

# Foire aux questions (FAQ)

## GÉNÉRALITÉS

### Changerpouurlavie<sup>MC</sup>, qu'est-ce que c'est?

Vous pouvez considérer Changerpouurlavie<sup>MC</sup> comme votre programme personnel de gestion de la santé. Il a été conçu dans le but de vous soutenir dans vos efforts pour être (et rester) en bonne santé.

### Que puis-je faire sur le portail santé Changerpouurlavie?

Le portail santé Changerpouurlavie propose un éventail d'outils et de ressources pour vous aider à connaître votre état de santé, à savoir ce que vous pouvez faire pour vivre plus sainement, et à apprendre comment prendre en charge les problèmes de santé que vous pourriez avoir.

Voici quelques exemples de ce que vous pouvez faire sur Changerpouurlavie :

- Remplir un questionnaire d'évaluation des risques pour la santé
- Obtenir le bilan de santé, la note et le plan d'action établis à l'aide de vos réponses au questionnaire
- Lire des documents d'information sur la santé et répondre à des questions éclair
- Vous inscrire à des rappels médicaments quotidiens ainsi qu'à des rappels sur le renouvellement de vos ordonnances et vos rendez-vous
- Suivre vos activités santé, comme calculer les pas que vous faites, prendre votre pression artérielle et manger des fruits et légumes
- Fixer vos objectifs personnels en matière de santé
- ...Et bien plus

Lorsque vous utilisez le portail et ses excellents outils, vous accumulez des points pour participer au tirage de magnifiques récompenses, entre autres des cartes-cadeaux échangeables chez des détaillants populaires d'articles pour la maison, équipement sportif, appareils électroniques et plus encore.

Pour en savoir davantage sur le portail santé, jetez un coup d'œil sur la section « Caractéristiques de Changerpouurlavie » de cette FAQ.

### Qui peut utiliser Changerpouurlavie?

Le portail est à la disposition de tous les membres d'un régime de GSC, qu'ils participent à un régime de soins de santé collectif ou individuel. Les conjoints et les personnes à charge n'y ont pas accès.

### **Dois-je être inscrit aux Services en ligne pour m'en servir?**

Oui. Pour utiliser Changerpouurlavie, vous devez être inscrit aux Services en ligne (à moins d'être un des membres de régime chanceux qui sont connectés automatiquement par leur intranet!).

Vous n'êtes pas inscrit aux Services en ligne? Rendez-vous à [greenshield.ca](http://greenshield.ca) pour vous inscrire dès aujourd'hui.

### **Comment puis-je accéder au portail Changerpouurlavie?**

Après avoir ouvert une session aux Services en ligne, cliquez tout simplement sur le nouveau lien « Changerpouurlavie » dans le menu principal à gauche. La première fois que vous cliquez sur ce lien, on vous demandera de lire l'entente de confidentialité de Changerpouurlavie et de donner votre consentement avant de pouvoir utiliser le portail.

### **Dois-je saisir un nom d'utilisateur ou un mot de passe pour utiliser Changerpouurlavie?**

Non. Vous n'avez qu'à cliquer sur le lien Changerpouurlavie (et accepter l'entente de confidentialité à votre première visite) une fois que vous êtes dans Services en ligne et vous serez dirigé directement vers le portail.

### **Quels sont les objectifs du programme?**

Changerpouurlavie a été conçu pour vous inciter à prendre votre santé en charge de façon amusante et intéressante.

### **Pourquoi est-ce que nous vous proposons ce programme?**

Souvent, les gens ne sont pas conscients pas qu'ils ont un problème de santé ou qu'ils en présentent des risques. Et même s'ils le sont, il n'est pas rare qu'ils ne sachent pas où sinon comment commencer à s'y attaquer.

Changerpouurlavie a été conçu pour vous aider à commencer dès aujourd'hui. À partir de vos réponses au questionnaire d'évaluation des risques pour la santé, nous établirons pour vous un plan d'action personnalisé qui vous aidera à acquérir peu à peu la confiance nécessaire pour agir et apporter des changements visant à améliorer votre santé et rester en bonne santé. Qui plus est, nous vous accordons aussi des points chaque fois que vous prenez des mesures concrètes pour maintenir votre détermination et votre enthousiasme.

### **Mais, je suis déjà en assez bonne santé – ce programme me concerne-t-il quand même?**

Oui. Changerpouurlavie vise à vous encourager à adopter un mode de vie sain – que ce soit un objectif visé ou déjà atteint – et à vous récompenser.

