes de soutien en santé financière, comme le remboursement de la dette et des instruments d'épargne comme un compte d'épargne libre d'impôt : 19 % ont dit qu'ils le font.

LES SOINS VIRTUELS S'IMPOSENT

- Quarante et un pour cent des promoteurs ont déclaré offrir des services de soins de santé virtuels dans le cadre de leur régime d'assurance maladie. La conception et la taille du régime figuraient parmi les facteurs qui ont influencé ces résultats (voir le tableau).
- Dans ce groupe, 33 % ont indiqué qu'ils payaient un supplément pour ajouter des soins virtuels à leur régime, ce qui laisse 67 % qui ont déclaré que cela faisait partie de leur régime standard sans frais supplémentaires.
- Trois promoteurs sur quatre (74 %) étaient satisfaits des services virtuels offerts par leur régime, dont 32 % étaient très satisfaits. Toutefois, 21 % étaient incertains (voir la page 12 pour connaître le point de vue des participants sur les soins virtuels et leur utilisation).

PRESTATIONS EN CAS DE MISE À PIED

- Vingt pour cent des participants ont déclaré avoir été mis à pied temporairement (17 %) ou de façon permanente (3 %) en raison de la pandémie. Les résultats étaient les plus élevés dans le secteur de la vente au détail (37 %) et chez les 18 à 34 ans (27 %).
- Soixante-quinze pour cent des employés temporairement mis à pied et 39 % des employés mis à pied de façon permanente pouvaient quand même obtenir une couverture grâce à leur régime collectif d'assurance maladie (pour une période limitée, dans ce dernier cas).

UTILISATION PENDANT LA PANDÉMIE

- Parmi les promoteurs ayant un PAE, 40 % ont déclaré une augmentation de l'utilisation au cours de la dernière année, comparativement à seulement 7 % qui ont déclaré une diminution, pour un nombre net de 33 % qui ont déclaré une augmentation.
- Après le PAE, les augmentations nettes les plus élevées ont été observées pour les services de santé mentale (31 %), les médicaments sur ordonnance (31 %) et les comptes de dépenses personnelles ou pour le mieux-être (26 %).

PROMOTEURS

RÉGIMES D'ASSURANCE MALADIE AVEC LES ÉLÉMENTS SUIVANTS :



62 %
Programme d'aide
aux employés



41 %
Services de soins
de santé virtuels



39 %
Comptes de dépenses
en soins de santé



19 %
Programmes de
soutien financier



19 %
Comptes de dépenses
pour le mieux-être

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Tous les promoteurs (n = 524)

PROMOTEURS

41 %
Pourcentage de promoteurs qui offrent des services de soins de santé virtuels dans le cadre de leur régime d'assurance maladie



MAXIMUM ET MINIMUM

51 %	Régime à la carte	Régime traditionnel	39 %
48 %	De 50 à 499 employés	Moins de 50 employés	35 %
46 %	Reçoivent des analyses sur les principaux problèmes de santé	Ne reçoivent pas d'analyses	28 %
43 %	Culture de mieux-être au travail	Aucune culture de mieux-être	30 %

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Tous les promoteurs (n = 524)

RACHEL NCNEILL-THOMPSON SUN LIFE



« Nous savions que les Canadiens avaient des problèmes de santé mentale avant la pandémie, et la COVID-19 a empiré la crise. Les promoteurs de régimes veulent savoir ce qu'ils doivent faire différemment pour faire face à l'augmentation des demandes de prestations d'invalidité et créer des milieux de travail psychologiquement sains. Cela exige un engagement à long terme. La bonne nouvelle, c'est qu'il y a actuellement des ressources disponibles pour élaborer des stratégies et offrir des solutions. »

PROMOTEURS

NOMBRE NET DE PROMOTEURS AYANT DÉCLARÉ UNE AUGMENTATION OU UNE DIMINUTION DE L'UTILISATION DES PRESTATIONS AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

Programme d'aide aux employés	+33 %
Services de fournisseurs de soins de santé mentale	+31 %
Médicaments sur ordonnance	+31 %
Comptes de dépenses personnelles ou pour le mieux-être	+26 %
Programmes de soutien financier	+17 %
Comptes de dépenses en soins de santé	+16 %
Services de fournisseurs de soins de santé physique autres que les médecins (p. ex., physiothérapeutes)	+7 %
Soins de la vue	+5 %
Soins dentaires	-2 %

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Les promoteurs assurent la couverture des prestations (PAE n = 416; santé mentale n = 486, médicaments sur ordonnance n = 506; comptes pour le mieux-être n = 275; soutien financier n = 262; comptes de dépenses en soins de santé n = 321; services paramédicaux n = 499; soins de la vue n = 461; soins dentaires n = 504).

PROMOTEURS

47 %

Pourcentage de promoteurs dont les coûts des prestations pour la santé ont été inférieurs aux prévisions en raison des répercussions de la pandémie



MAXIMUM ET MINIMUM

62 %	Services administratifs seulement	Régime assuré	40 %
58 %	Secteur public	Secteur privé	43 %
63 %	Main-d'œuvre syndiquée	Pas de syndicat	40 %
60 %	500 employés ou plus	Moins de 50 employés	30 %

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Tous les promoteurs (n = 524)

- Une seule prestation, les services dentaires, a connu un résultat négatif net de 2 % (composé de 22 % des promoteurs qui ont déclaré une augmentation et de 24 % qui ont déclaré une diminution).

NOUVEAUX INVESTISSEMENTS DÉCOULANT DE LA RÉDUCTION DES COÛTS

- Quarante-sept pour cent des promoteurs ont indiqué que les coûts des prestations pour la santé étaient inférieurs aux prévisions au cours de la dernière année en raison des répercussions de la pandémie. Le secteur public et une main-d'œuvre syndiquée figuraient parmi les facteurs qui ont influencé ces résultats (voir le tableau).
- Treize pour cent ont déclaré des coûts des prestations plus élevés que prévu.
- Parmi ceux qui ont connu des coûts inférieurs aux prévisions, 47 % ont profité de l'occasion pour investir dans d'autres prestations de soins de santé comme un programme de soins virtuels (19 %), un PAE (14 %) et/ou d'autres façons (25 %). Ceux pour qui l'impact financier de la pandémie a été positif (68 %) étaient beaucoup plus susceptibles d'investir que ceux qui ont été touchés négativement (34 %).

★★★ PRINCIPAUX ÉLÉMENTS À RETENIR

1. Les soins virtuels, une offre rare avant la pandémie, ont été intégrés dans les régimes d'assurance maladie. Le conseil consultatif a prédit que leur disponibilité rivalisera avec celle des PAE au cours des prochaines années.
2. La flexibilité pourrait être le mot d'ordre pour la conception des régimes en 2021 et au-delà, compte tenu des incertitudes et des limites possibles exposées par la pandémie, ainsi que des changements dans l'utilisation et les besoins des participants.
3. Les conseillers en prestations siégeant au conseil ont signalé une mise en œuvre accélérée des régimes à la carte et des comptes de dépenses jusqu'à présent en 2021.



Divergences d'opinions

Une plus grande couverture pour les principaux services dentaires continue de figurer en tête de liste des souhaits des participants; en ce qui concerne les nouvelles prestations, les participants veulent surtout se remettre en forme.

PRÉFÉRENCES GÉNÉRALES

- Quarante-vingt-cinq pour cent des participants aimeraient être mieux protégés, en fonction de leurs besoins personnels, pour l'une des sept prestations énumérées s'ils pouvaient l'obtenir. L'augmentation de la couverture des principaux services dentaires (21 %) figurait en tête de liste. Il s'agissait également de la prestation en tête de liste en 2020 (22 %) et en 2017 (25 %), bien qu'il soit impossible de faire des comparaisons directes entre les chiffres en raison de la liste croissante d'options depuis que la question a été posée pour la première fois.
- Des couvertures accrues des services paramédicaux (16 %) et des soins de la vue (16 %) arrivaient à égalité en deuxième place.
- Le sondage de l'an dernier a séparé les services de santé mentale des services paramédicaux et ils se sont classés au quatrième rang cette année (11 % contre 9 % en 2020), suivis de près par les services dentaires de base (10 %).
- Les classements changent lorsque des comparaisons sont faites entre les participants les plus jeunes et les plus âgés, les services de santé mentale et les soins de la vue étant ceux qui changent le plus (voir le tableau).
- Quinze pour cent des participants ont indiqué que leur niveau actuel de couverture est suffisant pour répondre à leurs besoins personnels, allant d'un minimum de 9 % chez les 18 à 34 ans à un maximum de 23 % chez les 55 à 64 ans.

