

Guide de santé mentale au travail : nous avons tous un rôle à jouer



Les produits et services des Garanties collectives sont offerts par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Financière Sun Life.
© Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, 2020.

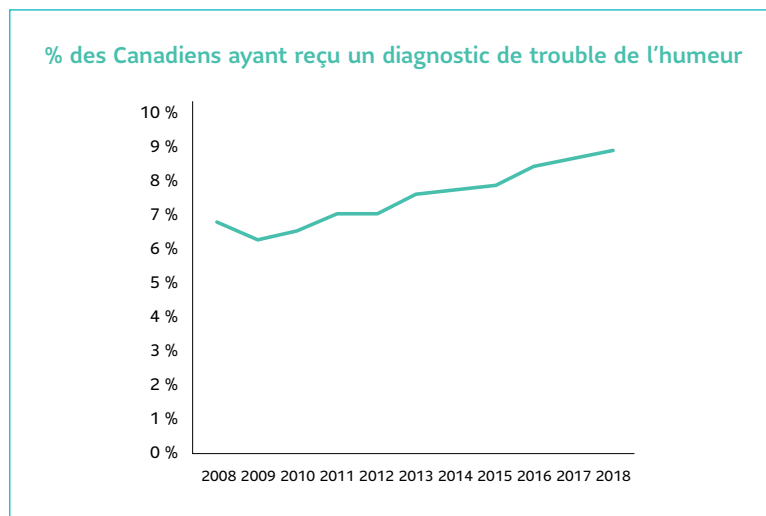


Le dicton « Ça prend un village » est bien connu. À l'origine, il concernait l'éducation des enfants, mais il s'applique très bien à notre façon de soutenir les travailleurs partout au pays.

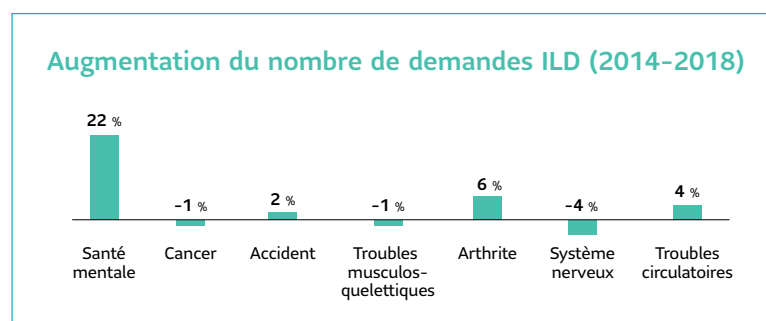
Il nous faut toutefois un « village » différent, qui soutient et protège un élément clé du mieux-être des employés : une bonne santé mentale. C'est une responsabilité partagée par les employeurs, les consultants et les conseillers, les employés et les fournisseurs de garanties collectives comme nous.

Soutien en santé mentale – Objectif santé : Lumière sur les demandes de règlement invalidité liées aux problèmes de santé mentale

Au Canada, 59 % des travailleurs déclarent avoir souffert d'un problème de santé mentale : c'est 7 % de plus qu'en 2017¹. Et de plus en plus de personnes indiquent qu'elles ont reçu un diagnostic de trouble de l'humeur (par exemple une dépression).



Les demandes de prestations d'invalidité au travail traduisent cette tendance. Les demandes liées à la santé mentale ont augmenté de 22 % entre 2014 et 2018. C'est beaucoup plus que pour tout autre type d'invalidité.



Les demandes de prestations d'invalidité en santé mentale n'augmentent pas seulement plus rapidement – elles sont aussi le type d'invalidité le plus fréquent. Elles représentent actuellement **une demande sur trois**. Et nous anticipons que cette croissance se poursuivra.



