



Bulletin d'information destiné aux administrateurs de régimes d'assurance collective et aux conseillers en avantages sociaux.

4<sup>e</sup> trimestre 2004



[www.inalco.com](http://www.inalco.com)

## Résultats du sondage sur la satisfaction de la clientèle

En mai dernier, l'Industrielle Alliance a mené un sondage auprès de ses clients administrateurs de régimes d'assurance collective afin de connaître leur satisfaction par rapport à divers éléments relatifs à l'administration des régimes. Nous sommes fiers de vous présenter ici les principaux résultats du sondage qui montrent que nos efforts pour tout mettre en œuvre afin d'offrir des produits et un service de qualité ont porté fruits. Nous confirmons notre engagement à poursuivre cet objectif et à prendre en considération les commentaires et les suggestions des administrateurs pour continuer à répondre le mieux possible à leurs besoins. Les résultats du sondage sont importants pour nous et les développements futurs que nous ferons seront fondés sur ces résultats.

Le sondage a été envoyé à 450 administrateurs de régimes d'assurance collective et comportait des questions touchant les six secteurs suivants :

1. Administration
2. Centre d'appels
3. Règlements de frais médicaux et de soins dentaires
4. Règlements d'invalidité
5. Services complémentaires et développement futur
6. Administration par Web@dmn

### Résultats

| 1- Administration  | Pourcentage des administrateurs satisfaits ou très satisfaits |
|--|---|
| Clarté et facilité d'utilisation du matériel administratif                     | 95 %  |
| Rapidité de transmission du matériel administratif                             | 93 %  |
| Exactitude des documents administratifs  | 96 %  |
| Rapidité et exactitude du traitement des demandes de modifications aux régimes | 93 %  |
| Réceptivité et disponibilité du personnel de vente                             | 92 %  |
| 2- Centre d'appels   |   |
| Rapidité pour joindre un agent de service à la clientèle                       | 94 %  |
| Heures d'ouverture du centre d'appels  | 98 %  |
| Qualité des réponses obtenues  | 95 %  |
| Utilité du service de réponse vocale interactive (RVI)                         | 85 %  |
| Courtoisie des agents de service à la clientèle                                | 97 %  |
| 3- Règlements de frais médicaux et de soins dentaires                          |   |
| Rapidité du traitement des demandes de règlement                               | 94 %  |
| Exactitude du traitement des demandes de règlement                             | 96 %  |
| Clarté du relevé de prestations  | 91 %  |
| 4- Règlements d'invalidité   |   |
| Rapidité du traitement des demandes de règlement                               | 91 %  |
| Exactitude du traitement des demandes de règlement                             | 98 %  |
| Clarté du relevé de prestations  | 96 %  |
| Qualité de la gestion de l'invalidité et des services de réadaptation          | 92 %  |
| 5- Services complémentaires et développement futur                             | Pourcentage des administrateurs                               |
| Intérêt pour l'INFO Bulletin   | 98 %  |
| Intérêt pour de l'information sur la santé et le bien-être                     | 93 %  |
| Intérêt pour de l'information sur la gestion des ressources humaines           | 85 %  |
| 6- Administration par Web@dmn  | Pourcentage des administrateurs satisfaits ou très satisfaits |
| Qualité de la formation  | 94 %  |
| Accessibilité et efficacité du soutien technique                               | 94 %  |
| Facilité d'utilisation des diverses fonctionnalités                            | 99 %  |
| Qualité du guide d'utilisation   | 97 %  |

# Prévenir l'invalidité prolongée associée au mal de dos

La gestion de l'invalidité en milieu de travail préoccupe la plupart des gestionnaires d'entreprises. Et pour cause, l'invalidité représente un fardeau de plus en plus lourd pour les employeurs. L'enquête *Au travail! 2002-2003* menée au Canada par Watson Wyatt évalue à 4,3 % de la masse salariale les coûts des absences (courte, longue durée et lésions professionnelles) auxquels doivent faire face, chaque année, les entreprises canadiennes en raison de la maladie ou de l'invalidité de leurs employés. Pour gérer de tels coûts, quels sont les outils à la disposition des employeurs?

En guise d'exemple pour illustrer les moyens mis à la disposition des employeurs afin de prévenir l'invalidité ou d'en limiter la durée, voici l'une des causes d'invalidité les plus fréquentes : la lombalgie.

