

Le

FOND DE L'HISTOIRE

MARS 2015

À
l'intérieur

**VOICI NOTRE TOUTE DERNIÈRE
CRÉATRICE DE CHANGEMENT**

PAGE 2

SOINS DE PREMIÈRE LIGNE DE GSC :

Équipe de coordination des soins de CUPS

PAGE 6

NOUVEAUTÉS...

Changerpoulavie^{MC} bientôt en ligne

Nouveau programme de soins de la vue
de l'Î.-P.-É.

PAGE 7



VOICI

Diana McNiven, chef, Rémunération et avantages sociaux,
GE Canada, Créatrice de changement

GE Canada montre la voie en créant un lieu de travail favorisant la santé mentale

GE Canada s'est toujours préoccupée de ses gens, comme l'atteste sa gamme de politiques en ressources humaines visant à garantir un milieu de travail sain et positif. Mentionnons entre autres ses politiques contre le harcèlement et l'intimidation de même que son rigoureux code de déontologie. Toutefois, en 2012, Diana McNiven et son équipe ont commencé à déceler des indices qui permettaient de croire que GE Canada devait adopter une stratégie d'entreprise qui portait précisément sur la santé mentale.

Comme le dit Diana, « c'est la bonne chose à faire »

Une constatation commune à nos Créateurs de changement : tout a été déclenché par les données. Les fonctions de Diana l'ont amenée à jouer un rôle de direction au sein de Rémunération et avantages sociaux et à aider GE Canada dans ses efforts pour atteindre son but stratégique, à savoir « centraliser, harmoniser, moderniser et simplifier » la structure et le fonctionnement de l'organisation. Dans le cadre de ce mandat, Diana avait maintenant accès à la base de données sur les régimes de soins de santé de l'entreprise, présente partout au Canada et depuis toujours décentralisée.

Les données pour 2012 étaient explicites : la santé mentale des employés exigeait qu'on s'y attarde – la première cause des demandes de règlement pour invalidité de courte et de longue durée était liée à la santé mentale, la deuxième catégorie de médicaments faisant l'objet du plus grand nombre de demandes était celle des antidépresseurs, les cinq médicaments les plus souvent prescrits visaient tous à traiter des problèmes qui sont aggravés par le stress, et le stress était le principal motif de consultation dans le cadre du programme d'aide aux employés. Certes, GE Canada ne se concentrait pas uniquement sur la santé physique mais, selon Diana, l'entreprise devait accorder une plus large place à la santé mentale.

Les recherches corroboraient sa lecture des données. Des préjugés tenaces entourent les questions de santé mentale dans le milieu du travail. Dans une étude, par exemple, pas moins de 54 % des employés interrogés craignaient que si la direction apprenait qu'ils avaient souffert d'un problème de santé mentale, leur chance de promotion serait réduite¹. Il fallait donc, selon Diana, que GE Canada aborde la santé mentale en s'attaquant aux préjugés sur la question.

Diana s'est aussi rendu compte qu'il était important d'évaluer les données se rapportant au régime de soins de santé de GE Canada dans un certain contexte : est-ce que l'expérience de GE est unique? Pas du tout : un Canadien sur cinq présentera un problème de santé mentale au cours de sa vie, et plus de 30 % des demandes de règlement pour invalidité et 70 % des coûts totaux associés aux demandes de règlement pour invalidité sont attribuables à la maladie mentale².

Par ailleurs, dans le contexte de la santé mentale des employés au Canada, Diana a pu constater que la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail, adoptée en 2013, représentait une initiative bien concrète et visible. Menée par la Commission de la santé mentale du Canada et élaborée par l'Association canadienne de normalisation et le Bureau de normalisation du Québec, cette initiative vise à donner aux entreprises une norme à caractère volontaire leur indiquant comment aborder la question de la santé mentale au travail. Les entreprises peuvent l'appliquer de différentes façons selon leurs besoins.

Diana a aussi pu tirer parti de sa carrière antérieure comme infirmière, de même que de son expérience personnelle auprès d'un membre de sa famille aux prises avec des problèmes de santé mentale. Elle sait qu'à peu près tout le monde a été – ou sera – touché par des problèmes de santé mentale, et elle a pu constater de surcroît que ces problèmes sont souvent l'objet de préjugés.