Des études montrent que même si vous estimez maintenant que vous êtes en bonne santé, votre santé n'est peut-être pas aussi bonne que vous le pensez. Autrement dit, l'idée que nous nous faisons de notre santé n'est peut-être pas juste. En faisant l'évaluation des risques pour la santé, il se peut que vous découvriez des risques dont vous n'aviez pas connaissance.

### **Ce programme me coûte-t-il quelque chose?**

Non. Changerpourlavie est un service **gratuit** qui vous est offert par GSC. Votre santé compte pour nous, et c'est notre façon de vous appuyer dans ce que vous faites pour en prendre soin.

## **PROGRAMME DE RÉCOMPENSES CHANGERPOURLAVIE**

### **Comment le programme de récompenses fonctionne-t-il?**

C'est très simple... à mesure que vous progressez dans l'adoption d'un mode de vie sain (ou faites le suivi les activités que vous menez déjà), vous obtenez des points. Puis ces points peuvent servir à obtenir des récompenses comme des cartes-cadeaux échangeables chez des détaillants populaires d'équipement sportif, articles pour la maison, appareils électroniques et plus encore.

### **Comment puis-je accumuler des points?**

Pour commencer, on vous demandera de remplir un questionnaire d'évaluation des risques pour la santé. Vous obtiendrez des points pour l'avoir fait. Vous recevrez par la suite un bilan personnalisé et un plan d'action établis en fonction de vos réponses au questionnaire et destinés à vous aider à vous concentrer sur les petits pas à faire pour être en meilleure santé. En suivant votre plan d'action, vous obtiendrez des points qui vous permettront de courir la chance d'obtenir des récompenses. Voici quelques-unes des façons de gagner des points :

- ✓ Remplir le questionnaire d'évaluation des risques pour la santé
- ✓ Lire les documents d'information sur la santé et répondre aux questions éclair
- ✓ Vous inscrire aux rappels médicaments quotidiens ou aux rappels rendez-vous
- ✓ Suivre les pas que vous faites, consommer des fruits et légumes et prendre votre pression artérielle
- ✓ Vous fixer un objectif en matière de santé
- ✓ ...Et bien plus!

### **Comment puis-je connaître mon solde de points?**

Vous pouvez voir le nombre de points accumulés en affichant « Solde de points » du côté droit de votre page d'accueil. Vous pouvez également vérifier l'historique des activités réussies (et les points obtenus en récompense de chacune) en cliquant sur le lien « Historique » juste au-dessus de « Solde de points ».

### **Qu'est-ce que je fais de mes points?**

Vous pouvez les utiliser pour demander de superbes récompenses en consultant la page « Récompenses » du portail santé (cliquez sur l'élément de menu en haut de la page). Utilisez vos points afin de faire une offre (ou plusieurs offres) sur les récompenses offertes, et vous pourriez être l'heureux gagnant d'un des tirages.

### **Comment puis-je savoir quelles récompenses sont offertes?**

En vous rendant à la page « Récompenses » (cliquez sur l'élément de menu en haut de la page) pour afficher les récompenses offertes.

### **Comment puis-je demander une récompense?**

Lorsque vous êtes à la page « Récompenses », cliquez tout simplement sur la récompense que vous souhaitez demander, puis inscrivez le nombre de bulletins de participation que vous voulez acheter avec vos points.

Lorsque vous faites une offre pour une récompense, la date du tirage, le nombre de bulletins que vous avez inscrits et le nombre total de bulletins inscrits au tirage apparaîtront.

Vous pouvez utiliser vos points pour demander plusieurs bulletins visant la même récompense, sinon pour demander différentes récompenses. C'est à vous de décider!

### **Quand les tirages auront-ils lieu?**

Le premier mois, les tirages seront hebdomadaires, comme suit :

- Deux récompenses d'une valeur de 250 \$
- Trois récompenses d'une valeur de 100 \$
- Quatre récompenses d'une valeur de 50 \$
- Quatre récompenses d'une valeur de 25 \$
- Dix récompenses d'une valeur de 10 \$

Après le premier mois, les récompenses indiquées ci-dessus feront l'objet d'un tirage mensuel, le premier jour de chaque mois.

### **Quelles sont les chances de gagner?**

Les chances de gagner varient selon la récompense et le tirage. Cliquez sur la récompense pour connaître la date du prochain tirage, le nombre total de bulletins inscrits au tirage et le nombre de bulletins que vous avez inscrits, le cas échéant. Plus nombreuses sont les activités santé auxquelles vous participez sur le portail, plus vous obtenez de points.

