



PROGRAMMES DE SOUTIEN :

Par **Marc Giguère**

*combiner technologie et
touche humaine pour réussir*

Lorsqu'on jette

un regard sur l'état du système de santé public, les risques de santé des employés et les programmes offerts dans le cadre des régimes d'avantages sociaux, force est de constater qu'il y a place à l'amélioration. Or, ces dernières années, plusieurs études et sondages ont fait état du manque de ciblage des programmes de santé offerts aux employés, de l'absence de communication et de leurs

coûts élevés. Selon un sondage de GoodLife Fitness publié en janvier 2016, 62 % des employeurs sont d'avis que les programmes de santé et mieux-être ne sont pas adaptés aux besoins des employés. Un pourcentage comparable de ces derniers (61 %) envisagerait une meilleure participation aux programmes si ceux-ci leur convenaient mieux. La question se pose : comment jumeler accessibilité, communication et adaptation à des prix convenables?

ÉTUDE DE CAS : TROUVER LES BONS OUTILS



La technologie au secours

L'utilisation de la technologie facilite certes l'accessibilité à l'information sur la santé, en plus d'offrir une solution à moindre coût. Les plateformes de « navigation santé » favorisent un modèle de prévention en jumelant la technologie et l'intégration des programmes de santé en un guichet unique. Divers degrés de soutien et d'intervention se retrouvent alors à la portée des employés et de leurs personnes à charge. On parle, entre autres, du contenu statique, des vidéos en ligne, des références vers les services de santé publics ou privés, des demandes de soutien par courriel ou de l'assistance téléphonique, et ce, dans l'objectif d'offrir le degré de soutien nécessaire au moment opportun.

Dans un article précédent (*Avantages*, septembre 2014), j'abordais deux préceptes essentiels d'une plateforme de

Jean (nom fictif), un homme dans la cinquantaine dont l'emploi comporte des tâches physiques, a accédé au programme de *coaching* après avoir répondu aux questions de l'évaluateur de symptômes en ligne, en acceptant l'invitation et en remplissant le formulaire électronique de rappel. Il est allé sur le portail en ligne de la plateforme santé afin de se renseigner sur des douleurs articulaires qui avaient

commencé à nuire à ses tâches de travail. Il voulait trouver un remède miracle pour atténuer sa douleur et résoudre le problème. Ses dernières consultations avec une nutritionniste et un kinésologue s'étaient avérées plutôt négatives, et il a une très faible confiance en son endocrinologue.

Lors de l'évaluation initiale par l'infirmière, celle-ci a constaté que les problèmes musculo-squelettiques étaient la raison

de prendre en charge leurs facteurs de risques avant qu'ils n'entraînent des absences prolongées ou des réclamations pour invalidité.

navigation santé : le ciblage d'un large spectre de besoins et un accès centralisé. Toujours dans l'optique d'offrir des programmes adaptés aux besoins des employés, la notion d'identifier en amont les risques d'absence revêt une valeur importante. Cela permet aux employés

de prendre en charge leurs facteurs de risques avant qu'ils n'entraînent des absences prolongées ou des réclamations pour invalidité.

Depuis peu au Canada, on offre des programmes de *coaching* et d'accompagnement en santé aux

INSTITUT CANADIEN DE LA RETRAITE ET DES AVANTAGES SOCIAUX

SANTÉ RICHESSE ET SAGESSE

CONFÉRENCE RÉGIONALE 2016 DE L'ICRA QUÉBEC ET ONTARIO



MERCI À NOS PARTENAIRES



DU 12 AU 14 SEPTEMBRE 2016

MONT-TREMBLANT, QC





pour laquelle Jean a cherché de l'aide, mais que sa situation comportait également des comorbidités, dont l'obésité, le diabète, l'hypercholestérolémie et l'hypertension. Ce dossier s'est échelonné sur sept mois, et environ douze heures d'intervention ont été nécessaires avec différents professionnels



de la santé. L'infirmière est intervenue à titre de coach principal dans la démarche et a coordonné tous les besoins identifiés durant les séances de coaching en effectuant le pont avec les autres intervenants au cours du processus.