Bref, même si les données et les conclusions des études étaient suffisamment convaincantes, de l'avis de Diana, « établir une stratégie d'entreprise axée sur la santé mentale s'avérait la bonne chose à faire ».

Alors comme tout Créateur de changement, elle a commencé à susciter les changements...

Un parcours sans fin qu'il vaut toujours la peine d'entreprendre

Pour entreprendre ce parcours, Diana et son équipe, formée de représentants des ressources humaines, de l'équipe de soins de santé complémentaires de GE et du service juridique, ont étudié à fond la question de la santé mentale. Sous l'impulsion de Diana, l'équipe a établi les principes directeurs suivants pour illustrer la vision qui sous-tend la stratégie en santé mentale de GE Canada :

- Les facteurs de risque des problèmes de santé mentale seront atténués en mettant en place un système de gestion solide;
- Les chefs et les employés s'y connaîtront en santé mentale et en maladie mentale;
- Les employés ne seront pas traités de façon différente s'ils présentent des problèmes de santé mentale;
- Les employés n'hésiteront pas à discuter de problèmes de santé mentale avec leur supérieur et à faire participer leur famille à la discussion s'il y a lieu;
- Un dialogue ouvert et permanent sur les questions de santé mentale sera la norme.

Un conseil de Diana :

« Il faut savoir que protéger la santé mentale représente un engagement à vie. Et établir une culture qui favorise la santé mentale exige des efforts de tous les instants; c'est un parcours sans fin. »

Prochaine étape : passer à l'action. Le plan initial comportait cinq volets :

1. communication et formation
2. évaluations organisationnelles et sondage auprès des employés
3. norme psychologique
4. politiques et gouvernance
5. gestion de l'invalidité

Après avoir obtenu l'autorisation du conseil d'administration de GE Canada en 2013, Diana a formé une équipe de 30 bénévoles de différents établissements et secteurs de GE Canada pour mettre ce plan en œuvre. En décembre 2013, tous les employés de GE Canada ont été informés que l'entreprise entreprenait un long parcours pour améliorer la santé mentale en milieu de travail.

Le parcours sera exigeant, alors commençons sans plus tarder.

La philosophie de Diana selon laquelle « Rome n'a pas été construite en un jour » a donné l'impulsion nécessaire à l'élaboration de la stratégie. Renseigner les gens sur la maladie mentale constituait un bon point de départ. Sous le thème « Our Minds... Our Health », une formation obligatoire en personne a été instaurée en 2014 à l'intention de tous les chefs et superviseurs. La formation visait notamment à transmettre des renseignements factuels et objectifs sur les questions de santé mentale de sorte à dissiper toute idée préconçue, comme celle qui veut que les gens aux prises avec des problèmes de santé mentale n'ont qu'à « s'endurcir » ou à « se ressaisir ».

Comme le dit Diana,

« n'attendez pas qu'absolument tout soit parfait, sinon jamais rien ne sera fait; il s'agit de commencer et un bon point de départ, c'est de s'attaquer aux préjugés. »

MALADIE MENTALE VS SANTÉ MENTALE

- La maladie mentale « est une maladie qui peut être diagnostiquée et reconnue d'un point de vue médical, et qui résulte d'une incapacité à utiliser ses habiletés cognitives, affectives ou relationnelles. Les troubles mentaux sont causés par des facteurs biologiques, de croissance et psychosociaux, et peuvent être traités par des approches semblables à celles auxquelles on a recours pour traiter les maladies physiques (c'est-à-dire la prévention, le diagnostic, le traitement et la réadaptation)³ ».
- La santé mentale « est un état de bien-être dans lequel une personne peut se réaliser, surmonter les tensions normales de la vie, accomplir un travail productif et contribuer à la vie de sa communauté⁴ ».

Il est important de comprendre qu'une personne peut être saine mentalement, tout en présentant une maladie mentale, et à l'inverse, qu'une personne peut ne pas avoir de maladie mentale mais quand même présenter un problème de santé mentale.

