



**Les besoins en santé mentale  
des employés évoluent :**  
pouvez-vous en dire autant de  
vos avantages sociaux?

---

# Table des matières

Quelques réflexions sur la santé mentale .....	3
Mieux-être ou bien-être .....	4
L'effet COVID .....	5
La santé mentale fragilisée par les ennuis financiers .....	5
La détresse des soignants .....	5
Investir dans le bien-être mental .....	7
Passez en mode virtuel .....	7
Nouvelles options de traitement .....	7
Repenser les services de pharmacie .....	8
Adopter une stratégie en matière de mieux-être mental .....	9
Encourager de nouveaux comportements .....	10
Un PAE axé sur le bien-être .....	10
Un accès complet aux soins .....	11
De nouvelles façons de travailler .....	11
S'engager dans un nouveau dialogue .....	12
Diminuer les obstacles aux soins .....	12
À propos de TELUS Santé .....	13



## Quelques réflexions sur la santé mentale.

Depuis des années, les employeurs savent à quel point il est important de veiller à la santé mentale de leurs employés et de leur famille. En fait, la santé mentale est un gage de résilience et de productivité. Dans un marché du travail marqué par la rareté de la main-d'œuvre, offrir du soutien en santé mentale pour attirer et retenir les meilleurs talents n'est pas un luxe.



**20%** des répondants à un sondage affirment avoir quitté leur emploi pour des raisons de santé mentale. Chez les millénariaux, ce chiffre grimpe à 50 %, et pour la génération Z, à 75 %.

Des recherches révèlent que les employés comptent de plus en plus sur leur employeur pour les aider à prendre en charge non seulement leurs besoins de base en matière de santé, mais aussi leur bien-être en général. En réponse à la demande, les employeurs canadiens ont amélioré leur offre de prestations en santé mentale : 81 % d'entre eux offrent des ressources en ligne et près de la moitié (49 %) d'entre eux fournissent des traitements en ligne.

Selon une étude récente, les demandes de règlement pour des médicaments contre la dépression ont augmenté de 20 % en 2020 par rapport à l'année antérieure tandis que les demandes de règlement pour la psychothérapie étaient en hausse de 49 % dans la même période. Les adhérents au régime semblent donc se prévaloir du soutien qui leur est offert.

Alors que l'on commence à mesurer toutes les conséquences qu'a eu la pandémie sur la santé mentale, les preneurs de régime et les conseillers doivent adopter une approche plus large et plus globale qui met l'accent sur le bien-être général de chacun.

Nous verrons dans ce livre numérique comment les employeurs peuvent soutenir leurs employés et leur famille dans leur quête de bien-être mental.

## Mieux-être ou bien-être

Mieux-être et bien-être sont souvent utilisés l'un pour l'autre, mais ces deux concepts ont des sens différents. Le mieux-être correspond à la santé physique et mentale d'une personne, alors que le bien-être prend en compte d'autres facteurs, comme la santé sociale et financière.

La plupart des régimes d'avantages sociaux sont axés sur le mieux-être. C'est un bon début, mais les employés ont besoin d'un coup de pouce supplémentaire pour parvenir à un bien-être optimal.

### Piliers du mieux-être



- Diagnostics
- Médicaments
- Traitements
- Réadaptation/Retour au travail
- Prise en charge

### Piliers du bien-être

- Résilience
- Confiance
- Sentiment d'efficacité personnelle
- Prévention
- Soins proactifs

« Pour simplifier, on peut dire que le mieux-être est l'absence de maladie, tandis que le bien-être est la présence de résilience. »

– D<sup>re</sup> Diane McIntosh, Psychiatre et membre de l'équipe TELUS



## L'effet COVID

Tout le monde sait que la pandémie de COVID-19 a lourdement hypothéqué la santé mentale dès ses débuts en 2020. [Le stress, les troubles du sommeil, la consommation accrue d'alcool et l'anxiété suscitée par le retour au bureau](#) sont quelques-uns des problèmes signalés par les employés. Cette situation se traduit par l'augmentation des demandes de règlement pour la psychothérapie et les [médicaments](#). On [s'attend](#) par ailleurs à une vague de demandes de prestations d'invalidité de courte et de longue durée.