### **Comment fonctionne le tirage?**

Les gagnants des tirages hebdomadaires et mensuels sont choisis au hasard parmi toutes les inscriptions admissibles reçues suivant les dates limites de tirage de chaque récompense. Vous pourrez également participer aux tirages **supplémentaires** qui auront lieu de temps à autre pour vous remercier de prendre en main votre santé et de participer au programme Changerpouurlavie.

Dans l'éventualité où il serait impossible de joindre un gagnant dans un délai raisonnable (15 jours ouvrables), un autre gagnant sera choisi au hasard. La même période s'appliquera et sera reportée jusqu'à ce qu'un gagnant soit choisi au hasard parmi les inscriptions admissibles.

### **Qu'arrive-t-il si je gagne une récompense?**

Vous recevrez un courriel vous informant que vous avez gagné une récompense et vous indiquant la marche à suivre pour la réclamer. Vous devrez notamment remplir, signer et retourner un formulaire d'autorisation. Pour retourner le formulaire d'autorisation, vous pouvez :

- Répondre par courriel en joignant le formulaire dûment rempli et signé, ou
- Imprimer le formulaire, le remplir et le signer, et l'envoyer par la poste à :  
Cookson James Loyalty, Inc., 3123 Walkers Line, Burlington (Ontario) L7M 0E1.

### **Que dois-je faire pour accepter ma récompense?**

Les récompenses doivent être acceptées telles quelles; elles ne peuvent pas être transférées, remplacées, remboursées ni échangées contre de l'argent. Elles ne sont pas remplaçables en cas de perte ou de vol, sauf si l'organisateur du tirage en décide autrement à sa seule discrétion. Il se peut que le gagnant doive fournir une preuve d'identité pour réclamer sa récompense.

### **Existe-t-il d'autres règlements régissant le programme de récompenses?**

Tous les règlements du programme de récompenses Changerpouurlavie sont publiés sur le portail (cliquez sur le lien Règlements au-dessus de votre solde de points dans le tableau de bord de droite).

## **CARACTÉRISTIQUES DU PORTAIL SANTÉ**

### **Évaluation des risques pour la santé**

#### **Qu'est-ce qu'une évaluation des risques pour la santé?**

Une évaluation des risques pour la santé est un questionnaire que vous pouvez remplir en ligne à partir du portail Changerpouurlavie.

Après avoir rempli le questionnaire, vous recevrez :

- un bilan de santé personnalisé
- des liens à du matériel d'information correspondant à votre profil de santé, lequel est établi en fonction des facteurs de risque, liés à votre santé ou à votre mode de vie, qui ressortent de l'évaluation des risques pour la santé
- un plan d'action personnalisé incluant des liens à des outils de suivi et de rappel

### **Comment puis-je remplir le questionnaire d'évaluation des risques pour la santé?**

Pour commencer, cliquez sur le bouton « Commençons! » (nous voulions éviter toute ambiguïté) sur la page d'accueil du site Changerpouurlavie et suivez les directives pour répondre aux questions.

### **Est-ce que mon employeur peut voir mes réponses au questionnaire d'évaluation des risques pour la santé?**

Absolument pas. Votre employeur ne pourra pas voir vos réponses, ni votre bilan de santé, ni quoi que ce soit d'autre que vous pourriez entrer sur le portail Changerpouurlavie. Ces renseignements sont strictement confidentiels. GSC protège la confidentialité des renseignements personnels conformément aux lois canadiennes en matière de protection de la vie privée et à la politique de GSC en matière de confidentialité des renseignements.

## **Saines habitudes de vie : Outils et suivis**

### **En quoi consistent les outils et les suivis?**

Le programme Changerpouurlavie prévoit plusieurs outils que vous pouvez utiliser pour faire le suivi d'activités précises liées à votre santé, notamment votre régime alimentaire, le nombre de pas effectués par jour, votre consommation de fruits et légumes, votre pression artérielle et plus encore.

### **Comment puis-je utiliser ces outils et ces suivis?**

Pour utiliser les différents outils et suivis, cliquez sur l'élément de menu « Suivis » au haut de la page d'accueil. Vous y trouverez une liste d'outils pour faire les suivis nécessaires. Sélectionnez l'outil de suivi de votre choix et cliquez sur le bouton « En savoir plus » pour prendre connaissance des directives sur la façon de l'utiliser.

## **Rappels médicaments Discipline2fer<sup>MC</sup>**

### **En quoi consiste le programme Discipline2fer? Comment fonctionne-t-il?**

Discipline2fer est un programme de rappels automatisés pour vous aider à gérer vos médicaments – ce qui vous aide également à améliorer votre santé. Vous pouvez vous inscrire à ce volet de Changerpourelavie pour recevoir des messages vous rappelant de prendre vos médicaments. Ces rappels vous seront utiles si vous avez tendance à oublier de prendre vos médicaments ou encore de passer à la pharmacie pour renouveler votre ordonnance ou récupérer vos médicaments.