Après cette période, Jean dormait mieux et affirmait avoir plus d'énergie, tandis



que ses douleurs articulaires avaient diminué de façon importante. Il s'est dit mieux outillé et on pouvait mesurer une amélioration de sa compréhension de son état de santé et la façon de gérer celui-ci. Fait intéressant, Jean a pu constater que son problème de santé avait moins de répercussions sur son travail et qu'il était plus



disposé à poursuivre ses objectifs d'amélioration de ses habitudes de vie.

L'environnement positif l'a encouragé à se prendre en main. On lui a fourni des informations nécessaires sans reproches lorsqu'il n'a pas pu atteindre ou maintenir certains objectifs. Il a fini par comprendre l'importance de réaliser ses propres recherches, les informations et les ressources ayant servi de guide pour trouver de bons outils.

employés. Certains programmes peu coûteux sont disponibles en ligne, par l'entremise de messages automatisés pour aider les individus à progresser dans les défis qu'ils se sont fixés. D'autres programmes proposent un accompagnement et du *coaching* personnalisé par téléphone, et les modèles d'intervention peuvent varier.

Une étude publiée par Lippincott Williams & Wilkins en 2011 observe que l'utilisation de programmes en ligne peu coûteux peut s'avérer une décision d'affaires intéressante. Toutefois, les données de l'étude, ainsi que d'autres semblables, tendent à démontrer que l'amalgame d'outils d'autogestion, d'établissement d'objectifs et de *coaching* en ligne à une offre hors ligne représente le meilleur des deux mondes. Ainsi, on a une influence positive autant sur les coûts de santé que sur la perte de productivité des employés.

Rejoindre et cibler les candidats potentiels

Grâce à des outils de navigation santé, le travailleur ainsi que les personnes à sa charge arrivent à mieux comprendre leurs symptômes pour ensuite identifier les ressources disponibles associées à leur condition. Ils sont ainsi en mesure de prendre leur santé en main et d'agir sur la situation (voir l'encadré ci-dessus pour une étude de cas).

En intégrant une plateforme d'outils d'autogestion de la santé, d'articles, de bannières promotionnelles et d'un évaluateur de symptômes, la stratégie

consiste à attirer l'attention de l'employé sur l'aide qu'il peut obtenir pour gérer sa condition. Que l'employé utilise Internet ou qu'il appelle le centre d'assistance pour obtenir de l'information, l'objectif est de déclencher une invitation au *coaching* si la situation de santé s'y prête.

L'identification à la fois des symptômes et de la motivation de l'employé d'agir sur son état de santé a pour but de faciliter la prise en main et l'appel à l'action. Du point de vue du promoteur, cela peut représenter un élément clé dans la maîtrise des coûts du programme, ainsi que ceux liés à l'invalidité et au régime d'assurance collective dans son ensemble. Le *coaching* dépasse la navigation santé et les outils en ligne en offrant un accompagnement téléphonique par un professionnel (infirmière, psychologue, travailleur social, etc.) qui saura identifier les leviers motivationnels pour amener l'employé à améliorer son état de santé.

De ce fait, plus il y aura d'intégration de contenus et de programmes au sein de la plateforme, plus le trafic en ligne augmentera et plus il y aura de possibilités d'influencer les usagers à prendre leur santé en main et de recourir aux services dont ils ont besoin. Également, dans un modèle plus ciblé, l'invitation au *coaching* peut se faire lorsque l'employé reçoit les résultats d'un questionnaire d'évaluation des risques pour la santé, et ce, afin de garder l'élan de l'appel à l'action.

L'évolution des pratiques en assurance collective par l'utilisation des

données de l'expérience d'un groupe permet aussi d'identifier des cibles de risque de santé. Par exemple, en examinant la consommation de médicaments et des soins paramédicaux, on peut envisager une offre de services plus ciblés.