La passion porte fruit

Comme Diana était l'élément moteur, le terme « réalisations » a certainement été le mot clé. Au cours des premiers 18 mois suivant l'approbation et le lancement :

- 83 % de tous les chefs et superviseurs ont participé en personne à une formation.
- Les évaluations internes recommandées dans la norme nationale sur la santé psychologique en milieu de travail ont été effectuées (GE Canada était en tête du peloton bien entendu), y compris un sondage auprès de tous les employés.
- L'équipe de bénévoles a formulé la vision de l'entreprise : *Chez GE Canada, nous aspirons à œuvrer dans un milieu de travail stimulant, exempt de tout préjugé, empreint de respect et de confiance.*
- Des champions de la santé mentale ont été nommés au sein de chaque unité d'affaires afin d'examiner des façons de rendre leur unité sensible aux questions de santé mentale.
- Les communications étaient fréquentes. Un espace a été réservé en permanence dans le bulletin d'information de GE Canada pour y donner les dernières nouvelles concernant le programme *Our Minds... Our Health*.
- Diana et son équipe de santé en milieu de travail ont resserré et amélioré la gestion de l'invalidité dans les cas où une cause psychologique était présente, ce qui a mené à une diminution importante du nombre de jours d'absence du travail.
- Des groupes de discussion ont été mis sur pied dans le but d'essayer de trouver les causes fondamentales des problèmes de santé mentale et d'offrir un forum où les employés pouvaient discuter et partager leurs expériences.

Comme le mentionne Diana, « nous nous sommes rendu compte que les problèmes de santé mentale suscitent une vraie passion; c'est étonnant tout ce que nous pouvons accomplir. »

Au début de 2014, on a lancé un appel de ralliement à tous les employés pour qu'ils se rendent sur le site Web *Our Minds... Our Health* afin de prendre connaissance de toutes les ressources internes et externes de GE Canada en santé mentale.

L'un des faits saillants de 2015 est le programme d'apprentissage en ligne que tous les employés sont tenus de suivre. Tout comme dans le cas de la formation aux chefs et aux superviseurs, la formation offerte aux employés vise principalement à départager le vrai du faux en ce qui concerne la maladie mentale. La formation aux employés fera partie intégrante de l'organisation de GE Canada; elle sera intégrée aux programmes d'apprentissage des nouveaux employés et comportera des cours de remise à niveau.

Pour résumer le parcours jusqu'à présent...

Tout au long de ce parcours de longue durée, Diana est à l'affût d'un grand nombre d'indicateurs de progrès. En ce qui concerne les données, par exemple, les coûts des médicaments peuvent augmenter à court terme, mais ce n'est pas nécessairement un mauvais signe; cela peut vouloir dire que les employés obtiennent maintenant l'aide dont ils ont besoin. Un meilleur indice toutefois est le taux d'absentéisme, qui a déjà diminué de 10 % par rapport à la première année et de 5 % par rapport à la deuxième année pour ce qui est des cas d'invalidité psychologique. En outre, la santé mentale n'est plus la cause première des demandes de règlement pour invalidité.

Il importe aussi, comme l'explique Diana, de déceler les indicateurs de progrès moins quantifiables. En ce qui a trait à la culture en milieu de travail notamment, les cadres supérieurs de GE Canada commencent à diriger par l'exemple; l'un d'entre eux, par exemple, a inclus dans sa carte de souhaits de fin d'année un don à une organisation s'occupant de santé mentale, au nom de son équipe.

L'un des meilleurs indicateurs de progrès, d'après Diana, tient au fait que ce sont de plus en plus les employés qui adoptent et pilotent le plan. Par exemple, les groupes de discussion qui ont été créés en 2014 ont mené à des plans visant la mise en place d'initiatives menées par les employés, comme des réseaux de soutien à l'intention des collègues aux prises avec des problèmes de santé mentale. De plus, ces groupes composés au départ de 30 bénévoles comptent maintenant plus de 50 bénévoles de toutes les unités d'affaires et de toutes les fonctions.

Comme le dit Diana,
« vous savez que vous êtes sur la bonne voie lorsque vous constatez que l'impulsion vient non plus de la direction mais des employés ».

La
prochaine
étape?

À partir des solides bases posées en 2014, l'accent sera mis en 2015 sur un autre aspect important de la santé mentale, à savoir la résilience. Bien que la résilience ne puisse faire disparaître les problèmes, elle permet aux gens de puiser dans leur force intérieure pour s'adapter à l'adversité et y faire face efficacement. La résilience vous aidera à vous protéger contre divers problèmes de santé mentale, et surtout elle est essentielle pour surmonter un trouble mental qui existe déjà.

