

L'avenir des avantages sociaux :

Les tendances futures définies

Tous ensemble

Dans un contexte où les innovations technologiques se multiplient, les fournisseurs d'avantages sociaux harmonisent de plus en plus leur approche en ce qui a trait aux nouveaux avantages médicaux. Leurs gammes diversifiées trouvent écho chez les preneurs de régime souhaitant limiter les coûts tout en offrant des alternatives. Mais comme on l'a noté lors de la dernière Table ronde TELUS Santé, il est clair que convaincre les membres de ces régimes de gérer leur santé plus activement demeure un défi. >>





Une industrie plus unie que jamais

L'humeur est décidément optimiste cette année dans l'industrie des avantages sociaux. Les assureurs et consultants qui ont participé à cette troisième table ronde annuelle s'accordent pour dire que l'industrie est plus unie que jamais dans son désir d'assurer une gestion plus stratégique des avantages, aidée par des technologies qui permettent une analyse prévisionnelle concrète chez les preneurs de régime et une plus grande personnalisation et consommation chez les membres des régimes. Les treize participants ont convenu que leurs objectifs étaient bel et bien en harmonie.

« Toute l'industrie s'accorde désormais sur plusieurs choses », dit Martin Chung, vice-président adjoint à l'Assurance vie Équitable du Canada.

Les assureurs et preneurs de régime cherchent à améliorer les régimes de soins de santé sous trois aspects : une meilleure expérience pour les membres du régime, de meilleurs résultats en termes de santé et une valeur accrue pour les investissements dans ces avantages. Et cela mène

au développement d'une gamme innovatrice d'avantages sociaux qui promettent de livrer la marchandise à tous ces niveaux.

Cela témoigne de la perspicacité des consommateurs. Leur adoption du numérique, ainsi que leur demande

« Le monde numérique est maintenant bien établi, et nous pouvons nous tourner à la modernisation des régimes d'assurance-médicament afin de garder la cadence des nouvelles technologies et innovations », affirme Suzanne Nagy, consultante principale

« Je crois que les employeurs réalisent que des employés en meilleure santé sont un moteur de productivité. Nous avons leur attention. »

—Liana O'Brien, directrice, avantages sociaux, Morneau Shepell

pour des options en temps réel, alimente la création d'un « écosystème de soins de santé centré sur l'être humain », avec des produits et services qui incorporent instantanément les signaux de changement de comportement, explique Sherry Shaw, vice-présidente, santé et avantages sociaux, auprès de Accompass, une division de Gallagher Benefit Services.

Kevin Wong, directeur adjoint à Willis Towers Watson, est d'accord, ajoutant que même les personnes plus âgées se joignent désormais à la discussion en apportant des connaissances et des aptitudes dans le numérique.

Et cela pourrait avoir des effets positifs dans la gestion des maladies.

en médicaments chez Mercer Canada.

« Je crois que nous en sommes à une étape où nous pouvons avoir un impact positif sur la gestion des maladies chroniques des individus, tout simplement parce que nous pouvons éduquer de larges groupes de manière constante à l'aide des plateformes numériques », dit-elle.

Des régimes plus flexibles et plus créatifs

Éduquer les membres des régimes collectifs n'est qu'une des nombreuses stratégies qu'utilisent les preneurs de régime pour encourager l'engagement et la loyauté au sein de leurs organisations, dit Yun-Suk Kang, vice-présidente principale et directrice du courtage auprès de Aon Hewitt. Développer des régimes plus flexibles et complets en est une autre. « Il s'agit vraiment d'aller au-delà de la santé physique, dit-elle. Nous envisageons les régimes collectifs comme une composante englobante de la rémunération totale. »

« Je crois que les employeurs réalisent que des employés en meilleure santé sont un moteur de productivité », note Liana O'Brien, directrice des avantages sociaux chez Morneau Shepell. Elle ajoute que les employeurs examinent et réalisent le lien entre l'investissement dans la santé et le bien-être de leurs employés et les résultats financiers

+ Les preneurs de régime de plus en plus réceptifs aux nouveaux avantages sociaux

43 % des preneurs de régime expriment un fort intérêt pour les services pharmaceutiques, y compris le counseling en médicaments et maladies

38 % se montrent très intéressés à offrir le remboursement des dépenses en cannabis médical

24 % sont disposés à offrir un coaching en soins de santé



Source: Sondage réalisé en 2018 par Benefits Canada/Canadian Institutional Investment Network auprès des fournisseurs d'assurance collective.



de leur entreprise. « Nous avons leur attention », dit-elle.