ÉCARTS ENTRE LES PARTICIPANTS ET LES PROMOTEURS

- Lorsqu'on leur présente 16 nouvelles prestations possibles, dont certaines seraient couvertes par des comptes de soins de santé ou de mieux-être, les participants et les promoteurs sont moins d'accord qu'il y a un an.
- Au début de 2020, avant la pandémie, les vaccins contre les maladies infectieuses étaient le choix le plus populaire pour les participants (en termes d'utilisation s'ils étaient ajoutés à leur régime d'assurance maladie) et les promoteurs (en termes d'intérêt à les couvrir). Cette année, les vaccins se sont classés respectivement aux cinquième et au deuxième rangs.
- En 2021, les participants s'intéressaient principalement à la condition physique : les cours de conditionnement physique (30 %) se sont classés au premier rang, un entraîneur de conditionnement physique personnel (29 %) au deuxième rang et un appareil de suivi de la condition physique (25 %) au quatrième rang. Les soins virtuels 24 heures sur 24 (26 %) et les vaccins (25 %) complétaient leur liste des cinq premières prestations.
- Les promoteurs, quant à eux, s'intéressaient surtout aux soins virtuels 24 heures sur 24 (31 %), suivis des vaccins (23 %) et du dépistage des risques pour la santé auprès de professionnels de la santé (23 %). Les cours de conditionnement physique (19 %) se sont classés au quatrième rang, tandis que la couverture pour un appareil de suivi de la condition physique (13 %) s'est classée au neuvième rang, et l'entraîneur personnel (11 %) n'apparaît même pas dans les 10 premières prestations.
- La navigation dans le système de soins de santé (c.-à-d. une aide à la coordination du traitement d'une maladie grave comme le cancer)

MICHAEL BRADIE GREEN SHIELD CANADA



« Lorsque vous planifiez l'avenir, il est bon de garder à l'esprit les différents points de vue des promoteurs et des participants. Par exemple, nous le voyons ici lorsque vient le temps de décider où l'on doit investir des dollars supplémentaires pour les prestations. Il sera vraiment important de trouver le bon équilibre – en offrant la valeur et les résultats que recherchent les promoteurs tout en veillant à ce que ces placements trouvent écho auprès de leurs participants. »

PARTICIPANTS

PRÉFÉRENCES DES PARTICIPANTS DE 18 À 34 ANS POUR UNE COUVERTURE ACCRUE D'UNE PRESTATION UNIQUE PAR RAPPORT À CEUX DE 55 À 64 ANS

De 18 à 34 ans	Rang	De 55 à 64 ans	
Soins dentaires majeurs	19 %	1 Soins dentaires majeurs	24 %
Services de santé mentale	17 %	2 Soins de la vue	20 %
Soins de la vue	15 %	3 Services paramédicaux	15 %
Services paramédicaux	13 %	4 Soins dentaires de base	7 %
Soins dentaires de base	12 %	5 Médicaments sur ordonnance	6 %
Médicaments sur ordonnance	12 %	6 Services de santé mentale	5 %
Services de soins de santé virtuels	4 %	7 Services de soins de santé virtuels	-

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Participants de 18 à 34 ans (n = 296); 55 à 64 ans (n = 187)

CHRISTINE KORCZAK BAYSHORE SOINS DE SANTÉ



« Les soins de santé sont devenus plus compliqués en raison des retards dans les traitements et les chirurgies, et du fait que des personnes n'ont accès qu'à des services virtuels. La demande d'intervenants pivots en soins de santé, aussi appelés infirmières gestionnaires de cas, augmente. Ces dernières sont en fait une ressource en tout temps, depuis le diagnostic jusqu'au traitement et au rétablissement, qui éduquent les patients et les aident à s'y retrouver dans le système de santé. »

Une navigation experte, des soins de qualité.



« Notre travail consiste à donner aux membres les renseignements dont ils ont besoin pour agir, tout en leur donnant des conseils et du soutien de façon continue pendant leur traitement. »

INFIRMIÈRE GESTIONNAIRE
DE CAS DE CAREPATH

Chef de file dans les soins virtuels, Carepath est un service de navigation innovateur dans les soins de santé qui offre un soutien complet et personnalisé aux membres et à leurs proches en cas de maladie ou d'autres problèmes de santé. Offert comme avantage collectif, Carepath a collaboré avec des employeurs pendant plus de 15 ans afin de créer des régimes d'avantages sociaux améliorés pour plus d'un million de Canadiens.

Pour en savoir plus, communiquez avec notre équipe Carepath à ckorczak@bayshore.ca.

est une nouveauté; elle se classe au cinquième rang pour les promoteurs (19 %) et est tout juste en deçà de la liste des 10 premières prestations pour les participants (15 %). Ce pourcentage a grimpé à 32 % et s'est classé au deuxième rang (après la vaccination, à 36 %) parmi le petit groupe de participants qui ont reçu un diagnostic de cancer.

- Les services d'aide pour les soins aux parents vieillissants sont également nouveaux dans la liste; ils se classent au dixième rang pour l'ensemble des participants (15 %), passant au premier rang (41 %) parmi les participants qui s'occupent de leurs parents.

★★★ **PRINCIPAUX ÉLÉMENTS À RETENIR**

1. Sur une période de cinq ans, les participants ont toujours exprimé le désir d'une couverture accrue pour les principaux services dentaires.
2. L'accent mis par les participants sur la condition physique lorsqu'il s'agit de nouvelles prestations possibles renforce la valeur potentielle des comptes de dépenses personnelles ou pour le mieux-être concernant les éléments imposables liés à la santé.
3. Le conseil consultatif a prédit un intérêt accru pour la navigation dans le système de soins de santé comme nouvelle prestation, stimulé en partie par les retards dans les diagnostics et les traitements causés par la COVID-19.

PARTICIPANTS **PROMOTEURS**

LES 10 PRINCIPAUX PRODUITS/SERVICES QUE :

- les participants utiliseraient s'ils étaient ajoutés à leur régime d'assurance maladie*
- les promoteurs souhaitent couvrir*

Participants	Rang	Promoteurs
Cours de conditionnement physique	30 %	1 Soins virtuels 24 heures sur 24 31 %
Entraîneur personnel	29 %	2 Vaccins contre les maladies infectieuses 23 %
Soins virtuels 24 heures sur 24	26 %	3 Dépistage des risques pour la santé avec des professionnels de la santé 23 %
Appareils de suivi de la condition physique	25 %	4 Cours de conditionnement physique 19 %
Vaccins contre les maladies infectieuses	25 %	5 Navigation dans le système de soins de santé 19 %
Dépistage des risques pour la santé avec des professionnels de la santé	24 %	6 Applications de soins de santé 18 %
Tests génétiques pour déterminer les risques de contracter certaines maladies	22 %	7 Applications de méditation 17 %
Tests génétiques pour déterminer quel médicament fonctionne le mieux pour l'individu	17 %	8 Pour les participants souffrant d'une maladie chronique, formation individuelle avec un expert en soins de santé 16 %
Applications de méditation	15 %	9 Appareils de suivi de la condition physique 13 %
Services offrant une assistance pour les soins aux parents vieillissants	15 %	10 Tests génétiques pour déterminer quel médicament fonctionne le mieux pour l'individu 13 %

* Certains de ces produits et services devraient être offerts par l'intermédiaire des comptes de dépenses en soins de santé ou pour le mieux-être. SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1000); tous les promoteurs (n = 524)

Notre priorité absolue est la santé et le bien-être des employés



Nous vous aidons à vous protéger, vous et vos employés

Notre gamme complète de programmes favorise une bonne santé sur le plan physique, émotionnel et financier.

L'expérience du membre du régime nous tient beaucoup à cœur

Nous offrons un accès facile à une foule de services de pointe.

Nous sommes là pour vous

Notre équipe spécialisée des Solutions d'assurance collective offre un soutien individuel aux promoteurs de régime.

Parlez à votre conseiller en assurance collective, appelez RBC Assurances au **1 855 264-2174** ou visitez rbcassurances.com/assurancecollective.

© / ™ Trademark(s) of Royal Bank of Canada. Used under licence.



Assurances

PROFIL DE PROMOTEUR DE RÉGIME : CENOVUS-HUSKY

Le regroupement des entreprises ouvre la porte à une réinvention du régime d'avantages sociaux



Corinne Rozon

Directrice des régimes de retraite et des avantages sociaux
CENOVUS

« Ce n'est pas parce que nos régimes sont différents que l'un est bon ou mauvais. Dans certains cas, nous n'avons pas choisi l'un ou l'autre. Nous avons collaboré à la meilleure approche pour l'avenir. »

Les fusions d'entreprises sont complexes dans le meilleur des cas. Dans le concours de circonstances d'une pandémie mondiale et d'un marché traversant une période difficile, la nécessité d'une planification minutieuse et d'une exécution solide est particulièrement critique. Telle était la situation pour Cenovus Energy Inc. et Husky Energy en octobre 2020, quand les deux entreprises ont annoncé leur décision de se regrouper pour créer une nouvelle société intégrée de pétrole et de gaz naturel.