Et dans votre organisation? Est-ce que la santé mentale devrait occuper une plus large place? Est-ce qu'elle occupe le même espace que la santé physique? **EST-IL TEMPS DE PRENDRE LES CHOSES EN MAIN ET DE DEVENIR UN CRÉATEUR DE CHANGEMENT?**

Sources :

¹Building Mentally Healthy Workplaces: Perspectives of Canadian Workers and Front-Line Managers, Le Conference Board du Canada, juin 2011, site consulté en février 2015 : <http://www.conferenceboard.ca/e-library/abstract.aspx?did=4287>

²Commission de la santé mentale du Canada, enjeu : Norme nationale, site consulté en février 2015 : <http://www.mentalhealthcommission.ca/Francais/issues/workplace/national-standard> - Source

³⁴ Association canadienne pour la santé mentale, Workplace Mental Health Promotion, A How-to guide, What is Mental Health and Mental Illness? Site consulté en février 2015 : <http://wmhp.cmhaontario.ca/workplace-mental-health-core-concepts-issues/what-is-mental-health-and-mental-illness>

CHEZ VOUS ET AILLEURS... DES ÉVÉNEMENTS À NE PAS MANQUER

CPBI Western Regional Conference (conférence régionale de l'Ouest de l'ICRA) – Du 22 au 24 avril

The Rimrock Resort Hotel, Banff (Alberta)

www.cpbi-icra.ca/Events/Details/Southern-Alberta/2015/04-22-CPBI-Western-Regional-Conference-2015

Benefit and Pension Summit (sommet sur les avantages sociaux et la retraite), Toronto – Les 27 et 28 avril

Marriott Eaton Centre, Toronto (Ontario)

www.benefitscanada.com/conferences/benefits-pension-summit

UN CATALYSEUR DE CHANGEMENT...

Qu'il s'agisse de soins dentaires, de soins de la vue, de médicaments sur ordonnance, de prise en charge de la maladie ou de services de soutien en santé mentale, les soins de première ligne sont un catalyseur susceptible d'assurer un avenir meilleur. Ainsi, grâce à notre nouvelle stratégie de soins de première ligne, nous appuyons des organismes et des initiatives qui fournissent ce type de soins aux personnes qui ne sont pas assurées, comme les sans-abri, les travailleurs à faible revenu et les assistés sociaux. Petite incursion chez l'un des organismes que nous finançons...

De survivre à vivre Un passage que permet l'équipe de coordination des soins de CUPS

Depuis 1989, l'organisation à but non lucratif Calgary Urban Project Society (CUPS) aide les gens et les familles à surmonter les problèmes causés par la pauvreté en leur fournissant des soins de santé, l'accès à de l'information et des services d'aide au logement. Le lien entre la pauvreté et la mauvaise santé est bien établi dans la documentation. C'est pourquoi CUPS s'assure que les populations vulnérables reçoivent les soins de santé essentiels (soins de base, soins dentaires, services de santé mentale, soins de la vue, services de prise en charge des maladies chroniques et traitement de l'hépatite C).

Bon nombre de sans-abri et de personnes ou de familles à faible revenu de Calgary – si ce n'est la totalité – ont une assurance maladie minimale, ce qui limite leur accès à un suivi adéquat après avoir consulté les urgences. C'est ici que l'équipe de coordination des soins (Coordinated Care Team) de CUPS entre en jeu. Elle s'assure qu'après avoir obtenu leur congé de l'hôpital, les patients bénéficient du suivi nécessaire, comme le soin des plaies et la gestion de la maladie. De plus, l'intervention de l'équipe a un effet durable, car elle s'occupe de diriger les patients vers des services de soins de base et de logement de même que vers des programmes de soutien financier, de soutien en toxicomanie et en santé mentale.