Santé mentale des employés – une responsabilité partagée

Tous les intervenants en partageant la responsabilité, mais la création d'un milieu de travail favorisant la santé mentale débute par un engagement des dirigeants de l'entreprise. Nous pouvons vous aider à lancer ce processus. Nous collaborerons avec vous pour établir et améliorer des lignes directrices pour les hauts dirigeants. Ils joueront un rôle crucial pour mettre en place dans votre organisation des pratiques de santé mentale reconnues dans l'industrie.

Les dirigeants qui font la promotion d'un environnement de travail sain sur le plan psychologique peuvent transformer la culture organisationnelle. Ils sont en mesure d'influer sur tous les intervenants et de les soutenir.

Employeur

Les dirigeants d'organisation jouent un rôle central dans la promotion d'un milieu de travail favorisant la santé mentale – et dans le soutien apporté au rétablissement en santé mentale.

Consultant/conseiller

Faire de la sensibilisation sur le soutien nécessaire en santé mentale au travail et sur les ressources et stratégies requises

Fournisseur de garanties collectives (Sun Life)

Fournir aux employeurs des analyses, des outils et un soutien d'avant-garde en santé mentale

Employé

Prendre en main sa santé mentale

Responsabilités de l'employeur

La principale responsabilité de l'employeur, c'est de promouvoir l'établissement d'un milieu de travail sécuritaire sur le plan psychologique. Cette responsabilité inclut le développement d'une culture qui appuie la santé mentale des employés et favorise le rétablissement des personnes atteintes de troubles mentaux.

Le meilleur moyen de commencer, c'est d'adopter la **Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail (la « norme nationale »)**. De nombreux employeurs au pays appliquent cet ensemble de lignes directrices pour mettre en place un environnement de travail psychologiquement sain.

La norme nationale comporte treize éléments qui contribuent à créer un environnement propice à la santé mentale, notamment ceux-ci :



Obtention du soutien de la haute direction. Les changements commencent par en haut – obtenir le soutien de la direction va au-delà de l'approbation d'un budget pour des initiatives en santé mentale. La participation des dirigeants au développement, à l'exécution et à la communication des programmes est essentielle pour établir une culture organisationnelle favorisant la santé mentale. Beaucoup de stratégies de santé mentale solides ont échoué parce qu'elles n'étaient pas soutenues par la direction.



Approche stratégique ciblée fondée sur des données. Il n'y a pas deux organisations pareilles. Et les approches en santé mentale doivent traduire cette différence. Vous pouvez utiliser les données particulières à votre organisation pour découvrir l'origine des problèmes de santé mentale au travail. Des données comme la santé des employés, les taux d'absence et les taux d'invalidité définiront votre approche.



Soutien pour les personnes ayant des problèmes de santé mentale. Au départ, les programmes d'aide aux employés (PAE) jouent un rôle important pour soutenir initialement les travailleurs et leur famille. La couverture offerte par les régimes de garanties collectives est aussi un élément clé pour aider les employés à risque à obtenir de l'aide. Cette aide peut comprendre des soins virtuels en santé mentale – accessibles par connexion vidéo avec un téléphone, une tablette ou un ordinateur.

Certains employeurs – dont la Sun Life – augmentent leurs maximums pour la couverture des soins psychologiques. Parfois, ces maximums sont fixés à 10 000 \$ ou plus par année, ce qui supprime un obstacle important aux traitements. Habituellement, les maximums ne permettent de rembourser que deux ou trois séances avec un praticien. Des maximums plus élevés représentent un coût plus important, mais ils peuvent aider à économiser de l'argent en réduisant les taux d'invalidité.



Communication des ressources de soutien en santé mentale. Des ressources de soutien n'ont de la valeur que si les employés savent qu'elles existent. Une bonne stratégie de communication permet de s'assurer qu'ils connaissent les outils et les ressources accessibles. Cela comprend aussi les ressources offertes dans la collectivité.

Consultants et conseillers

Les consultants et conseillers jouent un rôle clé pour soutenir une bonne santé mentale au travail. Ils font souvent le pont entre les organisations qui cherchent des solutions en santé mentale et celles qui peuvent les offrir.

