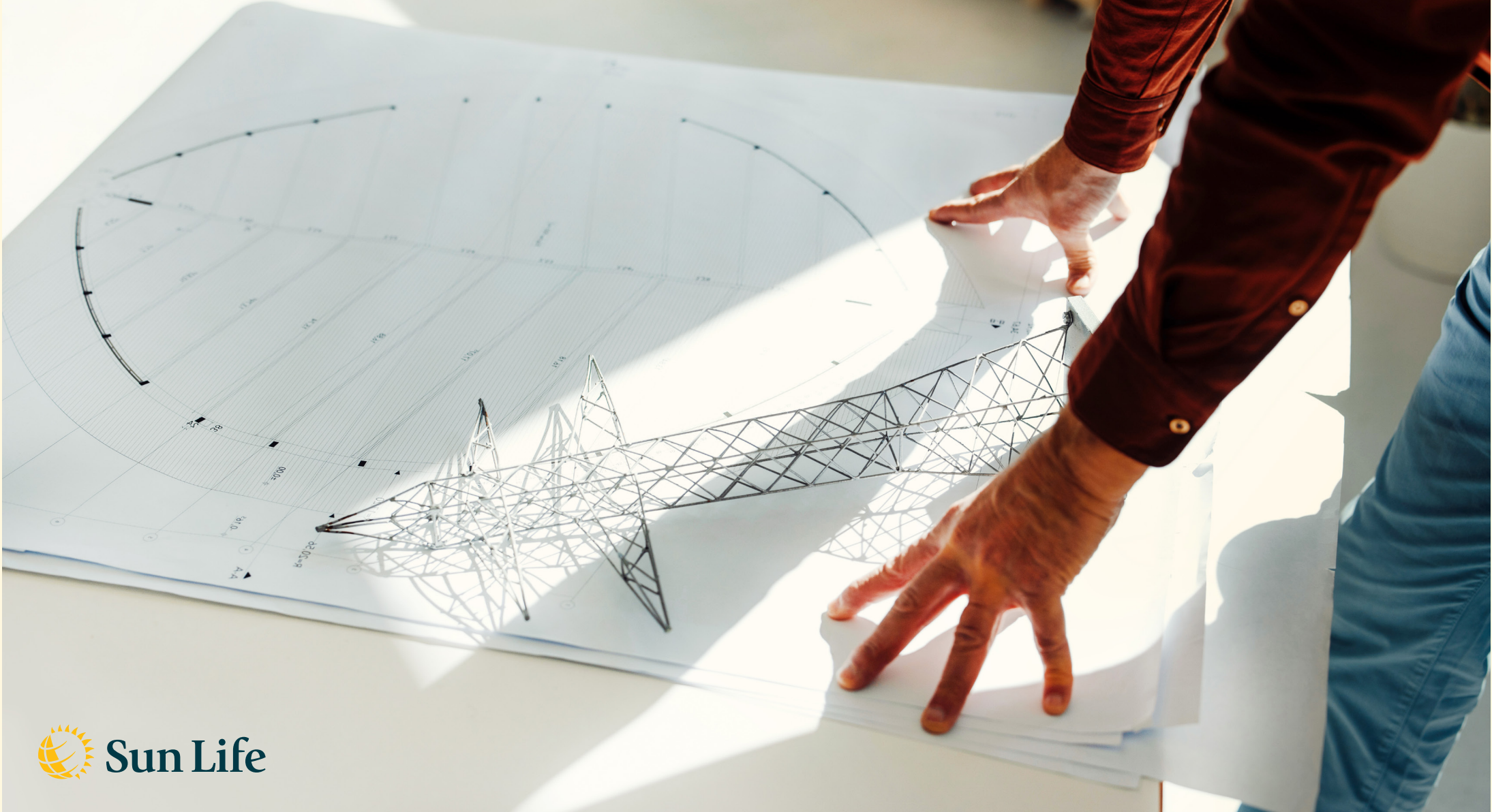


Bilan de mi-année 2024





> Présentation	<u>03</u>
> Gestion des absences et de l'invalidité	<u>04</u>
> Santé des femmes	<u>05</u>
> Amélioration de la santé mentale	<u>06</u>
> Santé organisationnelle	<u>07</u>
> Soutien pour la gestion des maladies chroniques	<u>08</u>
> Asthme et MPOC au travail	<u>09</u>
> Gestion du risque de fraude	<u>10</u>
> Améliorations continues des services	<u>11</u>
> Prochaines étapes	<u>12</u>