La lombalgie (communément appelée mal de dos) est un trouble très répandu dont l'origine remonte à de multiples causes. En fait, étant donné qu'il s'agit d'un symptôme de douleur plutôt que d'une maladie à proprement parler, il est souvent difficile d'en trouver la cause exacte et de déterminer le traitement approprié. Toutefois, ce n'est que lorsque le mal de dos provoque une absence du travail et engendre un fardeau économique important que la gestion de l'invalidité prend tout son sens. Ainsi, afin d'assurer un retour au travail durable et sécuritaire, il importe d'adopter une vision plus globale du problème et d'amener tous les intervenants sociaux (individu, employeur, assureur, médecin, etc.) à travailler ensemble.

## Les coûts

Les maux de dos sont, dans la majorité des cas, de courte durée. Ce sont toutefois les récurrences fréquentes ainsi que les absences prolongées qui entraînent des pertes de productivité et qui génèrent des coûts importants, et ce, autant pour les employeurs que pour le système de santé.

Selon Santé Canada, les maladies musculo-squelettiques (dont fait partie la lombalgie) occupent le second rang des maladies les plus onéreuses si l'on tient compte des coûts directs (hospitalisation, médicaments et soins médicaux) et des coûts indirects (invalidité et perte de productivité), dont le total s'élevait à 16,4 milliards de dollars en 1998.

Selon l'enquête de Watson Wyatt, les maladies musculo-squelettiques et les maux de dos constituent la seconde cause d'invalidité chez les entreprises sondées, après les troubles d'ordre psychologique et nerveux. À l'Industrielle Alliance, les troubles musculo-squelettiques arrivent également au second rang des causes d'invalidité les plus coûteuses et représentent 21 % des montants payés en invalidité de longue durée en 2003 et 2004.

## Déterminants de l'invalidité associée au mal de dos

### Individu

- Antécédents de maux de dos et d'absences
- Durée des absences au travail
- Peurs et croyances
- Perception que le travail est difficile

### Environnement de travail

- Cadence et quantité de travail
- Climat de travail et relations avec les collègues
- Attitude des superviseurs
- Possibilité de modifier le travail pour un retour progressif
- Modifications ergonomiques pour réduire les facteurs de risque

### Système de soins de santé

- Étiquetage diagnostique (p. ex. : Vous souffrez d'une hernie discale et craignez ne jamais pouvoir retourner au travail.)
- Tests diagnostiques répétés
- Délais en tous genres
- Communication avec les autres partenaires (employeur, assureur, autres professionnels de la santé)

### Système d'indemnisation (assureur ou organisme public)

- Formation des conseillers en réadaptation ou des analystes en indemnisation
- Délais d'intervention
- Communication avec les autres partenaires (médecin, employeur, autres professionnels de la santé)

## Les causes

Une récente recherche de l'équipe interdisciplinaire de chercheurs du Centre de recherche et de formation en prévention d'incapacités (CREFOPI) de l'Université de Sherbrooke<sup>1</sup> indique que l'invalidité causée par le mal de dos dépend de multiples facteurs et non seulement des caractéristiques et des antécédents de l'individu. En effet, tant l'environnement de travail et le système de soins de santé que le système d'indemnisation constituent des déterminants de l'invalidité, tel qu'illustré dans le tableau ci-dessus.

En fait, l'observation des chercheurs de PREVICAP suggère que l'invalidité liée au mal de dos résulte d'actions inappropriées et d'interactions entre les différents intervenants qui interfèrent avec le patient tout au long de son invalidité. Selon ces chercheurs, l'approche à utiliser devrait tenir compte également de tout l'environnement de l'employé.

## Prévention et réadaptation

Sachant que les probabilités de retourner au travail diminuent si la durée de l'invalidité est prolongée, et qu'après quelques mois d'absence au travail, le mal de dos qu'on croyait temporaire a tendance à devenir chronique, il importe de prévenir et d'intervenir rapidement afin de favoriser le rétablissement et la réintégration au travail de l'individu.

On peut établir trois niveaux de prévention : les niveaux primaire, secondaire et tertiaire.

**La prévention primaire** touche l'ensemble des employés et consiste à empêcher l'apparition d'un problème en adoptant des mesures de sécurité au travail et des programmes de santé et de mieux-être tels que l'éducation sur l'hygiène posturale, le contrôle des facteurs de risque et le suivi régulier des coûts, de l'incidence et des causes d'absences des employés.

**La prévention secondaire** touche les employés qui souffrent de maux de dos mais qui sont toujours en mesure d'accomplir leur travail. Elle comprend également la prise en charge précoce du problème afin d'en réduire la gravité et le prolongement. Des études<sup>2</sup> montrent qu'une intervention rapide dans le milieu de travail (dans les premières semaines d'invalidité), combinée à un traitement médical approprié, donne des résultats probants en ce qui a trait à la

réduction du temps de travail perdu. De plus, les employeurs qui offrent rapidement des modifications appropriées aux fonctions d'un employé aux prises avec un tel problème peuvent non seulement réduire le temps de travail perdu mais aussi prévenir les récurrences et les nouveaux cas.