- **Connaissance de l'industrie :** Les consultants et les conseillers savent quelles solutions sont offertes sur le marché pour soutenir la santé mentale au travail. Nous collaborons avec eux pour comprendre les besoins et les problèmes de leurs Clients et vérifier si la conception de leur régime est appropriée. Votre consultant ou conseiller peut partager ces renseignements avec vous pour vous aider à déterminer les stratégies les plus efficaces.
- **Expérience :** Les consultants et les conseillers ont travaillé avec des centaines d'organisations à mettre sur pied des stratégies en santé mentale. Et ils ont vu ces stratégies mises en œuvre. Leur expérience vous guidera dans le choix de la stratégie répondant le mieux aux besoins de votre organisation.
- **Connaissance de votre organisation :** Aucune organisation n'est pareille. Votre consultant ou votre conseiller connaît votre organisation et vous aidera à élaborer une feuille de route pour la santé mentale au travail adaptée à vos besoins.

Discuter avec votre consultant ou conseiller est un bon point de départ pour développer une approche en santé mentale au travail.





Sun Life

Notre responsabilité est de veiller à ce que vous obteniez les meilleures solutions pour établir et maintenir un milieu de travail psychologiquement sain. Ces solutions peuvent aider vos employés pour tout ce qui touche la santé mentale.

Nous offrons une gamme variée de solutions pour appuyer votre stratégie au travail et aider vos employés à demeurer en bonne santé mentale.



Soutien pour les employés au travail, mais qui risquent de connaître des problèmes de santé mentale

- **Analyse des données et mise en place de la stratégie.** L'utilisation des données est essentielle pour élaborer des stratégies en santé mentale et mettre en place des programmes pertinents. Nos conseillers en santé organisationnelle utilisent l'analyse de données pour fournir des services de consultation et proposer des stratégies. Ces solutions pourront vous aider à développer une culture favorisant la santé mentale. Elles contribueront ainsi à réduire les problèmes d'absentéisme qui risquent de nuire à l'efficacité de votre entreprise.

Nos services en santé organisationnelle offrent un soutien pour les aspects suivants :

- analyse de données sur le risque et l'absentéisme;
- utilisation de la nouvelle norme nationale;
- évaluation de la politique organisationnelle et des meilleures pratiques.

Selon les données et les objectifs de votre organisation, nos conseillers en santé organisationnelle vous aideront à établir des stratégies de prévention. Ils peuvent vous fournir une expertise pour cibler les principaux risques pour la santé mentale et physique. Ils peuvent aussi répondre à des besoins particuliers des employés en examinant la conception du régime et en développant des programmes de dépistage et de promotion de la santé.

Notre Évaluation des risques liés à la santé mentale en milieu de travail est alignée sur la norme nationale. C'est un bon point de départ pour repérer les besoins en santé mentale les plus urgents de votre organisation. Notre Auto-évaluation de la gestion de l'incapacité au travail peut aussi offrir des renseignements sur l'ensemble des risques.