En même temps, les assureurs rehaussent leur gamme de produits offerts. « Les compagnies d'assurance évoluent; il y a d'excellentes innovations en cours », dit M^{me} Kang.

« Par exemple, les textos personnalisés sur la santé. Ces communications recommandent des choses comme les produits de bien-être pertinents au membre particulier et incluent du coaching en santé sous divers formats : en face à face, via un groupe de soutien ou par des applis spécifiques. »

Autre domaine de croissance, la télémédecine réduit les visites non planifiées aux cliniques sans rendez-vous durant les heures de travail en offrant un entretien virtuel avec un médecin. En particulier, la thérapie

« L'analyse prévisionnelle peut aider à prendre de meilleures décisions pour améliorer les régimes. »

—Alan Kyte, directeur, avantages pharmaceutiques, Manuvie

cognitivo-comportementale offerte via Internet reçoit beaucoup d'attention. Il s'agit d'un traitement psychologique objectif qui aide à traiter de nombreuses conditions telles que la dépression, la douleur chronique, les troubles de l'alimentation et la dépendance. Les preneurs de régime s'intéressent beaucoup à ce domaine, dit M^{me} Shaw.

Une autre innovation est le coaching en santé financière. Celui-ci peut aider les membres à réduire leur endettement, réduire leur stress et, du point de vue du preneur de régime, devenir des employés plus productifs, moins susceptibles de se retrouver en congé prolongé pour des raisons de santé mentale.

Les coûts demeurent inquiétants

« Je crois que les employeurs continuent de reconnaître que les coûts sont un facteur important dans la conception d'un régime d'avantages sociaux », affirme Matthew Gaudry, directeur du soutien et de la gestion des produits à la Great West, Compagnie d'assurance-vie.

Souvent, les petits employeurs doivent choisir entre l'innovation et ce qui est abordable. Certains clients peinent à offrir un programme d'avantages sociaux généreux tout en minimisant les coûts. « Les preneurs de régime cherchent la valeur en plus du contrôle des coûts », dit

+L'analyse prévisionnelle

L'analyse prévisionnelle utilise l'exploration de données, les statistiques, la modélisation et l'IA afin d'analyser les données actuelles et prévoir ce qui se passera à l'avenir. « Cela permet de comprendre certains risques cachés auxquels on n'aurait peut-être pas pensé », dit Louis Kerba, vice-président du développement des produits chez Desjardins.



Gerri O'Leary, vice-présidente à Johnston Group.

Par conséquent, les preneurs de régime font face à une pression croissante pour qu'ils déterminent quels avantages sont les plus utiles compte tenu de leur prix, afin d'assurer qu'ils ne dépensent pas pour des services qui ne sont pas utilisés. Ils cherchent activement à savoir quels

que fournisseurs, d'assurer que de tels systèmes sont en place pour soutenir les membres lorsque ces changements de régimes se produisent. »

En grande partie, cela reviendra à solliciter et analyser les commentaires des membres, dit M^{me} Kang. « Nous devons les écouter et concevoir des programmes qui soient pertinents pour eux, qui traitent la santé sous tous ses aspects—non seulement la santé physique mais aussi mentale et financière », dit-elle.

Le rôle grandissant de la technologie

La technologie a le potentiel de cibler de telles questions. Les preneurs de régime doivent de plus en plus examiner le rôle de la technologie non seulement en ce qui a trait aux nouveaux avantages, mais aussi dans l'identification des habitudes d'usage des membres, afin de prévoir les comportements futurs et d'identifier les économies possibles. Les assureurs s'attendent à bâtir les outils qui rendront tout cela possible.



Bien qu'elle n'en soit qu'à ses débuts, l'analyse prévisionnelle peut devenir un outil puissant pour les preneurs de régime. Celle-ci peut estimer le niveau d'usage paramédical, par exemple, ou l'incidence de certaines maladies—comme le diabète—en milieu de travail.