La fusion de leurs régimes d'avantages sociaux constituait une part importante du processus. Les deux entreprises avaient des régimes complets et appréciés, et Husky et Cenovus ont rapidement dissipé les inquiétudes initiales de leur effectif combiné de quelque 5 000 employés.

« Le plus grand défi, c'était qu'il y avait tant à faire en même temps... mais les employés se préoccupaient des avantages que nous offrons. Les gens veulent des certitudes et, dans le cadre d'une fusion, plus tôt vous arrivez à ces certitudes, mieux c'est, a déclaré Corinne Rozon, directrice des régimes de retraite et des avantages sociaux chez Cenovus. Nous avons annoncé assez tôt que les inscriptions aux anciens régimes se dérouleraient comme d'habitude pour l'année de couverture commençant le 1er juillet 2021 et se terminant le 30 juin 2022, et nous nous sommes engagés à tenir les employés au courant des programmes à venir au troisième trimestre de 2021. »

Le lancement du nouveau régime est prévu pour la mi-2022. M^{me} Rozon et Steve Sproule, qui était alors chef du groupe régimes de retraite et avantages sociaux de Husky, savaient qu'il fallait prendre le temps de bien faire les choses. M. Sproule raconte qu'avant même de commencer à comparer les régimes, l'équipe a entrepris un important travail de préparation, discutant de philosophies, d'objectifs et de résultats souhaités.

Dans les grandes lignes, il a été convenu que le régime d'avantages sociaux de la nouvelle organisation renforcerait l'engagement des deux entreprises en matière de responsabilité environnementale, sociale et de gouvernance (ESG) en faisant en sorte que les employés se sentent en sécurité au travail, tant physiquement que psychologiquement. « L'harmonisation des principes était essentielle. Cela a préparé le terrain, a expliqué M. Sproule.

Heureusement, les deux équipes se sont réunies avec un esprit ouvert. Nous nous respectons les uns les autres. »

« Nous avons également examiné nos anciens régimes à la lumière de ce que nos pairs faisaient et des pratiques exemplaires afin que notre régime soit concurrentiel », a ajouté M^{me} Rozon.

Une comparaison des deux régimes d'avantages sociaux a ensuite été faite au moyen d'un tableau détaillé. « Ce n'est pas parce que nos régimes sont différents que l'un est bon ou mauvais. Dans certains cas, nous n'avons pas choisi l'un ou l'autre. Nous avons collaboré à la meilleure approche pour l'avenir », a indiqué M. Sproule.

Le régime d'avantages sociaux de Cenovus se distingue par une grande souplesse, offrant notamment des dollars flexibles qui permettent aux participants de personnaliser leur couverture médicale et dentaire, de bonifier leur assurance, d'accumuler des fonds dans un compte de soins de santé, de souscrire une assurance maladies graves et aussi d'acheter jusqu'à 80 heures de vacances supplémentaires, une option très populaire.

De plus, en 2019, Cenovus a considérablement augmenté la couverture des services de santé mentale jusqu'à un maximum annuel de 6 000 \$ dans son régime de base (anciennement 1 000 \$) et de 10 000 \$ dans son régime étendu (anciennement 1 200 \$).

Au cours des dernières années, Husky a aussi mis la priorité sur la santé mentale, la considérant comme étroitement liée à la sécurité sur le terrain. Elle a élargi les services offerts aux participants souffrant de dépression grâce à son programme d'aide aux employés et à leur famille. Elle avait aussi augmenté sa couverture des services de santé mentale, mais pas au même degré que Cenovus.

« Le régime à venir continuera de mettre la priorité sur la santé mentale et d'offrir aux employés les éléments de souplesse dont ils bénéficient déjà », a affirmé M^{me} Rozon.

« Accomplir ce travail pendant une période de stress pour le secteur de l'énergie et une pandémie mondiale a certainement été difficile, mais la clé était de rester centrés sur la raison d'être du régime, a souligné M^{me} Rozon. Ces programmes sont là pour valoriser nos employés, et c'est là que nous agissons concrètement. C'est une question de ce qui est le mieux pour eux. »

Un mot : durabilité

La plupart des promoteurs s'inquiètent des répercussions à long terme de la COVID-19 sur les régimes d'assurance maladie, en particulier en ce qui concerne les demandes de règlement pour des problèmes de santé mentale.

INCIDENCE FINANCIÈRE DE LA PANDÉMIE

- Quarante pour cent des promoteurs sondés ont déclaré que la pandémie de COVID-19 a eu une incidence financière négative sur leur organisation. Les secteurs de la fabrication et des métiers spécialisés (49 %), des arts et « autres » (46 %) et de la vente au détail et des services (43 %) ont été les plus durement touchés.
- Presque le même nombre de promoteurs (41 %) ont déclaré que l'incidence était neutre et 18 % ont déclaré une incidence financière positive.

LA DURABILITÉ COMME PRINCIPALE PRÉOCCUPATION

- Deux promoteurs sur trois (68 %) ont déclaré avoir au moins une préoccupation majeure au sujet de leur régime d'assurance maladie, en baisse par rapport à 79 % en 2020, avec des niveaux plus élevés chez les grands employeurs et les employeurs du secteur public (voir le tableau).
- Parmi ces promoteurs, les cinq principales préoccupations étaient la durabilité du régime d'assurance médicaments (39 %), la durabilité globale du régime d'assurance maladie (38 %), les niveaux d'absence et d'invalidité (35 %), la durabilité du régime de soins dentaires (29 %) et le recours aux services paramédicaux (24 %). Ces résultats correspondent aux principales préoccupations au début de 2020, avant la pandémie (sauf pour la durabilité globale, qui est nouvelle dans le sondage de cette année).
- Pour les promoteurs dont la main-d'œuvre est syndiquée (39 %) et dans le secteur public (33 %), l'incapacité d'apporter des changements majeurs en raison des conventions collectives figurait parmi les cinq principales préoccupations, se classant respectivement aux troisième et quatrième rangs.

PARCOURS DIFFICILE POUR LES RENOUVELLEMENTS

- Près de la moitié (46 %) des promoteurs ont convenu que le plus récent renouvellement de leur régime était plus difficile qu'avant la pandémie.
- Ce résultat ne différait pas de façon significative entre les régimes SAS (48 %) et les régimes assurés (46 %).
- Les employeurs du secteur public (53 %) étaient plus susceptibles que les employeurs du secteur privé (43 %) d'avoir éprouvé plus de difficultés, tout comme ceux qui comptaient plus de 500 employés (53 % comparativement à 36 % chez ceux qui comptaient moins de 50 employés).
- Les employeurs du secteur de la vente au détail et des services (53 %) étaient également un peu plus susceptibles d'avoir connu des renouvellements plus difficiles.

BILL PAPADIMITRIOU DES JARDINS INSURANCE



« Deux années d'interventions chirurgicales en attente dans le système ont prolongé la durée de l'invalidité à long terme, ce qui peut mener à des diagnostics secondaires de dépression et d'anxiété. Cela ajoute une pression importante sur les entreprises à un moment où leurs employés sont déjà stressés. Les répercussions sont également importantes du point de vue de la souscription. La gestion de l'invalidité de longue durée (ILD) doit être une priorité pour tous les intervenants. »

PROMOTEURS

68 %

Pourcentage des promoteurs qui ont de grandes préoccupations à l'égard de leur régime d'assurance maladie



MAXIMUM ET MINIMUM

85 %	Main-d'œuvre syndiquée	Pas de syndicat	63 %
84 %	500 employés ou plus	Moins de 50 employés	54 %
82 %	Secteur public	Secteur privé	66 %
80 %	Services administratifs seulement	Régime assuré	67 %
77 %	Incidence financière négative de la COVID-19	Incidence financière neutre ou positive	66 %

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé, Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Tous les promoteurs (n = 524)

PROMOTEURS

GRANDES PRÉOCCUPATIONS DES PROMOTEURS À L'ÉGARD DE LEUR RÉGIME D'ASSURANCE MALADIE

1	Durabilité du régime d'assurance médicaments	39 %
2	Durabilité globale du régime d'assurance maladie	38 %
3	Niveaux d'absence et d'invalidité	35 %
4	Durabilité du régime de soins dentaires	29 %
5	Utilisation des prestations pour les services paramédicaux	24 %
6	Incapacité à apporter des changements importants en raison des conventions collectives	20 %
7	Manque de temps pour établir la stratégie à long terme, cerner les occasions, etc.	19 %
8	Augmentation du nombre de demandes de révision ou de plaintes	14 %
9	Fraude ou mauvais usage des prestations	14 %

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé, Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Promoteurs qui ont de grandes préoccupations à l'égard de leur régime d'assurance maladie (n = 384)