Grâce au financement de GSC, les choses changent

Le financement offert par GSC sur une période de deux ans aide l'équipe à mieux répondre aux besoins des sans-abri de Calgary et des résidents à faible revenu. Au fil du temps, l'équipe ne contribuera pas seulement à améliorer les soins que cette population reçoit, mais aussi à réduire la demande de soins d'urgence. En aiguillant les patients qui quittent l'hôpital vers les services communautaires, l'équipe leur assure l'accès à des soins complets sans qu'ils aient à retourner aux urgences.

PLEINS FEUX SUR

« L'EFFET BOULE DE NEIGE »

Chaque organisme que nous finançons nécessite la présence d'une personne-ressource que nous appelons « intervenant-pivot ». Ce concept a le potentiel de provoquer un changement positif, puisqu'il fait le lien entre des personnes vulnérables et des services additionnels susceptibles d'améliorer leur situation.

- ➔ En dirigeant les sans-abri et les personnes à faible revenu vers des services communautaires après leur visite au service des urgences, l'équipe de coordination des soins joue un rôle d'intervenant de première importance en établissant des systèmes de soutien qui vont changer leur vie. Et en faisant mieux connaître les besoins des populations les plus vulnérables de Calgary, l'équipe contribue à améliorer la collaboration entre les urgences des hôpitaux, le service de police de Calgary, les services médicaux d'urgence de Calgary et le 911. L'équipe de coordination contribue également à réduire le mauvais usage des services communautaires tout en augmentant la capacité des personnes à risquer à recourir à ces services.

NOUVEAUTÉS

LES MEMBRES QUI S'INSCRIVENT AUX SERVICES EN LIGNE DES MEMBRES DU RÉGIME AURONT ACCÈS À « CHANGERPOURLAVIE » – TRÈS BIENTÔT!

Lorsque vous encouragez les membres de votre régime à s'inscrire aux Services en ligne des membres du régime, vous les encouragez aussi à apporter des changements positifs à leur mode de vie, car ils auront accès à compter de ce printemps, sur un portail des Services en ligne, à « Changerpourlavie ».



Changerpourlavie est un programme de gestion de la santé interactif et ciblé. Comme il se fonde sur des études menées récemment pour déterminer comment orienter les membres des régimes vers une meilleure santé, il s'agit certainement d'une des meilleures façons de les aider à adopter de saines habitudes de vie. Sur notre nouveau portail en ligne, ils pourront répondre à un formulaire d'évaluation des risques (offert gratuitement), obtenir une note en fonction de leurs réponses, puis être dirigés vers des renseignements sur leurs propres problèmes de santé. Des outils seront également mis à leur disposition pour programmer des rappels sur la prise de leurs médicaments, suivre leurs objectifs de mise en forme et gérer leurs échanges avec les fournisseurs de soins de santé.

De plus, Changerpourlavie comportera un volet amusant, car les membres pourront gagner des points et des récompenses pour leur participation!

SANTÉ CANADA FACILITE L'ACCÈS À L'INFORMATION SUR LA SANTÉ – ET ANNONCE LA DIVULGATION OBLIGATOIRE DES PÉNURIES DE MÉDICAMENTS

Santé Canada a mis en branle un certain nombre d'initiatives pour améliorer la transparence et la disponibilité des renseignements sur les produits de santé et la réglementation :

- **Le Registre des médicaments et des produits de santé** est un registre centralisé de renseignements sur les produits de santé provenant de différents secteurs et bases de données sur le site Web de Santé Canada. Les consommateurs et les professionnels de la santé peuvent y obtenir des renseignements comme la posologie d'un médicament, des mises en garde sur son innocuité et ses effets secondaires. Ils peuvent aussi prendre connaissance des effets secondaires les plus souvent signalés à Santé Canada, et déclarer un effet secondaire.
(<https://hpr-rps.hres.ca/hpr-rps/templates/search-recherche-fra.php>)
- **InfoVigilance sur les produits de santé** remplace le Bulletin canadien des effets indésirables; publié chaque mois plutôt que chaque trimestre, ce nouveau bulletin traite aussi des problèmes possibles d'innocuité, mais les renseignements sur les problèmes d'innocuité des produits de santé sont plus nombreux.
(<http://www.hc-sc.gc.ca/dhp-mps/medeff/bulletin/index-fra.php>)
- **La liste des nouveaux examens de l'innocuité** donne la liste des examens que Santé Canada effectue en raison d'un problème d'innocuité possible avant que Santé Canada publie ses examens de l'innocuité. Ainsi, les Canadiens savent que Santé Canada évalue un risque possible au début du procédé, avant que l'examen ne soit terminé.
(<http://www.hc-sc.gc.ca/dhp-mps/medeff/reviews-examens/new-nouveaux-fra.php>)
- **La liste de produits pédiatriques** est une liste centralisée de médicaments sur ordonnance et de produits biologiques (y compris les vaccins) qui ont une indication pédiatrique ou dont l'étiquette contient des renseignements concernant l'innocuité et l'efficacité chez les enfants.
(http://www.hc-sc.gc.ca/ahc-asc/pubs/hpfb-dgpsa/paed_lab_notice_avis_ped_enq-fra.php)