### La santé mentale fragilisée par les ennuis financiers.

Les coûts augmentent et [les employés sont démotivés](#), mais il y a d'autres facteurs de bien-être mental qui méritent l'attention des preneurs de régime : les ennuis financiers, les problèmes familiaux et les préoccupations d'ordre juridique.

L'argent peut être une grande source de stress pour les adhérents au régime : [34 % des Canadiens affirment que leur situation financière s'est empirée](#) en un an. Les tensions financières sont particulièrement vives chez les [adultes de 35 à 54 ans](#). [Moins de 4 Canadiens sur 10](#) croient qu'ils auront la même qualité de vie que la génération de leurs parents. Les employés pourraient avoir besoin d'aide pour gérer différentes facettes de leur situation financière :

- la gestion de l'endettement
- l'épargne en vue de la retraite
- l'élaboration d'un budget
- le financement d'une nouvelle maison
- les questions fiscales
- la planification successorale

Les ennuis financiers peuvent mener à l'absentéisme (s'absenter du travail), au présentéisme (être présent au travail, mais de façon non productive) et à l'anxiété.

### La détresse des soignants.

La pandémie a créé un nouveau casse-tête pour les parents, qui devaient conjuguer le travail, la garde des enfants et les fermetures à répétition des garderies et des écoles. Au Canada seulement, on compte [8 millions de soignants familiaux non rémunérés qui ont dû composer avec la réduction des soins et des services](#).

Même avant la pandémie, de nombreux employés devaient [jongler avec leurs responsabilités familiales](#), professionnelles et autres. Avec la pandémie, le [bien-être mental de 35 % des travailleurs canadiens qui sont des soignants non rémunérés s'est détérioré encore plus vite](#).

La majorité des soignants ont [de 45 à 64 ans](#), une tranche d'âge qui regroupe également les employés les plus expérimentés. Certains doivent [réduire leurs heures de travail](#) pour fournir des soins et beaucoup d'autres risquent l'épuisement professionnel. Les soignants canadiens ont dépensé [en moyenne \\$3.300 par an](#) pour offrir des soins à leurs parents âgés, ce qui ajoute encore à leurs ennuis financiers.

Les employeurs peuvent fournir un soutien supplémentaire aux employés qui doivent s'occuper d'un proche en leur offrant des horaires flexibles et en s'assurant qu'ils ont facilement accès aux services spécialisés dont ils ont besoin.

Les problèmes familiaux courants continuent de mettre à l'épreuve le bien-être mental. Quand on pense que près du tiers des mariages se solde par un divorce, il y a fort à parier qu'une proportion importante de la main-d'œuvre se retrouve en perte de repères. La pandémie a aussi amené une fièvre immobilière : les ventes et les achats immobiliers ont atteint des niveaux records au Canada : La pandémie a aussi amené une fièvre immobilière : les ventes et les achats immobiliers ont atteint des niveaux records au Canada au cours des dernières années. Plus d'un demi-million de maisons ont changé de propriétaire en 2020 seulement.

Ces grands bouleversements sont, bien sûr, source de stress et s'accompagnent d'un coût juridique qui peut lui aussi être préoccupant pour les employés. D'autres enjeux juridiques peuvent contribuer à l'anxiété et au stress :

- les testaments et les successions
- les préoccupations des propriétaires et des locataires
- la garde des enfants et la pension alimentaire
- la faillite
- l'immigration
- l'impôt

Pour attirer et retenir une main-d'œuvre productive et en santé, bien des employeurs commencent à adopter une approche holistique. Leur régime d'avantages sociaux tient compte du mieux-être mental et comprend des ressources pour aider les adhérents à gérer les aspects sociaux, juridiques et financiers et favoriser ainsi leur bien-être mental général.

## Le saviez-vous?



**19 %**

des télétravailleurs envisageraient de démissionner s'ils étaient contraints de retourner au bureau.



**44 %**

d'entre eux disent préférer une formule hybride (maison et bureau).



**76 %**

des employés souhaitent une certaine flexibilité quant à leur lieu de travail.