Une fois inscrit au programme Discipline2fer, vous recevrez un courriel vous rappelant de prendre vos médicaments suivant l'heure, la fréquence et la date indiquées par votre médecin traitant.

### **Comment puis-je m'inscrire à Discipline2fer?**

Vous pouvez vous inscrire en vous rendant à la page Discipline2fer (cliquez sur l'élément de menu Discipline2fer au haut de la page).

À la page Discipline2fer, vous devrez entrer les numéros d'identification des médicaments d'ordonnance (codes DIN) pour lesquels vous aimeriez recevoir des rappels. Le code DIN se trouve sur le flacon ou la boîte de votre médicament, ou encore sur le reçu remis par votre pharmacien.

Après avoir entré vos médicaments, vous devrez indiquer si vous voulez recevoir un rappel quotidien pour prendre vos médicaments ou un rappel pour renouveler votre ordonnance. Vous n'avez qu'à suivre les instructions pour configurer l'heure et la fréquence auxquelles vous souhaitez recevoir des courriels de rappel.

Les courriels seront envoyés à l'adresse électronique figurant dans les dossiers de GSC.

## **Rappels santé**

### **En quoi consistent les rappels santé? Comment fonctionnent-ils?**

Tout comme dans le cas du programme Discipline2fer pour les médicaments, vous pouvez vous inscrire et recevoir des courriels vous rappelant d'effectuer différentes activités liées à la santé, que ce soit calculer vos pas, consommer plus de fruits et de légumes, surveiller votre pression artérielle et plus encore.

### **Que dois-je faire pour m'inscrire aux rappels santé?**

Vous pouvez vous inscrire en vous rendant à la page Discipline2fer (cliquez sur l'élément de menu Discipline2fer au haut de la page). Vous pourrez choisir un rappel parmi les différentes options indiquées sur la page. Vous pouvez également préciser la fréquence à laquelle vous souhaitez recevoir le courriel de rappel et la date de début.

## En vedette – Défi de 30 jours Changerpouurlavie

### Qu'est-ce que le défi de 30 jours? En quoi consiste-t-il?

Vous pouvez vous inscrire au défi de 30 jours Changerpouurlavie en fixant vos propres objectifs dans la réalisation de changements positifs pour votre santé. Vous serez invité à créer vos propres objectifs pour la santé en utilisant des objectifs SMART (spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et en temps opportun). Vous pourrez ainsi répartir votre objectif en étapes gérables et réalisables, et fixer un délai réaliste pour chacune.

## Apprenez et gagnez – Info santé

### En quoi consiste le volet Apprenez et gagnez?

Cette partie du programme Changerpouurlavie vous permettra de prendre connaissance d'articles sur divers problèmes de santé et des conseils pour rester en santé. On y trouve par exemple des articles sur la dépression, l'arthrite rhumatoïde, les maladies du cœur, le diabète et plus encore.

Après chaque module, vous pouvez répondre à un court questionnaire (facile) sur le contenu de l'article. Ne vous inquiétez pas – vous seul connaîtrez votre résultat et vous accumulerez des points pour avoir répondu au questionnaire!

## CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

### Le programme Changerpouurlavie est-il sécuritaire?

Absolument. GSC observe des règles de sécurité rigoureuses et utilise des technologies de pointe pour protéger vos renseignements contre tout accès non autorisé, toute divulgation, toute modification ou tout usage frauduleux. Pour en savoir plus sur les mesures que prend GSC pour protéger vos renseignements, veuillez consulter [Notre engagement en matière de confidentialité](#) et notre énoncé sur la [Sécurité](#).

Afin de nous assurer que vous comprenez bien notre politique en matière de confidentialité et de sécurité, nous vous demanderons de lire notre énoncé sur la confidentialité Changerpouurlavie et d'indiquer votre consentement avant d'accéder au portail santé.

## AIDE

À qui dois-je m'adresser si j'ai besoin d'aide au sujet du portail santé?



Veillez communiquer avec GSC si vous avez des questions ou éprouvez des difficultés techniques avec le portail santé. Voici comment vous pouvez nous joindre :

- Envoyez un courriel au moyen de la fonction « Contactez-nous » sur notre site Services en ligne;
- Communiquez avec notre Centre de service à la clientèle au 1 888 711-1119.