PROMOTEURS

POINTS DE VUE DES PROMOTEURS DE RÉGIME SUR LE SECTEUR OÙ LA COVID-19 AURA LA PLUS GRANDE INCIDENCE SUR LE COÛT DES PRESTATIONS AU COURS DES CINQ PROCHAINES ANNÉES

Demande de remboursement pour :

Problèmes de santé mentale chez les employés, à l'exclusion de ceux qui ont contracté la COVID-19	64 %
Problèmes de santé mentale chez les personnes à charge des employés	47 %
Maladies graves ou maladies chroniques qui peuvent s'être aggravées en raison de diagnostics et/ou de traitements tardifs	43 %
Problèmes chroniques qui peuvent avoir été causés ou aggravés par des facteurs liés à la pandémie (p. ex., manque d'exercice, consommation accrue d'alcool)	37 %
Tous les problèmes de santé physique et mentale des participants qui ont contracté la COVID-19	25 %

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé, Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Promoteurs qui estiment que la COVID-19 aura une incidence sur les coûts des prestations pour la santé au cours des cinq prochaines années (n = 406)

ALAINA MACKENZIE CROIX BLEUE MÉDARIE



« Les employeurs d'aujourd'hui sont de plus en plus préoccupés par la planification de la main-d'œuvre. L'une des répercussions de la gestion de l'invalidité est de s'assurer que toutes les parties – l'employeur, l'employé et le gestionnaire de l'invalidité – sont autour de la table et comprennent leur rôle et leurs responsabilités en matière de gestion efficace du programme. Les gestionnaires de l'invalidité sont bien placés pour aider les employeurs à favoriser un retour au travail efficace. »

★★★ PRINCIPAUX ÉLÉMENTS À RETENIR

1. Les préoccupations au sujet de la durabilité sont un thème récurrent chez les promoteurs, exacerbées par l'opinion majoritaire des promoteurs selon laquelle la COVID-19 aura une incidence négative à long terme sur les coûts des prestations pour la santé.
2. L'invalidité de longue durée sera une préoccupation et un défi croissants à de multiples niveaux, a fait remarquer le conseil consultatif. Les chirurgies tardives et d'autres traitements ont prolongé la durée des congés et peuvent déclencher ou exacerber des problèmes de santé mentale comme diagnostic secondaire.
3. Par conséquent, l'évolution de la gestion des programmes d'invalidité est une priorité croissante, alimentée par l'amélioration de l'analyse des données, de nouvelles approches de gestion des cas et de nouveaux outils comme les soins virtuels et les tests pharmacogénomiques.

EFFETS DE LA COVID-19

- Soixante et onze pour cent des promoteurs étaient préoccupés par les répercussions à long terme de la COVID-19 sur le coût de leur régime d'assurance maladie; 23 % étaient très préoccupés.
- De même, 77 % des promoteurs ont indiqué que la pandémie aura une incidence importante sur les coûts de certaines prestations au cours des cinq prochaines années. Ce niveau de préoccupation s'élève à 84 % chez ceux qui reçoivent des analyses des données des demandes de règlement sur leurs principaux problèmes de santé, comparativement à 57 % chez ceux qui n'obtiennent pas ce type de rapport.
- Au sein de ce groupe, les répondants étaient d'avis que l'effet le plus important serait sur les demandes de règlement pour des problèmes de santé mentale chez les employés, à l'exclusion de ceux qui avaient contracté la COVID-19 (64 %). Viennent ensuite les problèmes de santé mentale chez les personnes à charge des employés (47 %) et les demandes de règlement pour maladies graves et maladies chroniques qui peuvent s'être aggravées en raison de diagnostics ou de traitements tardifs (43 %). Le quart (25 %) des répondants était d'avis que les diverses demandes de règlement des personnes qui avaient contracté la COVID-19 auraient la plus grande incidence.
- Vingt-trois pour cent des promoteurs étaient d'avis qu'il n'y aurait pas de répercussions importantes au cours des cinq prochaines années, et ce pourcentage est passé à 44 % chez ceux qui comptent moins de 50 employés.



Établir de nouveaux liens

Un virage brusque vers le travail à domicile comporte des avantages et des inconvénients; les opinions sont partagées quant au milieu où les employés sont les plus productifs.

PRÉPARER LE TERRAIN

- La plus grande partie des participants (40 %) ont indiqué qu'ils ont l'habitude de travailler dans un bureau ou qu'ils avaient l'habitude de le faire avant la pandémie.
- Un peu moins de la moitié (45 %) des participants sont répartis de façon assez égale entre les secteurs suivants, qui ne comprennent pas de travail dans des bureaux : soins de santé, hôpitaux et premiers répondants (15 %), entrepôts et fabrication (10 %), éducation et garderies (10 %) et vente au détail (10 %). Les autres répondants travaillent principalement à l'extérieur, par exemple dans le milieu de la construction (6 %), tandis que 2 % travaillent dans la vente itinérante et 7 % ont indiqué « autre ».
- Lorsqu'on demande aux participants s'ils travaillent plus souvent à domicile depuis le début de la pandémie, le tiers (35 %) d'entre eux indiquent qu'ils ne peuvent pas travailler à domicile. De ce nombre, 74 % ont affirmé qu'ils étaient considérés comme des travailleurs essentiels pendant la pandémie (26 % de tous les répondants), pourcentage qui augmente à 94 % chez les répondants des milieux des soins de santé, des hôpitaux ou des premiers répondants (33 % de tous les répondants).

TRAVAIL À DOMICILE

- Parmi les participants qui peuvent travailler à domicile, 63 % sont d'accord pour dire qu'ils le font plus souvent.
- Environ la moitié (52 %) travaillent presque exclusivement à domicile. Proportionnellement, en moyenne, les participants travaillent à domicile environ les deux tiers (68 %) du temps.
- Cette proportion varie d'un sommet de 72 % en Ontario, où les mesures de la santé publique sont plus rigoureuses, à 59 % au Manitoba, en Saskatchewan et dans les provinces de l'Atlantique.
- Les promoteurs estiment que 58 % de leur effectif a travaillé à domicile au cours de la dernière année, pourcentage qui augmente à 78 % parmi ceux appartenant aux groupes traditionnels des employés de bureau, des services professionnels et des services aux entreprises, des finances et de la haute technologie.

INCONVÉNIENTS DE LA DERNIÈRE ANNÉE

- Parmi tous les participants, sans égard à leur lieu de travail, 66 % étaient d'accord pour dire qu'ils se sont sentis moins liés à leurs collègues et à l'organisation au cours de la dernière année. Ce pourcentage passe à 76 % chez les participants qui travaillent presque exclusivement à domicile et ceux qui travaillent en éducation ou en garderie. La mauvaise santé et la satisfaction au travail sont également des facteurs (voir le tableau).
- Presque autant (59 %) de promoteurs étaient d'accord pour dire qu'ils se sont sentis personnellement moins liés à leurs collègues et à l'organisation.
- Lorsqu'on leur présente une liste des inconvénients possibles

CAROL CRAIG TELUS



« Avant la pandémie, environ 75 % de notre main-d'œuvre bénéficiait du programme de travail mobile – ce pourcentage est passé à 95 %. Le travail mobile donne à notre équipe la souplesse nécessaire pour travailler au moment et à l'endroit où elle est la plus efficace afin qu'elle puisse se concentrer sur le soutien de résultats opérationnels exceptionnels. Et les membres de l'équipe l'adorent – le programme a toujours obtenu des taux de satisfaction de 90 à 100 % »

PARTICIPANTS



66 %

Pourcentage des participants au régime qui se sentaient moins proches de leurs collègues et de l'organisation au cours de la dernière année

PROBABILITÉ ACCRUE DANS LES CAS SUIVANTS :



SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé. Mai 2021. ÉCHANTILLON : Tous les participants (n = 1000)

LORETTA KULCHYCKI CANADA VIE



« Une main-d'œuvre hybride ne sera absolument pas universelle. La souplesse est essentielle pour permettre aux employés de donner le meilleur d'eux-mêmes au travail chaque jour. L'accès à des options de prestations de soins en personne et virtuelles et à du soutien en santé mentale continuera d'être important pour soutenir les employés à fur et à mesure que le milieu de travail continuera d'évoluer. »

Ce qui compte pour vous compte pour nous



Humaine et innovante, notre approche en matière de régimes collectifs veille au mieux-être de vos employés et les aide :

- à adopter de saines habitudes;
- à obtenir conseils et accompagnement;
- à atteindre leurs objectifs, à chaque étape de leur vie.

Pour nous, santé et mieux-être financier vont de pair!