- **Solutions de soins virtuels.** Les programmes des Soins virtuels Sun Life sont propulsés par Dialogue. Les participants peuvent facilement utiliser différents services via le site Web ou l'appli mobile Soins virtuels Lumino Santé. Il leur suffit d'ouvrir une session pour accéder à des professionnels de la santé et à des fournisseurs de soins de santé sans quitter la maison.
 - **Soins virtuels Lumino Santé :** Les Soins virtuels Lumino Santé servent à évaluer les problèmes médicaux et les questions de santé mentale. Ils permettent aux participants et aux personnes à leur charge admissibles d'entrer en contact virtuellement avec des professionnels de la santé. Cela inclut notamment des infirmières, des médecins et des spécialistes en santé mentale.
 - **Gestion du stress et du bien-être :** Notre programme de Gestion du stress et bien-être est un précieux complément aux Soins virtuels Lumino Santé. Il permet aux participants et aux personnes à leur charge admissibles d'accéder à des ressources et à des spécialistes en santé mentale.
 - **Programme d'aide aux employés (PAE) :** Le PAE offre aux participants et aux personnes à leur charge admissibles un soutien dans un vaste éventail de domaines liés à la vie professionnelle et personnelle (santé mentale, famille, relations, problèmes juridiques et financiers, travail, carrière). Il offre aussi un accès en continu à la thérapie cognitivo-comportementale sur Internet (TCCi). La TCCi propose une série de trousseaux interactives d'autogestion de la santé pour aider à traiter des problèmes de santé mentale courants, comme l'anxiété et la dépression. Elle fournit un soutien en santé mentale de façon rapide, économique et simple.
- **Formation pour les gestionnaires.** La norme nationale recommande d'offrir une formation aux gestionnaires. Et c'est pour une bonne raison : les gestionnaires sont bien placés pour être le « premier répondant » lorsqu'un employé a besoin d'aide pour un problème de santé mentale. Mais beaucoup sont incapables de reconnaître les signes d'un problème potentiel.

Nous offrons plusieurs options de formation pour les gestionnaires, y compris des cours en ligne gratuits. Nos conseillers en santé organisationnelle peuvent adapter la formation en ligne ou en personne en fonction de vos besoins. La formation ne montre pas aux gestionnaires comment traiter ou résoudre les problèmes de santé mentale. Mais elle les aide à repérer plus rapidement les problèmes potentiels. Ainsi, il est possible de réduire les chances qu'ils deviennent plus graves.

- **Guichet d'accès en santé mentale.** Nous avons établi un partenariat avec le Réseau Best Doctors de Teladoc Health pour offrir le Guichet d'accès en santé mentale avec la garantie Frais médicaux.

Si un employé reçoit un diagnostic de trouble mental ou s'il a le sentiment de ne plus être lui-même, un « pilote » peut l'aider. Il guidera l'employé vers les soins qui lui conviennent – notamment les services suivants :

- recueillir les antécédents médicaux de l'employé – y compris le nom des médecins traitants, des établissements, etc.;
- planifier une consultation vidéo avec un psychologue ou un psychiatre;
- coordonner l'examen du dossier du participant par un expert.

À la fin du processus, l'employé reçoit un rapport et un plan clinique. Il peut les transmettre à son médecin traitant.

- **Programme de soutien par les pairs.** La formation en santé mentale offerte aux gestionnaires est accompagnée d'un programme de soutien par les pairs au travail. La mise en place d'un tel programme est aussi une recommandation de la norme nationale. Le programme de soutien par les pairs prévoit l'établissement de relations entre collègues de travail qui partagent une même expérience des problèmes de santé mentale, dans le cadre de rencontres informelles et confidentielles. Pour les participants, il y a plusieurs avantages : réseaux sociaux plus solides, plus grande confiance en soi, taux de maintien d'emploi supérieurs.



Soutien pour les employés en congé d'invalidité en raison d'un problème de santé mentale

- **Stratégies de retour au travail.** Les stratégies de retour normal ou graduel au travail font partie d'un rétablissement durable. Nos gestionnaires de dossiers invalidité et nos conseillers en gestion de la santé vous guideront dans ce processus. Nos conseillers en santé organisationnelle s'assureront que vous avez mis en place les lignes directrices et les procédures appropriées.
- **Thérapie cognitivo-comportementale (TCC) virtuelle.** La TCC virtuelle permet à l'employé de suivre une thérapie en ligne dans les cas de dépression et de troubles anxieux. Le traitement est composé de modules à faire à son propre rythme. Un thérapeute affecté à l'employé suit ses progrès et communique avec lui en ligne à intervalles réguliers. Des recherches ont démontré que la TCC virtuelle peut être tout aussi efficace qu'une thérapie en personne dans le cas de troubles anxieux ou dépressifs légers à modérés². Elle offre aussi les avantages suivants :
 - peut être moins coûteuse du fait que le thérapeute y consacre moins de temps;
 - facilite l'accès à un thérapeute qualifié pour les personnes qui vivent en région rurale;
 - offre un accès aux traitements pour les personnes mal à l'aise de rencontrer un thérapeute en personne.
- **Examen médical indépendant (EMI) virtuel.** Un EMI peut aider à évaluer l'état de santé d'un employé en congé d'invalidité pour un problème de santé mentale. Mais souvent, il faut que l'employé se déplace pour l'examen. Ça peut être une expérience difficile pour une personne qui vit déjà beaucoup de stress.