Introduction

Notre équipe s'efforce de vous offrir des solutions d'Excellence en santé. Nous voulons réduire les obstacles aux ressources en santé et en mieux-être et améliorer le soutien.

En 2024, nous voyons des tendances semblables à celles de 2023. L'an passé, nous avons souligné les préoccupations liées aux coûts des régimes de garanties, à la hausse des demandes de règlement liées à la santé mentale et au soutien à la santé des femmes. Nous continuons de mettre l'accent sur vos priorités et vos besoins.



Au cours des six derniers mois, nous avons :

- investi dans des formations sur des sujets de santé variés, y compris la santé des femmes, la santé mentale, l'invalidité et les régimes d'assurance-médicaments;
- créé des ressources informatives et des solutions de soutien pour les participants sur le retour au travail et sur la santé mentale;
- priorisé la prévention, l'intervention précoce et l'accès aux soins;
- établi des stratégies pour vous aider à retenir les talents et à réduire les coûts.

Voici un rappel de notre travail cette année.



Gestion des absences et de l'invalidité

Nous savons que les absences et les demandes de règlement invalidité ont un impact considérable sur les organisations. Elles entraînent une baisse de productivité ou une hausse des coûts. En sachant quoi faire en cas d'absences, vous pourrez gérer votre organisation de façon plus efficace.

Améliorer l'expérience de retour au travail des employés – Nous avons collaboré avec Ipsos pour sonder des employés canadiens sur leur expérience de retour au travail, ainsi que leurs employeurs. L'objectif était de comprendre les facteurs qui permettent d'améliorer les chances d'un retour réussi après un congé d'invalidité. Nous avons utilisé nos observations pour créer les ressources suivantes :



- **Notre rapport de recherche : Pour un retour en force – Soutien aux employés après un congé d'invalidité**. Le rapport révèle six éléments clés du processus de retour au travail qui permettront d'en assurer le succès.



- **Les trousse d'outils de retour au travail** : Nous avons créé deux trousse pour le retour au travail – une pour les employeurs et une autre pour les employés. La **trousse d'outils de l'employeur** souligne les meilleures pratiques et les principales obligations. La **trousse d'outils de l'employé** présente les attentes liées au retour au travail ainsi que les rôles et responsabilités de chaque partie concernée.





Santé des femmes

L'écart hommes-femmes en santé est un obstacle qui continue de nuire aux femmes au pays. Nous maintiendrons donc l'accent sur la santé des femmes afin de combler cet écart.



01

- **Nouvelle étude sur l'écart hommes-femmes en santé** – L'an dernier, nous avons publié notre rapport Dossier de réflexion [Travailler ensemble pour la santé des femmes](#). De plus, au printemps, nous avons établi un partenariat avec Ipsos pour mener notre nouvelle étude [L'écart hommes-femmes en santé : ses effets sur les femmes au travail au Canada](#). Cette étude examine de près les préjugés liés à la santé des femmes au travail et présente des stratégies et pratiques en milieu de travail qui peuvent favoriser l'inclusion. Notre [site Web](#) comporte notre [Dossier de réflexion](#), notre [Guide sur la DEI](#) et d'autres ressources qui discutent de plusieurs de ces stratégies.

02

- **Table ronde des dirigeants** – Au début de l'année, nous avons organisé une [table ronde](#) sur les effets qu'a l'écart hommes-femmes en santé sur les femmes. Nous y avons aussi souligné l'importance de soutenir les femmes en ménopause. Il y a plusieurs avantages à soutenir davantage la santé des femmes : une meilleure rétention des talents, une hausse de la productivité et une main-d'œuvre en meilleure santé.