**93 %**

des employés souhaitent une certaine flexibilité quant à leur horaire de travail.

# Investir dans le bien-être mental.

Aborder le bien-être mental selon une approche holistique suppose un régime complet d'avantages sociaux qui favorise le mieux-être mental. Commencez par faire évaluer votre régime actuel par un spécialiste pour vous assurer qu'il couvre un large éventail d'interventions, dont la psychothérapie, la pharmacothérapie, les programmes de retour au travail et les traitements d'autosoins.

## Passez en mode virtuel.

Au cours des deux dernières années, bon nombre de preneurs de régime se sont tournés vers les solutions virtuelles afin d'améliorer l'accès aux soins tout en réduisant les obstacles et les coûts. Par exemple, [Soins Virtuels TELUS Santé](#) offre aux adhérents au régime un accès sur demande à des professionnels de la santé qualifiés qui peuvent :

- fournir des conseils médicaux
- poser un diagnostic
- présenter les options de traitement
- prescrire des médicaments
- demander des analyses de laboratoire
- orienter les patients vers des spécialistes

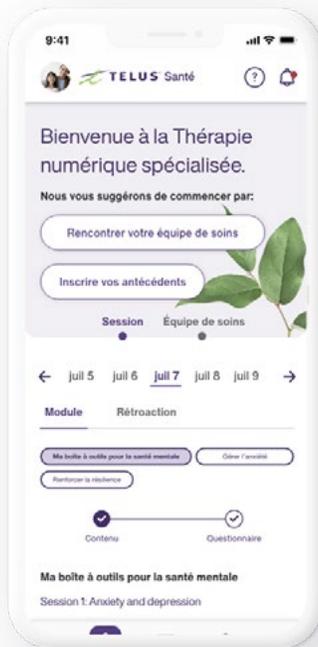


Mon équipe de soins prend le temps de m'écouter attentivement et d'évaluer tous les points que je soulève.



– Julia G., Edmonton, AB

Les services virtuels permettent aux adhérents au régime d'accéder à des soins au moment et à l'endroit qui leur conviennent et en toute intimité. Ils sont particulièrement pratiques pour les parents de jeunes enfants et les aidants naturels qui peuvent avoir besoin de soutien en dehors des heures de travail.



## Nouvelles options de traitement.

De nouvelles approches se révèlent être très efficaces dans le domaine du mieux-être mental. En plus d'avoir accès à des consultations virtuelles avec des psychologues, des psychothérapeutes et des conseillers qualifiés, beaucoup d'adhérents au régime choisissent des outils [autodirigés](#), comme la thérapie cognitivo-comportementale (TCC) numérique.

Les thérapies numériques spécialisées font appel à des outils autodirigés en utilisant des applications mobiles pour soutenir les patients. Des exercices supervisés, des séances en ligne et des ressources sont ainsi proposés. Les recherches démontrent que, grâce à la thérapie numérique spécialisée, plus de [90 % des patients](#) présentent des améliorations à long terme de leurs symptômes. Qui plus est, ces programmes sont beaucoup plus économiques pour les preneurs de régime que les approches traditionnelles en personne.

Les programmes de thérapies numériques abordent divers problèmes :

- anxiété
- trouble de stress post-traumatique (TSPT)
- dépression
- usage de substances
- insomnie
- anxiété chez l'adolescent
- stress
- retour au travail

Si vos employés sont des travailleurs de première ligne, tels que des premiers répondants ou des fournisseurs de soins de santé, qui ont besoin d'aide pour gérer le stress, un TSPT, une situation de crise ou encore pour acquérir de nouvelles habitudes, vous pourriez envisager un outil numérique adapté, comme [Espri par TELUS Santé](#).

### Repenser les services de pharmacie.

Les services de pharmacie virtuelle sont un autre type d'avantages qui favorisent le mieux-être. Les patients peuvent se connecter à partir de l'appareil de leur choix pour présenter ou renouveler une ordonnance, vérifier leurs médicaments et accéder à du matériel éducatif. Mieux encore, les services comme ceux de la [Pharmacie Virtuelle TELUS Santé](#) offrent également des consultations sur demande avec des pharmaciens autorisés.