Découvrez-en plus à
desjardinsassurancevie.com/entreprises

 **Desjardins**
Assurances
—
Vie • Santé • Retraite

DESJARDINS ASSURANCES désigne Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.
200, rue des Commandeurs, Lévis (Québec) G6V 6R2 / 1 866 647-5013

DESJARDINS, DESJARDINS ASSURANCES et les marques de commerce associées sont des marques de commerce de la Fédération des caisses Desjardins du Québec utilisées sous licence par Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.

du travail à domicile, les participants choisissent le plus souvent le manque de séparation entre le milieu de travail et le domicile (46 %) et le fait d'être trop assis ou inactif (46 %).

- Parmi les autres inconvénients fréquemment mentionnés, mentionnons le sentiment d'isolement (41 %), le temps d'écran excessif (39 %) et les heures de travail prolongées (28 %). La liste complète figure dans le tableau.
- Seulement 10 % des répondants ont indiqué que le travail à domicile ne comporte aucun inconvénient.

ET LA PRODUCTIVITÉ DANS TOUT CELA?

- Les participants semblaient divisés plutôt également quant à l'endroit où ils estiment être les plus productifs au travail : 39 % ont affirmé être aussi productifs à leur domicile qu'au travail, 35 % se sentent plus productifs au travail et 27 % s'estiment plus productifs à leur domicile.
- Les hommes (44 %) ont plus tendance que les femmes (34 %) à déclarer être aussi productifs aux deux endroits, tandis que les femmes sont davantage convaincues d'être plus productives à leur domicile (33 %, comparativement à 20 % des hommes).
- Les participants aux prises avec un niveau élevé de stress ont beaucoup plus tendance à déclarer qu'ils sont plus productifs au travail (49 %) qu'à leur domicile (23 %), tout comme les personnes qui s'occupent d'enfants (41 %, comparativement à 24 %) ou de parents vieillissants (38 %, comparativement à 19 %).
- Les promoteurs sont un peu plus convaincant : 45 % d'entre eux estiment que leurs employés sont les plus productifs au travail, 24 %, qu'ils sont aussi productifs au travail qu'à leur domicile et 31 %, qu'ils sont les plus productifs à leur domicile. Quinze pour cent des promoteurs n'ont pas répondu à la question.

PARTICIPANTS

LES PRINCIPAUX INCONVÉNIENTS DU TRAVAIL À DOMICILE

Absence de séparation entre le lieu de travail et le domicile	46 %
Trop de temps assis/inactif	46 %
Sentiment d'isolement des collègues	41 %
Temps d'écran excessif	39 %
Heures de travail prolongées	28 %
Absence d'espace de travail à domicile	26 %
Dégradation des habitudes alimentaires	26 %
Travail en dehors des heures normales	25 %
Dégradation de l'équilibre travail-vie personnelle	25 %
Aucun inconvénient	10 %

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé, Mai 2021. ÉCHANTILLON : Participants qui travaillent à domicile au moins une partie du temps (n = 593)

PRINCIPAUX ÉLÉMENTS À RETENIR

1. Un leadership solide et de nouvelles approches de renforcement de l'esprit d'équipe sont essentiels pour atténuer le sentiment d'isolement et maintenir une culture du mieux-être chez tous les employés, qu'ils travaillent sur place ou à leur domicile.
2. Les résultats concernant la productivité en situation de travail à domicile sont encourageants, en particulier si l'on tient compte des circonstances difficiles qui accompagnent une pandémie mondiale. À l'avenir, il est important de garder à l'esprit que la productivité repose davantage sur la qualité des relations de travail et l'efficacité des processus que sur le lieu de travail.
3. Cela dit, les jeunes employés pourraient être moins susceptibles de disposer d'un milieu propice au travail à leur domicile et avoir moins tendance à exprimer leurs préoccupations en raison de leur statut de « débutants », ont fait remarquer les membres du comité consultatif. La prévalence accrue des problèmes de santé mentale chez les jeunes employés renforce la nécessité d'accorder plus d'attention à ce groupe d'âge.
4. Les promoteurs membres du conseil d'administration ont convenu que l'ajout de fonds à un compte de mieux-être pour inclure des éléments liés au bureau à domicile, comme des fauteuils de bureau ergonomiques, représente une façon efficace, rentable et utile de soutenir les employés.
5. Le travail à domicile comprend un avantage secondaire, c'est-à-dire la réduction de la transmission de maladies infectieuses courantes comme le rhume ou la grippe, ce qui diminue le nombre de jours de maladie qui en découlent. Dans le même ordre d'idées, la pandémie de COVID-19 a montré l'importance que les employés qui continuent de se rendre dans leur milieu de travail restent chez eux en cas de maladie, ce qui, encore une fois, protège la productivité de l'ensemble de l'effectif.

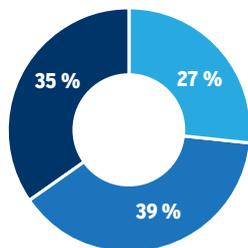
PARTICIPANTS

PROMOTEURS

OPINIONS SUR LES ENDROITS OÙ ILS/LES EMPLOYÉS SONT LES PLUS PRODUCTIFS

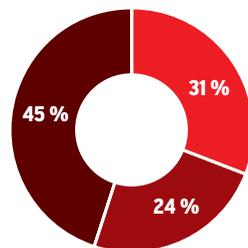
PARTICIPANTS

- Au domicile
- Même productivité au domicile que dans le milieu de travail
- Dans le milieu de travail



PROMOTEURS

- Au domicile
- Même productivité au domicile que dans le milieu de travail
- Dans le milieu de travail



SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé, Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Participants qui travaillent à domicile au moins une partie du temps (n = 593); promoteurs qui ont répondu à la question (n = 443)

PROFIL DE PROMOTEUR DE RÉGIME : SHOPIFY

Tout mettre en œuvre pour favoriser la santé mentale



Kelly Dawson

Spécialiste mondiale des congés et de l'invalidité
SHOPIFY

Le programme de santé mentale de Shopify est si solide qu'il a permis à l'entreprise « d'orienter son action et de se concentrer davantage sur des initiatives spécialisées, uniques et axées sur les traumatismes » en réponse à la pandémie.

Il est probablement juste de dire que personne n'était tout à fait prêt à faire face aux répercussions de la COVID-19 sur la santé mentale dans les milieux de travail au Canada. Kelly Dawson, spécialiste mondiale des congés et de l'invalidité chez Shopify, se sent chanceuse d'avoir été mieux préparée que la plupart des gens.

La séquence des événements a joué un grand rôle. En effet, à la fin de 2019, Shopify a considérablement amélioré ses avantages sociaux en matière de santé mentale puisque les données avaient montré que les problèmes de santé mentale entraînaient une augmentation des taux d'incidence de l'invalidité.

« Les avantages sociaux en matière de santé mentale devraient être un élément fondamental de tous les régimes », soutient M^{me} Dawson. Le fait de nous être déjà dotés de solides programmes de santé mentale « nous a mis sur la voie de la réussite tout au long de 2020 et pendant la pandémie et nous a donné le temps et la possibilité de nous concentrer sur toutes les autres initiatives propres à la COVID-19 que nous avons déployées... Sans cela, nous nous serions probablement démenés pour ne réussir qu'à mettre en place les éléments de base. »

Au début de 2020, Shopify avait établi un plafond distinct de 2 500 \$ pour les services paramédicaux liés à la santé mentale, offerts à tous les employés au Canada. L'entreprise avait commencé à offrir le service Best Doctors, comprenant notamment le guichet d'accès en santé mentale, pour aider les employés à trouver des spécialistes et à obtenir l'aide dont ils avaient besoin. Elle avait offert une formation aux dirigeants de toute l'organisation sur les nombreux autres programmes de mieux-être offerts à leurs équipes. Et elle s'était engagée à intensifier les communications sur la santé mentale et le bien-être afin de sensibiliser davantage les gens.

Selon M^{me} Dawson, le programme existant est si solide qu'il « a permis à Shopify de se réorienter et de se concentrer davantage sur des initiatives spécialisées, uniques et axées sur les traumatismes » en réponse à la pandémie.

Peu après le début des mesures de confinement, tous les membres du personnel ont reçu une indemnité de

2 200 \$ qu'ils pouvaient utiliser pour payer tout ce dont ils avaient besoin pour travailler à distance – qu'il s'agisse d'équipement de bureau, de denrées alimentaires ou de jouets et de livres pour garder leurs enfants occupés à la maison. Ils avaient accès à une boutique en ligne pour « les accessoires indispensables » et à des évaluations ergonomiques.

En mai 2020, l'entreprise a décidé que les employés n'auraient pas à retourner au bureau et qu'elle resterait « une entreprise fondamentalement numérique ». Plus tard au cours de l'année, elle a offert des consultations sur la conception du domicile dirigées par l'équipe immobilière interne afin d'aider les gens à améliorer leur milieu de vie et de travail.