03

- **Soutien à la Fondation canadienne de la ménopause** – En 2023, nous avons parrainé le rapport [Ménopause et vie professionnelle au Canada](#) dans le cadre de la campagne [Ménopause, au travail!](#). Nous avons également présenté le guide [Créer un milieu inclusif pour la ménopause au travail](#) à l'intention des employeurs. Récemment, nous avons aussi présenté le nouveau rapport de la fondation : [Ménopause et soins infirmiers au Canada](#). Il a été réalisé en partenariat avec le Syndicat des infirmières et infirmiers de la Colombie-Britannique. Cette étude jette un regard approfondi sur les répercussions de la ménopause, en particulier sur les soins infirmiers. Elle aborde la sensibilisation à la ménopause au travail et les avantages d'améliorer les régimes de garanties.



Amélioration de la santé mentale

Investir dans l'amélioration de la santé mentale des employés et de l'accès aux soins vous permet de gérer les coûts et la productivité liés à l'absentéisme, au présentéisme et à l'invalidité.

- **Formation** – Dans le cadre de la [Semaine de la santé mentale au Canada](#), nous avons présenté deux vidéos informatives : [Mieux comprendre l'anxiété](#) et [Mieux comprendre la dépression](#). Ces vidéos aident à mieux comprendre les deux troubles mentaux les plus fréquents en invalidité de longue durée. Nous avons aussi créé une [trousse d'outils](#) pour les communications afin de vous aider à en faire la promotion.
- **Formation avec animateur** – Nous avons collaboré avec la Commission de la santé mentale du Canada pour offrir aux Clients une formation sur la santé mentale. [La Commission de la santé mentale du Canada](#) offre deux programmes avec animateur qui peuvent être offerts en personne ou virtuellement :
 - o **L'esprit au travail** est un programme proactif et fondé sur des données probantes. Il vise à favoriser la santé mentale et à réduire la stigmatisation associée aux troubles mentaux au travail.
 - o **Premiers soins en santé mentale (standard)** est un programme de formation réactif. Il vise à aider les gens à atteindre un bien-être mental ou à faire face à une crise de santé mentale.
- **Nouvelle version de l'Évaluation des risques liés à la santé mentale en milieu de travail (ERSMMT)** – Les problèmes de santé mentale continuent d'être la principale cause d'invalidité de longue durée (ILD). C'est 40 % des demandes ILD acceptées qui sont liées à un problème de santé mentale. L'une des solutions qui vous sont offertes est notre nouvelle Évaluation des risques liés à la santé mentale en milieu de travail (ERSMMT). Cet outil est unique en son genre sur le marché. Des données sont obtenues dans le cadre de groupes de discussion. Elles permettent de déterminer les points forts et les risques. Notre ERSMMT permet aux employeurs de comprendre où ils se situent par rapport à la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail.



Santé organisationnelle



La santé organisationnelle peut permettre à une entreprise de prospérer. Pour vous aider à vérifier l'état de santé de votre organisation, nous avons créé un outil **d'évaluation de la santé organisationnelle** en ligne. Notre évaluation vise à vous permettre de mieux comprendre les points forts, les lacunes et les points à améliorer de votre entreprise. Nous voulons vous aider à atteindre vos objectifs d'affaires. Un milieu de travail sain peut optimiser la productivité et la réussite de votre entreprise.