Nous avons lancé un projet pilote pour évaluer les EMI virtuelles (faites par vidéoconférence). Le projet a donné d'excellents résultats :

- réduction du nombre de rendez-vous annulés;
- évaluations effectuées plus rapidement, accès accéléré au traitement et début d'un plan de traitement;
- évaluations de meilleure qualité, car l'employé se sent plus à l'aise;
- diminution des coûts et aucun déplacement nécessaire.

Les EMI virtuels font maintenant partie de nos outils de gestion de l'invalidité – une première dans l'industrie.

- **Pharmacogénomique.** Les médicaments ont des effets différents selon les personnes. Trouver la bonne solution est parfois un processus d'essais et d'erreurs. C'est particulièrement vrai pour les traitements des troubles mentaux, car la gamme de médicaments potentiels est vaste.

La pharmacogénomique utilise des renseignements sur la constitution génétique d'une personne pour aider à déterminer les médicaments et les doses susceptibles de lui donner les meilleurs résultats possible. Il suffit de faire un frottis buccal ou de prendre un échantillon de salive. Le laboratoire transmettra les résultats au médecin traitant en quelques jours.

Les tests pharmacogénomiques peuvent réduire ou éliminer le processus d'essais et d'erreurs. Les avantages sont importants. Ils comprennent :

- de meilleurs résultats pour la santé des employés;
- des économies pour le régime de garanties;
- une réduction des coûts liés aux absences et à l'invalidité pour l'employeur.

L'employeur a le choix d'étendre l'utilisation du service de pharmacogénomique au-delà de la gestion de l'invalidité. Nous pouvons personnaliser ce service dans le cadre de notre solution pour les frais médicaux.

Comment favoriser la santé mentale au travail avec succès

Chaque organisation a des besoins différents en matière de santé mentale. Mais peu importe leur situation, la plupart doivent suivre un certain nombre de mêmes étapes. Par exemple – obtenir le soutien de la haute direction et aligner les mesures qu’elles prennent sur celles préconisées par la norme nationale.

Voici quelques points à considérer :

À court terme

- Téléchargez le guide d’application de la norme nationale. Transmettez-le à l’équipe de direction des Ressources humaines.
- Le guide de la santé mentale au travail du CAMH pour les dirigeants d’entreprise (Workplace Mental Health Playbook for Business Leaders) est aussi une excellente ressource à partager.
- Revoyez les communications à l’intention des employés. Assurez-vous qu’ils connaissent les ressources existantes en santé mentale et qu’ils y ont accès au besoin.

À court et à moyen terme

- Dans l’optique de la norme nationale, travaillez avec vos fournisseurs de garanties collectives pour analyser les données organisationnelles.
- Repérez tout point faible pouvant contribuer à créer des problèmes de santé mentale au travail.
- Considérez des stratégies pour renforcer l’approche de votre organisation envers la santé mentale et le soutien offert aux employés.

De moyen à long terme

- Passez à l’action : exécutez les stratégies que vous avez définies comme étant les plus efficaces pour améliorer la santé mentale dans votre organisation.



Responsabilités des employés

La vie est imprévisible et remplie de défis. Comme pour notre santé physique, nous pouvons agir pour améliorer notre santé mentale. C'est ici que les employés ont un rôle important à jouer.