Coaching santé, un art en soi

Il est intéressant de constater qu'au-delà de l'aspect clinique, certains employés peuvent avoir des besoins criants en matière d'accompagnement pour des consultations auprès de professionnels de la santé. Plusieurs employés peuvent vivre des expériences négatives avec un professionnel de la santé, qu'ils ne se sont pas sentis écoutés ou que les interventions n'étaient pas adaptées à leurs besoins. Dans la majorité des cas, ils arrêtent leurs démarches, et leur situation de santé demeure inchangée ou présente des risques de dégradation.

Rappelons aussi que ce ne sont pas uniquement les employés ayant un diagnostic précis qui ont besoin d'aide. En effet, un programme de *coaching* doit viser l'identification en amont des risques de santé des employés susceptibles de présenter des symptômes indésirables et encourager ceux-ci à participer au programme.

L'étude susmentionnée a démontré que l'employé manifestant certains symptômes sera plus susceptible d'être malade et d'avoir une baisse de productivité, même si sa maladie n'atteint pas un degré de sévérité permettant l'établissement de

«Il importe de maintenir une forme de pression favorisant l'engagement de l'employé.»

diagnostic clinique. D'où l'importance de viser les symptômes associés aux principales causes d'invalidité, soit les troubles musculo-squelettiques, le stress, l'anxiété, la dépression, le diabète et le prédiabète, l'hypercholestérolémie, l'hypertension et les maux de dos et de cou.

Même s'il y a un cadre rigoureux, incluant des entrevues motivationnelles et l'établissement d'objectifs, les *coachs* doivent adapter leur démarche et leurs interventions au contexte psychosocial de l'employé. Il est tout aussi important de maintenir une forme de pression favorisant l'engagement de ce dernier

dans la démarche. Le rôle de *coach* revêt une importance de premier plan dans l'amélioration de la santé de l'employé, pour l'aider à atteindre ses objectifs. Les interventions et le soutien doivent donc être adaptés et coordonnés avec soin lorsque d'autres personnes doivent intervenir dans la gestion du dossier.

Pour conclure, il est clair que la technologie facilite l'accès aux informations sur la santé et permet d'attirer l'attention des travailleurs sur des sujets d'intérêt tout en les incitant à passer à l'action pour obtenir de meilleurs résultats dans la gestion de leur santé. Or, la touche humaine, le design

et la méthodologie développée dans ce type de programme demeurent des éléments essentiels. C'est en effet la combinaison de la technologie et de l'humain qui permet de réunir des conditions de succès. ■



Marc Giguère est vice-président, Développement des affaires à Novus Santé

Pour ne rien manquer

des dernières nouvelles du secteur des caisses de retraite et des avantages sociaux au Québec

Abonnez-vous gratuitement à notre infolettre!

RENDEZ-VOUS À avantages.ca/abonnement

Vous la recevrez **DEUX FOIS PAR SEMAINE** directement dans votre boîte de réception.

Avantages

VOS NOUVELLES du mardi

- Une approche de couverture dynamique**
Est-il le bon moment de réviser sa stratégie de couverture du risque lié aux devises?
- Détresse psychologique en hausse chez les avocats**
Le Barreau du Québec affirme « travailler sur plusieurs fronts » pour corriger la situation.
- Comment assurer une retraite décente à la classe moyenne?**
La solution réside dans le système public, estime un observatoire.
- Les entreprises ne sont pas prêtes à revoir leur structure organisationnelle**
Engagement, culture et leadership sont pourtant des préoccupations majeures.
- SLR à Montréal : Bill Morneau assure que la réponse d'Ottawa viendra à temps**
Le fédéral s'intéresse à l'implication des régimes de retraite dans les projets d'infrastructures.

LE PLUS LU DE LA SEMAINE

- Le modèle canadien de gestion d'actifs démythifié**
Les dirigeants de la Caisse et de Teachers dévoilent la recette de leur succès.

Avantages.ca @RevueAvantages Abonnement Désabonnement Contact BenefitsCan

Vous avez reçu ce courriel via simeon.goldstein@rci.rogers.com. Ce message vous a été envoyé par Nous vous remercions pour le temps que vous nous avez consacré et pouvons vous exclure des futures...
<http://www.avantages.ca/abonnement> ou vous pouvez être retiré de notre liste. Merci