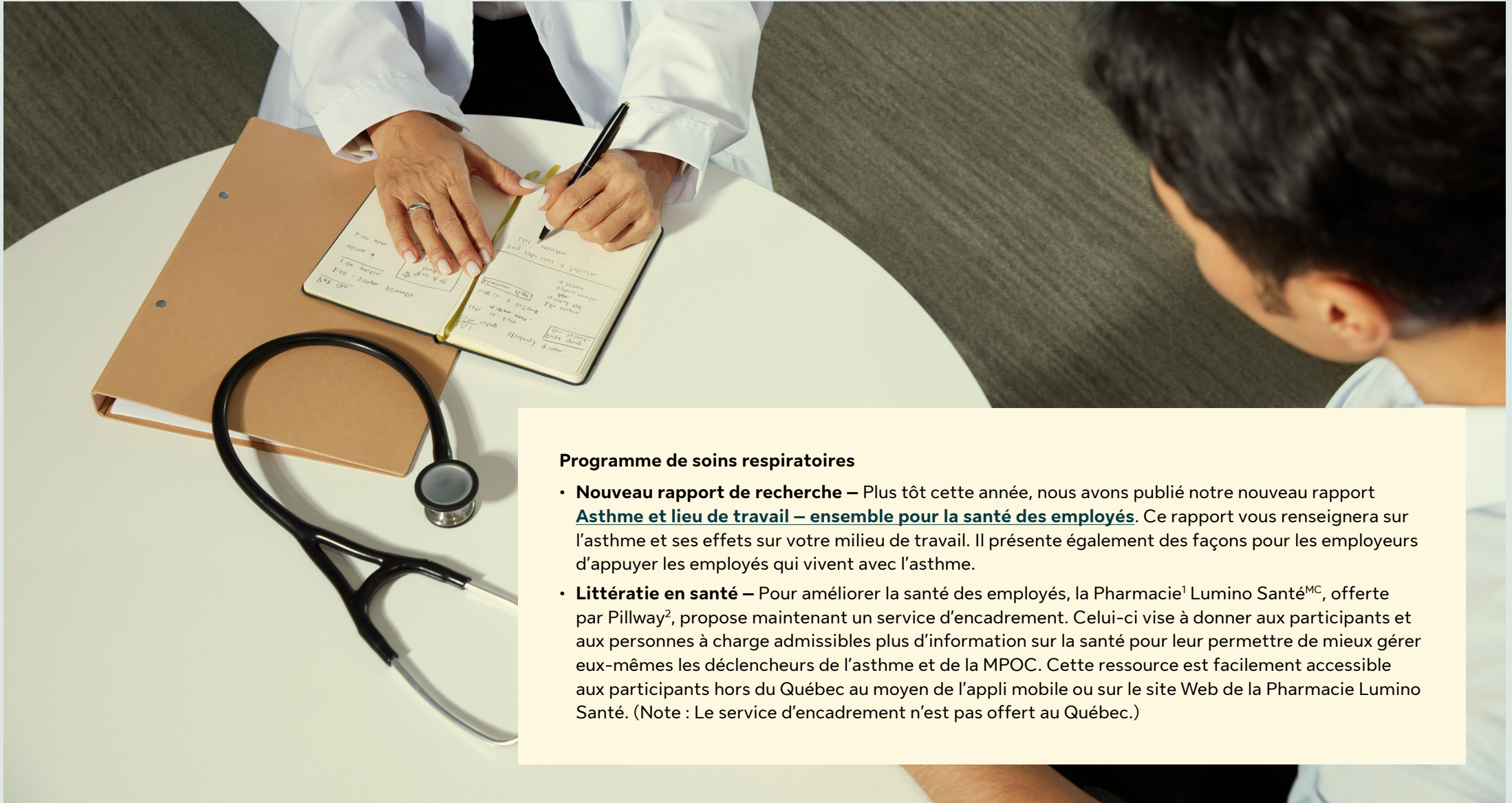


Soutien pour la gestion des maladies chroniques

Nous connaissons les effets qu'ont les maladies chroniques et les coûts croissants des médicaments sur vous à titre d'employeur, mais aussi sur vos employés. Les maladies respiratoires chroniques, comme l'asthme et la maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC), peuvent être l'une des causes d'absentéisme.