En réponse aux niveaux de stress accrus signalés par de nombreuses personnes dans les sondages effectués auprès des employés, Shopify a offert plus de souplesse aux aidants et leur a permis de réduire temporairement leurs heures de travail ou de prendre congé. L'organisation a proposé des groupes d'entraide dirigés par des thérapeutes qui abordaient des problèmes tels que le fait de composer avec la COVID-19 et le racisme. Elle a lancé une plateforme de mieux-être en ligne débordant de ressources pour aider les gens à prendre soin de leur santé mentale. Et en juillet et en août 2020, soit pendant huit semaines, tout le monde a pris congé les vendredis pour se reposer et se ressourcer – une initiative si populaire qu'elle a été ramenée en 2021.

À ce sujet, un employé a écrit : « Merci beaucoup de votre soutien constant. Il est évident que Shopify se préoccupe réellement du bien-être mental et physique de ses employés, et j'ai la chance inouïe d'appartenir à cette communauté. »

Shopify a également constaté une incidence positive sur le régime de soins de santé, puisque le pourcentage de demandes de remboursement liées à la santé mentale et à l'invalidité a diminué en 2020. Malgré cela, l'équipe ne ralentit pas son rythme de travail.

« Nos résultats s'améliorent, mais cela ne signifie pas que nous pouvons laisser tomber ou réduire le soutien en santé mentale. Nous poursuivons à plein régime », déclare M^{me} Dawson.

Le temps de déplacement représente une préoccupation importante

Les participants veulent continuer de travailler à domicile, tandis que les promoteurs doivent composer avec la volonté de s'adapter aux employés et la nécessité de les obliger à retourner au travail.

PRÉFÉRENCES POUR LE TRAVAIL À DOMICILE

- Parmi les participants qui peuvent travailler à domicile, 41 % ont indiqué qu'ils aimeraient travailler à domicile de deux à quatre jours par semaine et 28 %, qu'ils aimeraient travailler presque exclusivement à domicile (environ cinq jours par semaine). Ces résultats sont essentiellement à l'inverse par rapport à ceux de la dernière année, alors que 22 % ont déclaré travailler à domicile de deux à quatre jours par semaine et 52 %, environ cinq jours par semaine.
- Seulement 7 % ont indiqué ne pas du tout vouloir travailler à domicile après la pandémie.
- Proportionnellement, les participants aimeraient, en moyenne, travailler à domicile 57 % du temps après la pandémie, comparativement à une moyenne de 68 % pendant la pandémie.
- Les résultats sont cohérents lorsqu'on tient compte du sexe, de l'âge ou des responsabilités de ceux qui prennent soin d'autres personnes.
- Les promoteurs ont déclaré que leur organisation aimerait que 45 % de leur effectif continue de travailler à domicile après la pandémie, une diminution par rapport aux 58 % qui, selon eux, en moyenne, travaillaient à domicile au cours de la dernière année.

PRÉOCCUPATIONS RELATIVES AU RETOUR

- Quatre participants sur cinq (83 %) qui travaillent à domicile ont exprimé au moins une préoccupation au sujet de leur retour au travail après la pandémie. Les trois principales préoccupations exprimées sont le temps perdu en déplacements (44 %), les personnes qui ne respectent pas les règles de la santé publique (42 %) et le fait de travailler et d'interagir avec des personnes qui ne sont pas vaccinées contre la COVID-19 (38 %).
- Les deux tiers (68 %) des promoteurs ont exprimé au moins une préoccupation au sujet des employés travaillent à domicile qui retournent au travail, proportion qui augmente à 86 % chez les employeurs qui comptent 500 employés ou plus. Les trois principales préoccupations exprimées par les promoteurs sont le rétablissement de la culture d'entreprise (37 %), l'équilibre entre les besoins d'un effectif hybride (33 %) et les employés qui ne respectent pas les règles de la santé publique (25 %).
- Les degrés de préoccupation sont plus importants chez les grands employeurs (500 employés ou plus) que chez les petits (moins de 50 employés) : 48 % des grands employeurs se préoccupent du rétablissement de la culture d'entreprise, comparativement à 24 % des petits employeurs, et 47 % des grands employeurs se préoccupent de l'équilibre entre les besoins d'un effectif hybride, comparativement à 16 % des petits employeurs.

IMPOSER UNE OBLIGATION OU NON?

- Même si les employés peuvent être obligés de travailler sur place, 66 % des promoteurs sont d'accord pour dire qu'ils

BRONWYN OTT UNILEVER CANADA



« Lorsque nous examinons le milieu de travail et la culture sous l'angle de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, il s'agit de pouvoir travailler au moment, à l'endroit ou de la façon qui nous convient pour être le plus productif. Les ententes de travail hybrides permettent une souplesse et une accessibilité optimales, soutenues par des lignes directrices qui favorisent le travail d'équipe et la collaboration en personne. »

PARTICIPANTS

PROPORTION DE LA SEMAINE DE TRAVAIL À DOMICILE AU COURS DE LA DERNIÈRE ANNÉE ET PRÉFÉRENCES DES PARTICIPANTS APRÈS LA PANDÉMIE

- Aucune (0 %)
- Un jour par semaine (de 1 à 20 %)
- Deux jours (de 21 à 40 %)
- Trois ou quatre jours (de 41 à 80 %)
- Cinq jours (de 81 à 100 %)

Au cours de la dernière année, quelle proportion de votre semaine de travail, en moyenne, avez-vous passée à domicile?



Proportion moyenne du temps passé à travailler à domicile : **68 %**

Après la pandémie, quelle proportion de votre semaine de travail préféreriez-vous passer à domicile?



Proportion moyenne du temps que l'employé préférerait travailler à domicile : **57 %**

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé, Mai 2021. ÉCHANTILLON : Participants qui pourraient travailler à domicile (n = 646); participants qui travaillent à domicile au moins une partie du temps (n = 593)

PROMOTEURS

58 %
Estimation par les promoteurs de la proportion de l'effectif qui a travaillé à domicile au cours de la dernière année



45 %
Proportion de l'effectif que les promoteurs aimeraient voir continuer de travailler à domicile après la pandémie

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé, Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Promoteurs qui ont répondu aux questions (n = 423; n = 319)



**LA SANTÉ A
PLUS D'UN
VISAGE**

Les Vraies solutions santé Sun Life, une innovation de Lumino Santé.

Que vos employés soient en santé, aient des symptômes ou soient en voie de rétablissement, nous sommes là pour eux. Et, nous travaillerons avec vous à élaborer un plan qui vous aidera à bâtir un milieu de travail sain et prospère.

Découvrez comment nous pouvons aider vos employés à trouver de vraies solutions santé.

sunlife.ca/VraiesSolutionsSante



feront de leur mieux pour accéder à la demande de ceux qui préfèrent travailler à domicile, et 23 % sont fortement d'accord. Les employeurs du secteur des services professionnels, des services aux entreprises, des finances et de la haute technologie ont plus tendance que les autres à être d'accord (80 %).

- Un répondant sur cinq (19 %) est en désaccord avec l'énoncé. Seize pour cent des répondants n'ont pas répondu, ce qui laisse supposer que la décision sera difficile à prendre pour les promoteurs dans un proche avenir.
- Cela dit, 51 % des promoteurs sont d'accord pour dire qu'ils devront éventuellement obliger un plus grand nombre d'employés à retourner en milieu de travail, et ce pourcentage passe à 64 % pour les employeurs du secteur public. Le tiers (34 %) des répondants ne sont pas d'accord et 16 % n'ont pas répondu.
- Cinquante-deux pour cent des promoteurs ont exprimé des préoccupations quant à l'incidence sur l'attraction et le maintien en poste des employés s'ils les obligeaient à revenir au travail, pourcentage qui augmente à 69 % chez les grands employeurs (500 employés ou plus). Le tiers (33 %) des répondants ne sont pas d'accord et 15 % n'ont pas répondu.

DÉFIS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE MIEUX-ÊTRE

- Un peu plus de la moitié (55 %) des promoteurs sont d'accord pour dire qu'ils s'attendent à devoir affronter divers défis en matière de santé et de mieux-être en raison du nombre accru d'employés travaillant à domicile. Les promoteurs comptant moins de 50 employés (34 %) ont exprimé beaucoup moins de préoccupations que ceux comptant 500 employés ou plus (69 %).
- Lorsqu'on leur demande de décrire les différents défis, les promoteurs choisissent le plus souvent les trois options liées à la santé mentale. Les problèmes musculo-squelettiques attribuables à une mauvaise ergonomie se hissent également au haut de la liste (voir le tableau).