Lors d'une consultation virtuelle, le pharmacien peut :

- aborder et gérer les effets secondaires d'un médicament
- examiner l'historique des médicaments
- soutenir la désaccoutumance au tabac, la perte de poids et la poursuite de choix de vie sains
- évaluer l'efficacité des médicaments
- collaborer avec les prescripteurs pour ajuster la posologie
- soutenir l'observance thérapeutique en fournissant des doses préemballées, par exemple
- aider les soignants à gérer des schémas thérapeutiques complexes



« Les pharmaciens ont souvent affaire à des personnes qui ont des problèmes de santé mentale. L'une de nos principales responsabilités est de les aider à bien connaître leurs médicaments. En santé mentale, un grand nombre de médicaments mettent du temps à faire effet, et les patients peuvent alors s'inquiéter de leur efficacité. Nous prenons le temps d'examiner les médicaments que prennent les patients et les aidons à avoir des attentes réalistes. »

– Rachel Patel, pharmacienne,  
Pharmacie virtuelle TELUS Santé

## Adopter une stratégie en matière de mieux-être mental.

En plus d'actualiser et d'élargir les offres d'avantages sociaux en matière de mieux-être, certains employeurs augmentent également les limites de couverture, ajoutent de nouveaux types de couverture et investissent dans des stratégies à long terme. Par exemple, une grande [banque canadienne](#) a mis en place une prestation distincte pour la santé mentale de 3 000 \$ par année, la dissociant ainsi de la catégorie des soins paramédicaux. Cette banque a ensuite ajouté une couverture pour les consultations familiales ainsi que pour les services de travailleurs sociaux et d'autres spécialistes, et offre maintenant la TCC numérique.

Une [entreprise du secteur de l'énergie](#) a elle aussi adopté une stratégie pour le mieux-être mental en offrant des soins virtuels et en haussant la couverture des services de psychologie à 10 000 \$.

Une autre [organisation](#) a commencé par définir les grands axes de la santé mentale et les dimensions du mieux-être mental avant d'établir une stratégie complète axée sur l'éducation et les compétences, la prévention et la promotion, ainsi que le soutien et les ressources. En plus de former son personnel-cadre, l'organisation a aussi adopté des programmes de l'Association canadienne pour la santé mentale pour sensibiliser son personnel au mieux-être mental et a créé un programme de soutien par les pairs afin d'offrir du soutien informel.

La formation du personnel-cadre est un outil de mieux-être mental essentiel pour un [important fabricant](#). Celui-ci produit des bulletins d'information hebdomadaires sur le mieux-être mental et invite ses employés à s'abonner à une application de méditation reconnue, en plus d'offrir des services de TCC numérique.

## Leçons tirées de l'expérience d'employeurs canadiens :



- Inclure la [haute direction](#) dès le départ
- Adopter une approche stratégique à long terme
- Fournir une [formation sur le mieux-être mental](#) au personnel-cadre
- Collaborer avec des organismes de [santé mentale](#)
- [Évaluer](#) régulièrement le mieux-être mental des employés
- Réduire les obstacles aux soins grâce à [l'accès virtuel](#)
- Fournir des [ressources de qualité](#) aux employés
- Offrir du soutien pour les questions [familiales, financières et juridiques](#)
- Investir dans un programme [complet d'aide aux employés et à leur famille](#) (PAEF)



# Encourager de nouveaux comportements.

La création d'un programme holistique visant à favoriser le bien-être mental est complexe et varie d'une entreprise à l'autre. En général, le programme devrait comporter une aide adaptée aux employés, des options de soins virtuels et de nouvelles visions du travail.

## Un PAE axé sur le bien-être.

Dans certaines organisations, les programmes d'aide aux employés (PAE) ont longtemps été négligés et sous-utilisés. De nombreux employeurs accordent aujourd'hui une place de choix à ces programmes dans le cadre de leur stratégie holistique de bien-être mental.