Elle peut aussi fournir un avantage concurrentiel, note Alan Kyte, directeur des avantages pharmaceutiques à la Manuvie. « Les employeurs demandent souvent des points de repère afin de savoir comment ils se comparent aux autres », dit-il, mais cette pratique peut être inexacte. « L'analyse prévisionnelle peut les aider à prendre de meilleures décisions pour améliorer leurs régimes. »

L'usage stratégique des données est un autre élément clé pouvant aider les assureurs à comprendre et anticiper les besoins des membres des régimes. Le défi, selon Dean Bergeron, vice-président de l'administration et des réclamations à La Capitale, consiste à s'assurer que les membres sont à l'aise à l'idée de céder leurs données personnelles sur leur santé pour fins d'analyse. « La jeune génération est prête à fournir ses données à Amazon et Google. Mais lorsqu'il s'agit de compagnies d'assurance, ils ont peur, et la confidentialité des données est problématique, dit-il. Nous devons d'abord mériter leur confiance. »

Le principal obstacle : le désintéressement des membres

« La technologie nous permet de fournir une accessibilité extraordinaire permettant aux membres d'interagir avec les programmes qui sont conçus pour améliorer leur condition de santé », note M. Gaudry. « Les programmes connaissent plus de succès lorsque leurs membres sont engagés à gérer leur propre santé. »

« Les programmes connaissent plus de succès lorsque leurs membres sont engagés à gérer leur propre santé. »

—Matthew Gaudry, directeur, soutien et gestion des produits, Great West, Compagnie d'assurance-vie

Mais voilà le défi. Plusieurs experts de la table ronde s'entendent pour dire que l'inertie et le manque de connaissance de leur régime collectif chez les membres sont des obstacles majeurs dans l'industrie. Plusieurs membres ne sont simplement pas disposés à changer leurs habitudes de santé.

Lorsqu'on leur offre de les inscrire à des programmes de prévention ou



Participants à la Table ronde

Debout (G à D) : Alan Kyte, directeur, avantages pharmaceutiques, Manuvie; Liana O'Brien, directrice, avantages sociaux, Morneau Shepell; Martin Chung, vice-président adjoint, Assurance vie Équitable du Canada; Gerri O'leary, vice-présidente, Johnston Group; Kevin Wong, directeur adjoint, Willis Towers Watson; Matthew Gaudry, directeur, soutien et gestion des produits, Great West, Compagnie d'assurance-vie.

Assis (G à D) : Joe Farago, directeur exécutif, innovation en soins de santé, Médicaments novateurs Canada; Suzanne Nagy, consultante principale en médicaments, Mercer; Yun-Suk Kang, vice-présidente principale et directrice du courtage, Aon Hewitt; Sherry Shaw, vice-présidente, santé et avantages sociaux, Accompass, une division de Gallagher Benefit Services (Canada) Group; Dean Bergeron, vice-président, administration et prestations - Assurance collective, La Capitale; Louis Kerba, vice-président, développement de produits, commercialisation et centre d'information, Desjardins.

de gestion des maladies, ceux qui en profiteraient le plus rechignent à y participer ou les abandonnent. « Ils ne voient pas toujours le tableau d'ensemble, ce que leur employeur tente de faire en termes d'amélioration de leur santé et de leur productivité », explique Joe Farago, directeur exécutif, innovation en soins de santé à Médicaments novateurs Canada.

L'industrie entière doit faire plus d'efforts pour éduquer les membres des régimes sur la valeur qu'apportent ces programmes à long terme, ajoute M^{me} Kang, et le message doit être stratégique et non condescendant. « Nous avons l'habitude de faire

millénaires, par exemple, et où nous en sommes en tant qu'industrie », dit-il.

La ludification peut aussi sensibiliser les membres quant à leur rôle à jouer dans l'obtention d'un régime robuste et économique. À cette fin, les assureurs s'éloignent progressivement de l'approche traditionnelle aux communications (« pull ») en faveur de stratégies d'engagement dites « push » qui sont de plus en plus populaires—et attendues—dans le monde numérique d'aujourd'hui.

L'industrie reconnaît que sans l'adhésion volontaire par les membres des régimes, le succès des initiatives est menacé. Une approche polyvalente impliquant tous les partis—employeurs, fournisseurs de soins de santé et assureurs—est cruciale.

« Nous devons trouver des moyens de communiquer plus souvent avec les membres des régimes, les sensibiliser et offrir des perspectives sur les moyens dont nous pouvons nous améliorer et répondre à leurs besoins », conclut M. Bergeron.

la leçon aux gens, et personne n'aime ça », note-t-elle.

Louis Kerba, vice-président du développement de produits chez Desjardins, croit que la ludification peut être une stratégie efficace pour obtenir la participation des membres puisqu'elle rend les programmes plus interactifs et engageants pour le groupe visé. « Cela peut aider à réduire l'écart entre ce que cherchent les

Présenté par

 TELUS Santé