Asthme et MPOC au travail



Programme de soins respiratoires

- **Nouveau rapport de recherche** – Plus tôt cette année, nous avons publié notre nouveau rapport **[Asthme et lieu de travail – ensemble pour la santé des employés](#)**. Ce rapport vous renseignera sur l’asthme et ses effets sur votre milieu de travail. Il présente également des façons pour les employeurs d’appuyer les employés qui vivent avec l’asthme.
- **Littératie en santé** – Pour améliorer la santé des employés, la Pharmacie¹ Lumino Santé^{MC}, offerte par Pillway², propose maintenant un service d’encadrement. Celui-ci vise à donner aux participants et aux personnes à charge admissibles plus d’information sur la santé pour leur permettre de mieux gérer eux-mêmes les déclencheurs de l’asthme et de la MPOC. Cette ressource est facilement accessible aux participants hors du Québec au moyen de l’appli mobile ou sur le site Web de la Pharmacie Lumino Santé. (Note : Le service d’encadrement n’est pas offert au Québec.)



Gestion du risque de fraude

Prévention de la fraude – Le mois de mars était le Mois de la prévention de la fraude. Nous avons établi un partenariat avec le Bureau de la lutte contre la fraude grave (BLFG) pour sensibiliser les gens à la fraude et aux abus liés aux garanties collectives. Le BLFG est une initiative ministérielle en collaboration avec la Police provinciale de l'Ontario (OPP). Sa mission? Mener des enquêtes et poursuivre des cas de fraudes qui ont une incidence marquée sur la société. Nous avons créé un [dépliant sur la fraude liée aux garanties collectives](#) pour vous protéger, vous et les participants à votre régime. Ce document vous renseigne sur les effets de la fraude et des abus liés aux garanties collectives. Il présente les meilleures pratiques pour protéger vos employés et éviter la fraude à l'avenir. Visitez la [page Gestion du risque de fraude](#) pour en savoir plus.





Améliorations continues des services

Notre mission est d'offrir l'excellence en matière de services. C'est pourquoi l'expérience des participants est importante pour nous. Voici comment nous simplifions nos interactions avec les employés :

- **Système téléphonique du Centre de service à la clientèle (CSC)** – Nous mettons en place Amazon Connect, un système de réponse vocale interactif (SRVI) infonuagique, pour offrir une meilleure expérience aux participants.

Voici certaines des nouvelles fonctionnalités qui seront accessibles dès le déploiement initial :

- o options de menu en langage clair pour aider vos employés à indiquer la raison de leur appel;
- o message d'attente indiquant à l'appelant le temps d'attente estimé;
- o nouvelle fonction de rappel de courtoisie;
- o nouvelle voix du système téléphonique et messages pour diffusion générale, messages de fermeture d'urgence et nouvelles invites.

Nous vous transmettrons d'autres renseignements sur les futures fonctionnalités, y compris le système d'identification par la voix et le SRVI conversationnel, au cours des prochains mois. Vous pouvez aussi consulter notre [foire aux questions](#).

- **Programme Paiement immédiat** – Plus tôt cette année, nous avons lancé le programme Paiement immédiat qui s'applique à bon nombre de demandes de règlement d'assurance-vie collective. Tous les participants (y compris les retraités) et les personnes à leur charge admissibles qui sont couverts par votre régime pourront profiter de ce programme.

Grâce à ce nouveau programme :

- o Les bénéficiaires qui vivent un moment difficile peuvent plus facilement présenter une demande de règlement et recevoir leur prestation.
- o Le traitement des demandes de règlement est accéléré.
- o Le fardeau administratif des gestionnaires de régime est allégé.





Prochaines étapes

Nous avons travaillé fort pour répondre à vos besoins durant la première moitié de l'année et nous poursuivrons sur cette lancée. Parmi nos initiatives, il y a le déploiement d'une nouvelle plateforme d'analytique des données en libre-service. Elle améliorera la production de rapports et les analyses sur votre régime en vous fournissant des données interactives en libre-service propulsées par l'IA. Nous créons aussi une nouvelle formation sur les maladies chroniques pour vous aider à répondre aux divers besoins en santé des participants.



Bilan de mi-année 2024



¹ Les services de pharmacie sont offerts par Pillway.

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

La vie est plus radieuse sous le soleil

Les garanties collectives sont offertes par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Sun Life. MC1096-F 08-24 adc-dm