Certains PAE ne sont guère plus que des centres d'appel proposant aux adhérents au régime une liste de numéros de téléphone. Toutefois, si l'on veut véritablement promouvoir le mieux-être mental, il est indispensable de se centrer davantage sur l'humain. Les PAE d'aujourd'hui, comme le [Parcours de vie de TELUS Santé<sup>MD</sup>](#), offrent les services de travailleurs sociaux ou de conseillers formés qui peuvent évaluer adéquatement les besoins spécifiques de chaque adhérent au régime et les orienter vers les bonnes ressources.

Ces ambassadeurs de soins restent en contact avec les employés et leur famille afin de s'assurer qu'ils reçoivent les soins dont ils ont besoin et qu'ils obtiennent des résultats concrets. Ils soutiennent aussi les adhérents au régime tout au long de leur parcours vers le mieux-être en les aidant à trouver des ressources auxquelles ils peuvent accéder eux-mêmes.

Les PAE axés sur le bien-être ne se limitent pas au mieux-être : ils offrent un soutien tout au long du parcours, dont des services de professionnels paramédicaux tels que des diététistes, ainsi que du soutien non médical pour les questions de nature juridique, financière ou autre.

## Votre PAE offre-t-il un soutien tout au long du parcours vers le bien-être?



- ✓ Le service peut-il être personnalisé pour chaque adhérent au régime ou est-il le même pour tous?
- ✓ Les patients sont-ils suivis régulièrement par des ambassadeurs dévoués?
- ✓ Une application mobile complète-t-elle efficacement le service?
- ✓ Les adhérents peuvent-ils prendre rendez-vous avec des médecins, des thérapeutes et d'autres cliniciens en un seul appel?
- ✓ Est-il possible d'orienter les adhérents vers des soins en personne, au besoin?
- ✓ L'aide de professionnels qualifiés est-elle offerte pour les problèmes financiers?
- ✓ Des options d'autosoins, comme la TCC numérique ou d'autres technologies, sont-elles disponibles?
- ✓ Les adhérents au régime peuvent-ils consulter des professionnels de la santé affiliés, comme des diététistes, des physiothérapeutes et des chiropraticiens?
- ✓ Le programme offre-t-il le soutien d'experts pour les questions juridiques?
- ✓ Les adhérents au régime peuvent-ils consulter des thérapeutes qualifiés s'ils vivent des problèmes familiaux ou relationnels ou s'ils ont de la difficulté à s'occuper d'un proche?
- ✓ Des ressources de qualité et à jour, comme des webinaires, des articles et des fiches d'information, sont-elles mises à la disposition des adhérents lorsqu'ils en font la demande?
- ✓ Le fournisseur du PAE soutient-il la communication aux adhérents au régime?
- ✓ Le PAE comprend-il une gamme de services de soins virtuels pour une approche du mieux-être réellement holistique?



### **Un accès complet aux soins.**

Le mieux-être mental est un travail d'équipe qui nécessite un accès à un vaste éventail de services spécialisés et de fournisseurs de services. Les services virtuels représentent la solution par excellence pour aider à réduire les obstacles aux soins et à limiter le coût des avantages sociaux. Voici quelques exemples de soins virtuels qui ont fait leurs preuves et que vous pourriez ajouter à votre programme :

- [Des soins sur demande 24 heures sur 24, 7 jours sur 7](#) offerts par des médecins, des thérapeutes et d'autres spécialistes
- [Des services de pharmacie virtuelle](#), y compris des consultations sur demande avec des pharmaciens autorisés
- [Des programmes de thérapie numérique spécialisée](#)
- Des services de soutien en matière de mieux-être mental et de résilience pour les [travailleurs de première ligne](#) et les familles

En plus de ces avantages sociaux virtuels axés sur le bien-être, beaucoup d'employeurs proposent également des programmes de soins de santé complets, comme ceux offerts par les [Cliniques TELUS Santé](#), et des programmes personnalisés de santé mentale au travail afin de promouvoir la [santé mentale et un milieu de travail sain](#).