Divulgence obligatoire des pénuries de médicaments

Santé Canada a entrepris la mise en place d'un système qui obligera les fabricants de médicaments à rendre publiques les pénuries réelles ou prévues de médicaments. Ces préavis permettront aux patients et aux professionnels de la santé de trouver ensemble des solutions de rechange avant la pénurie prévue.

Lorsque le système de divulgation obligatoire sera en place, les fabricants devront publier sur un nouveau site Web indépendant les renseignements sur les pénuries de médicaments réelles ou prévues. D'ici à ce que ce nouveau site Web soit créé et que les règlements soient élaborés, l'on attend des fabricants qu'ils continuent de signaler, sur une base facultative, les pénuries réelles et prévues de médicaments sur le site Web de l'industrie www.penuriesdemedicaments.ca lancé en mars 2012.

Une fois que la divulgation de pénuries de médicaments sera obligatoire, les fabricants devront se conformer à la nouvelle exigence sous peine d'amendes et de pénalités. Pour en savoir plus, veuillez consulter le site Web de Santé Canada à : http://nouvelles.gc.ca/web/article-fr.do?mthd=index&crtr.page=1&nid=930039&_ga=1.218321817.1251165314.1402407507

LE GOUVERNEMENT DE L'ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD LANCE UN NOUVEAU PROGRAMME DE SOINS DE LA VUE POUR LES ENFANTS

Le gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard a lancé le programme *Eye See... Eye Learn* en partenariat avec la PEI Association of Optometrists, Visiontech Labs PEI et Viva Canada Inc. Le programme met l'accent sur la prévention, la détection précoce et la gestion des problèmes touchant les yeux et la vue chez les enfants en bas âge.

Aux termes du programme *Eye See... Eye Learn*, les petits Prince-édouardiens qui ont commencé la maternelle en septembre 2014 peuvent subir gratuitement un examen de la vue et obtenir, au besoin, une paire de lunettes gratuite. Durant le reste de l'année scolaire 2015, le programme sera aussi offert aux enfants de première et de deuxième année. Par la suite, les enfants de la maternelle seront admissibles au programme du 1^{er} juillet au 30 juin chaque année.

Quelles sont les conséquences pour votre régime? Le but principal du programme est de faire valoir l'importance des soins de la vue pour les enfants en bas âge. Bien que GSC soit le premier payeur, le nombre de membres des régimes de l'Île-du-Prince-Édouard qui sont admissibles au nouveau programme sera restreint, de sorte que les répercussions sur les régimes privés devraient être minimales.

Pour en savoir plus sur le programme, veuillez consulter le site Web du gouvernement de l'Î.-P.-É. à : <http://www.gov.pe.ca/newsroom/index.php3?number=news&newsnumber=10016&lang=F>

Gagnant du tirage d'un iPad mini

Toutes nos félicitations à H. Alalid, de Banff (Alberta), gagnant de notre tirage mensuel d'un iPad mini. Dans le cadre de ce concours, le nom d'un membre sera tiré au sort parmi les membres du régime qui se sont inscrits aux Services en ligne des membres du régime au cours du mois.



greenshield.ca

| | | | |
|-------------------------------|----------------|------------------|----------------|
| London | 1.800.265.4429 | Vancouver | 1.800.665.1494 |
| Toronto | 1.800.268.6613 | Windsor | 1.800.265.5615 |
| Calgary | 1.888.962.8533 | Montréal | 1.855.789.9214 |
| Service à la clientèle | | 1.888.711.1119 | |