PROMOTEURS

DÉFIS EN MATIÈRE DE SANTÉ ET DE MIEUX-ÊTRE QUE LES PROMOTEURS S'ATTENDENT À DEVOIR AFFRONTER EN RAISON DU NOMBRE ACCRU D'EMPLOYÉS TRAVAILLANT À DOMICILE

Demandes de règlement relatives à la santé mentale attribuables au stress ou à l'isolement	68 %
Anxiété chez les employés qui retournent au travail parce qu'ils ne savent pas vraiment qui a été vacciné	65 %
Dépistage des problèmes de santé mentale chez les employés	62 %
Problèmes musculo-squelettiques attribuables à une mauvaise ergonomie	51 %
Augmentation de l'obésité	40 %
Égalité des programmes et des services pour un effectif hybride	38 %
Douleurs chroniques	28 %

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé, Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Les promoteurs s'attendent à devoir affronter divers défis en matière de santé et de mieux-être en raison du nombre accru d'employés travaillant à domicile (n = 285)

BARBARA CARNEGIE SHOPPERS DRUG MART



« De nombreux employeurs adoptaient déjà une culture de travail qui mettait davantage l'accent sur le bien-être personnel. La pandémie a joué un rôle de catalyseur et accéléré le processus. Il a été également démontré qu'une solide culture du mieux-être peut s'épanouir en dehors du milieu de travail traditionnel. »

PARTICIPANTS

PRÉOCCUPATIONS DES PARTICIPANTS QUANT AU RETOUR AU TRAVAIL APRÈS LA PANDÉMIE

Temps perdu en déplacements	44%
Personnes qui ne respectent pas les règles de la santé publique	42%
Travailler et interagir avec des personnes qui ne sont pas vaccinées contre la COVID-19	38%
Foules en milieu de travail	29%
Obligation d'être au travail à un certain moment	25%
Obligation de retourner au code vestimentaire du lieu de travail	25%
Déplacements en transport en commun	23%
Perte de contrôle sur les horaires de travail	17%
Disponibilité limitée pour les membres du ménage	17%
Aucune préoccupation	17%

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé, Mai 2021. ÉCHANTILLON : Participants qui travaillent à domicile au moins une partie du temps (n = 593)

PROMOTEURS

66 %

Promoteurs de régime qui feront de leur mieux pour accéder à la demande des employés qui préfèrent travailler à domicile

51 %

Pourcentage de promoteurs de régime qui devront éventuellement obliger un plus grand nombre d'employés à revenir au travail

SOURCE : Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé, Mai-juin 2021. ÉCHANTILLON : Tous les promoteurs (n = 524)



JASON TRAIETTO ROGERS COMMUNICATIONS



« La rétroaction la plus fréquente que nous recevons au sujet du retour au bureau est probablement "Ne le faites pas trop vite". Il y a encore tellement d'incertitude et les gens veulent pouvoir revenir tranquillement à leur rythme. Les employeurs peuvent également offrir une protection supplémentaire grâce à des tests rapides. C'est une dépense additionnelle, mais la démarche est très appréciée par les employés. »

PRINCIPAUX ÉLÉMENTS À RETENIR

1. Les membres du comité consultatif s'entendent pour dire que le milieu de travail hybride est là pour de bon et représentait probablement la voie de l'avenir avant même la pandémie. La capacité des employés de travailler quand, où et comment ils sont les plus productifs est de plus en plus importante sur le plan de l'attraction et du maintien en poste.
2. Toutefois, l'exode forcé des employés en raison de la pandémie de COVID-19 nécessite un plan minutieux pour tenir compte de tout le personnel. La rétroaction des employés, une communication continue et la capacité d'adaptation sont essentielles.
3. Les promoteurs membres du conseil d'administration estiment qu'il est efficace de préparer le terrain en déterminant le temps de base exigé sur le lieu de travail pour le personnel de bureau et en laissant les détails de l'horaire aux équipes individuellement. L'approche pourrait entraîner des journées de présence partielle, par exemple pour assister à une réunion d'équipe seulement.
4. Une approche graduelle est également recommandée, c'est-à-dire que les employés à temps plein à domicile pourraient commencer par retourner au travail 20 % du temps.
5. Une formation supplémentaire en leadership peut être nécessaire pour atténuer les conflits, y compris la discrimination. Les femmes sont plus susceptibles de vouloir travailler à domicile, ce qui peut mener à de la discrimination fondée sur le sexe en raison d'une moindre visibilité au bureau.
6. La vaccination sur place et les trousse de tests antigéniques rapides, deux mesures offertes gratuitement par le gouvernement fédéral, pourraient contribuer à apaiser les préoccupations au sujet du travail avec des employés qui ne sont pas vaccinés contre la COVID-19. La participation à ces deux mesures étant en grande partie volontaire en ce moment, il est important de suivre avec vigilance ce qui se passe en santé publique et de transmettre des communications constantes et transparentes aux employés.
7. Les promoteurs ne semblent pas s'entendre quant à l'obligation pour les employés de retourner au travail. La plupart d'entre eux veulent accéder à la demande ceux qui souhaitent rester à leur domicile, mais une faible majorité croit qu'il faudra obliger un plus grand nombre d'employés à revenir.

Lorsqu'une fièvre bouleverse votre quotidien ou que les résultats d'un diagnostic bouleversent votre vie, nous sommes là pour vous aider.

Des maladies épisodiques aux problèmes de santé les plus complexes et coûteux, Teladoc Health transforme la façon d'accéder aux soins de santé.

En 2002, nous nous sommes engagés à trouver une meilleure façon d'établir un lien entre les médecins et les patients. Aujourd'hui, Teladoc Health est chef de file mondial des solutions virtuelles de soins de santé et aide des millions de personnes à répondre à leurs besoins en matière de soins, et ce, en toute confiance. En offrant une expérience utilisateur primée et une plateforme technologique évolutive, Teladoc Health permet à des millions de personnes dans le monde d'avoir accès à des soins de haute qualité.

**TeladocHealth.ca |
cancommercial@teladochealth.com**

409286962 | 10142019 © 2019 Teladoc Health, Inc. Tous droits réservés.



Teladoc
HEALTH

5 points de discussion

tirés de l'Édition 2021 du sondage de Benefits Canada sur les soins de santé

1. LA SANTÉ MENTALE AU PREMIER PLAN



Les investissements prévus par les promoteurs dans la santé mentale sont passés à la vitesse supérieure, peut-être au détriment d'autres domaines du bien-être tels que la santé physique, la gestion des maladies chroniques et la santé financière. Le temps nous dira si ces investissements incluent davantage de programmes de formation en santé mentale, où la disponibilité semble s'être stabilisée à environ la moitié des promoteurs au cours des trois dernières années.

Parmi les participants, les problèmes de santé mentale ont solidifié leur position en tant que principal problème de santé chronique, la prévalence étant la plus élevée chez les personnes de 18 à 34 ans.

2. EN MOINS BONNE SANTÉ



Le nombre de participants qui se disent en mauvaise santé a augmenté pour la première fois depuis que la question a été posée pour la première fois en 2018. Un nombre important d'entre eux ont déclaré avoir de moins bonnes habitudes alimentaires, une activité physique réduite, une prise de poids et davantage de difficultés à dormir au cours de la dernière année. Environ la moitié ont tardé à se faire soigner ou à consulter un professionnel de la santé. Ces résultats sont de mauvais augure pour l'incidence et les répercussions possibles des problèmes de santé chroniques, qui touchent six participants sur dix.

En revanche, moins de participants souffrant de maladies chroniques ont déclaré que leur maladie les avait obligés à s'absenter du travail ou avait rendu leur travail plus difficile. Parmi ceux qui travaillaient à domicile, la majorité était d'accord pour dire que le milieu familial a fait en sorte qu'ils ont manqué moins de travail en raison de leur état.

3. LES SOINS VIRTUELS FONT SENSATION



Environ deux participants sur cinq ont reçu des soins de santé virtuels depuis le début de la pandémie et plus des deux tiers seraient prêts à recevoir des soins virtuels après la pandémie.

Bien que la plupart des soins virtuels aient été prodigués dans le système de santé public, les participants étaient très positifs au sujet de la qualité des soins virtuels dispensés dans le cadre d'un programme fourni par leur organisation. Environ deux répondants sur cinq ont des régimes d'avantages sociaux qui offrent des services de

soins de santé virtuels, ce qui est comparable au nombre de répondants ayant des comptes de dépenses en soins de santé.

4. DU POSITIF DU CÔTÉ DES RÉGIMES D'AVANTAGES SOCIAUX



Dans l'ensemble, les opinions des participants au régime au sujet de leur régime d'assurance-maladie en milieu de travail étaient généralement positives et ne se sont pas améliorées ni aggravées pendant la pandémie. Toutefois, un plus grand nombre de participants en mauvaise santé ont indiqué que leur régime ne répondait pas à leurs besoins.