### **De nouvelles façons de travailler.**

Une [analyse détaillée des demandes de règlement](#) peut aider les preneurs de régime et les conseillers à dégager des tendances, comme le nombre d'employés qui fournissent des soins non rémunérés, qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale ou encore qui ont d'autres besoins en matière de mieux-être. Les données sur les demandes de prestation d'invalidité sont essentielles afin de mettre sur pied de nouvelles méthodes de travail pouvant favoriser le bien-être mental.

Les données montrent que plus un employé reste longtemps en congé d'invalidité, [moins il y a de chances qu'il retourne au travail](#). En fait, la probabilité d'un retour au travail [diminue de 50 % après six mois et se situe sous la barre des 10 % après 24 mois](#).

Des modalités de travail plus flexibles pourraient faciliter la vie des employés qui doivent prendre soin d'un proche ou qui souhaitent apporter des changements durables à leur mode de vie dans leur intérêt personnel et dans celui de leur famille. La [majorité des employés](#) dit ne pas vouloir revenir aux conditions de travail qui avaient cours avant la pandémie. C'est donc le moment idéal pour essayer de nouvelles façons de travailler et de promouvoir la flexibilité, l'équilibre et les saines habitudes de vie (en se rapprochant par exemple de son chien COVID!).

## Le saviez-vous?



44 %

des Canadiens craignent que leurs chances d'avancement soient compromises si leur employeur apprend qu'ils éprouvent un problème de santé mentale.

Il est essentiel de valoriser une culture qui place le bien-être mental des employés et des gestionnaires à l'avant-plan. En offrant des ressources pour mieux outiller les employés et les diriger vers les programmes appropriés, on peut favoriser leur participation et améliorer les résultats. De nombreux employeurs mettent également en place des programmes de mieux-être mental au travail.

### S'engager dans un nouveau dialogue.

Les employeurs ont l'occasion d'ouvrir le dialogue sur le bien-être. Réduire la stigmatisation par la formation du personnel-cadre est un bon point de départ, mais les employés attendent davantage et il ne fait aucun doute que les avantages sociaux doivent évoluer.



« Quand les employeurs mettent l'accent sur la prévention plutôt sur la gestion des maladies, le présentéisme, l'absentéisme et l'invalidité commencent à diminuer.

– D<sup>re</sup> Diane McIntosh, Psychiatre et membre de l'équipe TELUS



### Diminuer les obstacles aux soins.

Qu'il soit question d'ajouter de nouveaux services virtuels ou d'augmenter les limites de couverture, l'important est de s'assurer que les adhérents au régime peuvent accéder aux soins dont ils ont besoin à leur guise. Recherchez des solutions qui privilégient :

- ✓ la commodité
- ✓ la confidentialité
- ✓ la flexibilité
- ✓ les approches holistiques
- ✓ la simplicité d'adhésion aux avantages sociaux et de demandes de règlement

Les programmes d'aide aux employés (PAE) sont l'un des outils les plus efficaces pour fournir du soutien tout en limitant les coûts des avantages sociaux. Recherchez un PAE qui mise sur une collaboration active avec les adhérents au régime tout au long de leur parcours : vous aurez ainsi l'assurance d'offrir des soins de santé de qualité et un soutien adéquat pour les problèmes juridiques, familiaux ou financiers.

D'autres outils peuvent favoriser efficacement le bien-être :

- ✓ Plateforme d'avantages sociaux simplifiée
- ✓ Services de pharmacie virtuelle
- ✓ Simplification du processus de règlement
- ✓ Soutien pour le retour au travail



## À propos de TELUS Santé

TELUS Santé s'engage à tirer profit de la puissance de la technologie et de notre équipe passionnée pour révolutionner l'accès aux soins de santé et offrir des expériences exceptionnelles en santé pour la population canadienne. Chef de file en soins virtuels, pharmacie virtuelle, télésoins à domicile, dossiers médicaux et de santé électroniques, gestion des avantages sociaux et d'officine, TELUS Santé offre aux autorités sanitaires, aux professionnels de la santé, aux assureurs, aux employeurs, aux patients et aux consommateurs le pouvoir de transformer l'information en un avenir plus sain.

Pour en savoir plus, visitez [www.telussante.com](http://www.telussante.com).

**Apprenez-en plus sur nos solutions employeurs**