La prévention au niveau individuel est la clé de toute stratégie de santé mentale au travail. Que peuvent faire les employés pour prendre soin d'eux-mêmes et réduire le risque de problème de santé mentale? Il y a plusieurs étapes de prévention à considérer, comme les suivantes :



Prendre soi-même soin de sa santé mentale. Beaucoup d'organisations offrent déjà un soutien en santé mentale. Les programmes d'aide aux employés et les régimes de garanties collectives en sont des exemples. Il incombe aux employés de savoir où se trouvent les ressources d'aide disponibles et de les utiliser au besoin.

Invitez les employés à favoriser un milieu de travail propice à la santé mentale. Leur contribution peut prendre différentes formes – par exemple réduire les commérages au bureau et soutenir les collègues qui reviennent d'un congé d'invalidité



Passer un examen physique périodique. Une bonne santé physique peut contribuer à une bonne santé mentale. Prévenir les problèmes physiques, c'est aussi simple que de visiter régulièrement le médecin et le dentiste.



Adopter un mode de vie sain. En matière de style de vie, beaucoup de stratégies favorisent une bonne santé mentale. Par exemple :

- faire régulièrement de l'exercice;
- manger sainement;
- maintenir des relations sociales par des activités ou du bénévolat;
- profiter de la nature.

Notre dossier de réflexion sur les **saines habitudes de vie et la santé mentale** offre des renseignements utiles.



Observance du traitement. Selon l'Organisation mondiale de la Santé, environ 50 % des gens ne prennent pas leurs médicaments d'ordonnance comme ils sont prescrits³. Quand une personne n'observe pas son traitement, elle ne se soigne pas convenablement. Notre **dossier de réflexion Bien prendre ses médicaments** propose des stratégies pour aider les employés à bien observer leur traitement.

Vous pouvez aider les employés à prendre soin d'eux-mêmes en soutenant ces stratégies. Souvent, les employés n'ont pas l'information, l'accès aux ressources, ni le temps qui leur permettraient de passer à l'action. Le milieu de travail est un bon endroit pour promouvoir un mode de vie sain. Cela peut prendre plusieurs formes, notamment :

- la formation des employés;
- l'accès aux ressources;
- des initiatives de promotion de la santé;
- des programmes d'aide à la communauté offrant l'occasion de faire du bénévolat.



Ressource gratuite pour les employés : Lumino Santé

Ce réseau en ligne gratuit de ressources en santé de la Sun Life comporte une section sur la santé mentale. On y trouve des articles, des vidéos, des applications et d'autres produits et services qui peuvent être utiles. Pour en savoir plus, rendez-vous sur luminosante.ca/santementale.

La santé mentale au travail : l'affaire de tous

Beaucoup d'éléments liés à la santé mentale ont une influence sur les organisations. Créer des changements positifs, c'est vraiment l'affaire de tous, pas la responsabilité d'une seule personne. Améliorer la santé mentale au travail, c'est un travail d'équipe. Tous les intervenants – employeurs, consultants et conseillers, employés, votre fournisseur de garanties – ont un rôle à jouer.

Parlez avec nous – ou votre consultant ou conseiller – sur ce que nous pouvons faire collectivement pour contribuer à une meilleure santé mentale dans votre organisation. Rendez-vous sur sunlife.ca/santementaleautravail pour obtenir de l'information et des ressources sur la santé mentale au travail.

1 Sondage Baromètre Sun Life 2019.

2 Hadjistavropoulos, H.D. et coll., « Transdiagnostic Internet-delivered cognitive behaviour therapy in Canada: An open trial comparing results of a specialized online clinic and nonspecialized community clinics », *Journal of Anxiety Disorders*, volume 42, août 2016, pages 19 à 29.

3 Organisation mondiale de la Santé, *Adherence to long-term therapies, Evidence for Action*, 2003.

La vie est plus radieuse sous le soleil

Les produits et services des Garanties collectives sont offerts par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Financière Sun Life. OH-8953 06-22 ry-mp