Les promoteurs étaient plus positifs que les participants au sujet de la qualité de leurs régimes d'assurance-maladie, mais moins qu'avant la pandémie. Un plus grand nombre d'entre eux, soit environ trois sur quatre, ont déclaré avoir reçu des analyses des données des demandes de règlement concernant les principaux problèmes de santé au sein de leurs effectifs. Comme les années précédentes, leurs principales préoccupations portaient sur la durabilité et les niveaux d'absence et d'invalidité.

Lorsqu'on leur a demandé de songer aux avantages sociaux futurs possibles, les préférences divergeaient par rapport à l'an dernier. Les participants ont surtout mis l'accent sur la condition physique, tandis que les intérêts des promoteurs de régimes étaient très variés et comprenaient les soins virtuels, la vaccination et le dépistage des risques pour la santé.

5. L'AVENIR DU TRAVAIL



Parmi les participants qui peuvent travailler à domicile, moins d'un sur dix a indiqué ne pas vouloir travailler à domicile du tout après la pandémie. Les autres aimeraient travailler à la maison un peu plus de la moitié du temps. Les promoteurs, quant à eux, aimeraient qu'un peu moins de la moitié de leur effectif travaille à domicile au moins une partie du temps après la pandémie.

Une des principales préoccupations des membres qui retournent au travail est de travailler avec des personnes qui ne sont pas vaccinées contre la COVID-19. Les promoteurs prévoient également que l'anxiété au sujet de l'état de vaccination d'autres personnes constituera un nouveau défi en matière de santé et de bien-être. Lors d'un sondage en juin, un peu moins d'un participant sur dix a indiqué qu'il avait décidé de ne pas se faire vacciner.

Conseil consultatif



Susan Belmore-Vermes

Directrice, Solutions d'avantages collectifs
HEALTH ASSOCIATION NOVA SCOTIA



Michael Bradie

Vice-président, Croissance et service à la clientèle, équipe de l'assurance collective
GREEN SHIELD CANADA



Barbara Carnegie

Vice-présidente, Partenariats avec les payeurs
PHARMAPRIX



Carol Craig

Directrice, Régimes de retraite et avantages sociaux
TELUS



Jennifer Curzon

Directrice régionale, Ventes et service, Ouest canadien distribution, assurance collective et solutions de retraite
IA GROUPE FINANCIER



Shannon Darvill

Consultant principal en avantages sociaux
CORPORATION PEOPLE



Andrea Frankel

Chef, Services aux tiers payeurs privés
SANOFI CANADA



Julie Gaudry

Chef de l'assurance collective
RBC ASSURANCES



Allison Gordon

Vice-présidente, Ventes
TELADOC HEALTH



Gordon Hart

Président et chef de la direction
SELECTPATH BENEFITS & FINANCIAL/BENEFITS DIRECT



Laura Hewitt

Vice-présidente adjointe, Garanties relatives aux médicaments et innovation, assurance collective
SUN LIFE



Sherry Hnatyshyn

Directrice générale
CAREPATH



Christine Korczak

Directrice nationale, Comptes de sociétés et partenariats stratégiques
BAYSHORE SOINS DE SANTÉ



Loretta Kulchyski

Vice-présidente, Produits, intelligence artificielle et stratégie numérique
CANADA VIE



Erik Larose

Vice-président régional, développement des affaires (Québec et Atlantique)
DESJARDINS ASSURANCES



Alaina MacKenzie

Vice-présidente régionale, Développement des affaires
CROIX BLEUE MEDAVIE



Barb Martinez

Chef des services professionnels, Solutions pharmaceutiques
CANADA VIE



Rachel McNeill-Thompson

Vice-présidente adjointe, marketing, communications et expérience client, garanties collectives
SUN LIFE



Bronwyn Ott

Chef, Avantages, bien-être, inclusion, personnes et culture
UNILEVER CANADA



Bill Papadimitriou

Vice-président régional, développement des affaires (Ontario)
DESJARDINS ASSURANCES



Elliot Stone

Chef de la direction et cofondateur
ALAVIDA



Jason Traetto

Directeur, Programmes d'avantages sociaux, de patrimoine et de reconnaissance
ROGERS COMMUNICATIONS



Meghan Vallis

Vice-présidente, Ventes d'assurance collective, Ouest du Canada
ASSURANCE VIE ÉQUITABLE



Heidi Worthington

Vice-président principal et chef du revenu
CROIX BLEUE DU PACIFIQUE

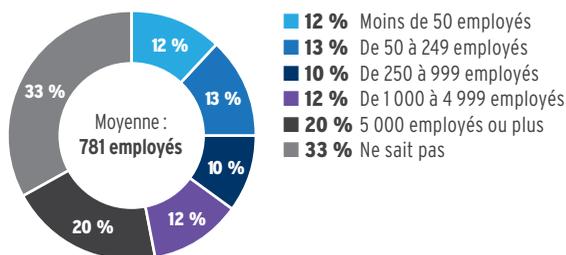
Méthodologie

Du 19 au 28 mai 2021, Ipsos Canada a réalisé ce sondage, au nom du Groupe Contex, auprès de participants à un régime grâce à une méthode en ligne (sondage par Internet). Au total, un échantillon national de 1 000 participants principaux à un régime collectif de soins de santé ont répondu au sondage. Lors de la collecte des données, ces participants, adultes, étaient tous des assurés principaux d'un régime collectif d'employeur comportant un volet en soins de santé. Le sondage en ligne a été effectué auprès de répondants choisis de façon aléatoire parmi les membres du panel canadien Je-dis d'Ipsos, qui sont plus de 200 000. La marge d'erreur est de +/- 2,5 %, 19 fois sur 20. Il faut toutefois souligner qu'elle est plus grande dans l'analyse des sous-groupes de répondants. Les données ont été pondérées de telle sorte que la répartition en fonction de l'âge, du sexe et du lieu de résidence reflète la population active adulte selon les données du recensement de 2016. Par ailleurs, le pourcentage des réponses ne totalise pas toujours 100, soit parce que les chiffres ont été arrondis, soit parce que les répondants pouvaient fournir plus d'une réponse.

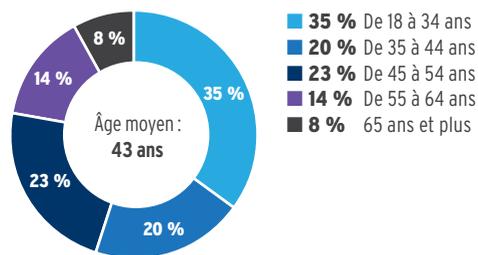
Du 31 mai au 30 juin 2021, Maru/Blue et Groupe Contex ont également réalisé un sondage en ligne auprès de 524 décideurs promoteurs de régime partout au pays. Les données ont été pondérées de façon à refléter la répartition géographique exacte de l'entreprise, ainsi que la taille de cette dernière selon Industrie Canada.

DONNÉES SUR LES PARTICIPANTS

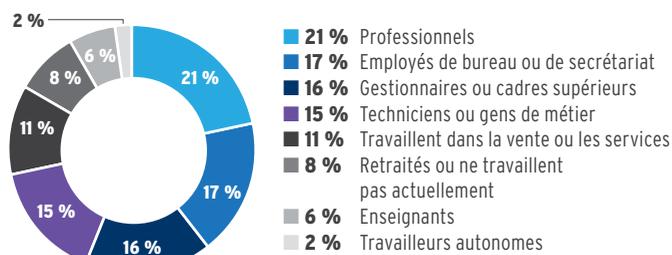
TAILLE DE L'ENTREPRISE



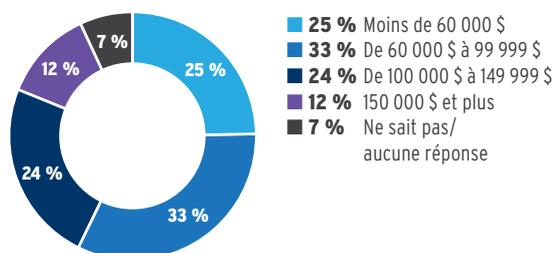
ÂGE



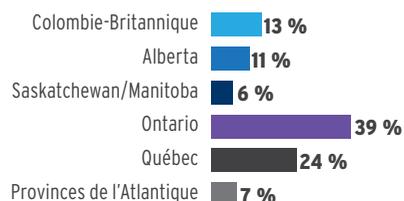
EMPLOI



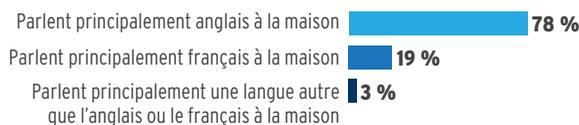
REVENU DU MÉNAGE



PROVINCE/RÉGION



LANGUE



SEXE



Note : les pourcentages peuvent ne pas totaliser 100 % du fait qu'ils ont été arrondis.



Le *Sondage Benefits Canada sur les soins de santé* est publié par Groupe Context inc.

PRÉSENTÉ PAR
Benefits
CANADA