**La prévention tertiaire** sert à réduire la durée de l'absence et à faciliter la réintégration aux activités. Ce type de prévention doit comprendre une analyse du cas par une équipe multidisciplinaire et peut inclure des modifications ergonomiques au travail, des exercices appropriés et une élimination des barrières psychosociales relatives à la réintégration au travail. Un retour au travail progressif peut alors être envisagé grâce à la collaboration de tous les intervenants. Les résultats d'études<sup>2</sup> à ce sujet indiquent qu'une combinaison de plusieurs méthodes d'intervention dans un système coordonné de soins en milieu de travail peut réduire de façon significative le temps de travail perdu pour cause de lombalgie.

Pour répondre à ce besoin de coordination des soins et d'intervention rapide, les assureurs ont mis sur pied des **services de réadaptation**. Ainsi, lorsque les régimes de prestations d'invalidité sont souscrits auprès d'un assureur, les employeurs ont tout intérêt à bénéficier des services de réadaptation offerts par ce dernier pour résoudre les problèmes liés à l'invalidité d'un employé et l'aider à retourner au travail. Les conseillers en réadaptation sont formés pour faire une évaluation complète des besoins et des facteurs ayant mené à l'invalidité afin d'élaborer un plan de réadaptation et de retour au travail qui permettra une réintégration en emploi harmonieuse, sécuritaire et durable.

Pour obtenir de l'information sur les services de réadaptation offerts par l'Industrielle Alliance, communiquez avec votre conseiller en assurance collective de l'Industrielle Alliance.

<sup>1</sup> Loisel, P., et al., *Disability prevention: the new paradigm of management of occupational back pain*. Disease Management & Health Outcomes, 2001.

<sup>2</sup> Frank, J., et al., *Preventing Disability From Work-Related Low-Back Pain - New Evidence Gives New Hope - If We Can Just Get All the Players Onside*. CMAJ, 1998.

# La gestion de l'invalidité des régimes de continuation du salaire

Lorsqu'un régime d'invalidité est souscrit auprès d'un assureur, ce qui est généralement le cas pour l'assurance invalidité de longue durée, l'employeur a souvent accès à une panoplie de services de gestion de l'invalidité et de réadaptation offerts par cet assureur. Mais saviez-vous qu'il existe également les mêmes services pour les employeurs qui administrent eux-mêmes leur régime de continuation du salaire (régime d'invalidité de courte durée)?

En effet, depuis quelques années, des firmes spécialisées en gestion de l'invalidité offrent leurs services aux employeurs qui gèrent un régime de continuation du salaire. Ces services sont souvent offerts par l'entremise de l'assureur qui gère l'assurance invalidité de longue durée et comprennent un ensemble de programmes flexibles conçus dans le but de soutenir et de guider les employeurs dans la gestion des absences de courte durée.

Voici des exemples de programmes de gestion de l'invalidité offerts dans le cadre des régimes de continuation du salaire :

## • Formation des gestionnaires

Séminaires de formation sur les procédures et les techniques de gestion des absences, sur les stratégies efficaces d'intervention et de retour au travail et sur la gestion des cas difficiles ou alarmants

## • Évaluation des demandes de règlement

Analyse et évaluation cas par cas des demandes de règlement d'invalidité, recommandations, visites possibles sur les lieux de travail et entrevues avec les employés, les médecins ou les autres professionnels de la santé

## • Intervention précoce

Procédures d'intervention précoce pour prévenir une demande d'invalidité de longue durée potentielle avec l'aide de spécialistes en réadaptation

## • Rapports et analyses

Statistiques et rapports destinés aux employeurs qui procurent de précieux renseignements sur l'incidence, la durée et les causes des demandes d'invalidité et qui permettent aux employeurs de déterminer les secteurs problématiques et d'adopter une approche préventive

Pour en savoir davantage sur les programmes de gestion de l'invalidité de courte durée offerts par l'Industrielle Alliance, communiquez avec votre conseiller en avantages sociaux ou votre conseiller en assurance collective de l'Industrielle Alliance.

## Prestations d'invalidité et cotisations à l'assurance emploi

Nous vous rappelons que la Cour d'appel fédérale a déterminé que les prestations d'invalidité versées dans le cadre des régimes d'avantages sociaux non assurés (RASNA) étaient assujetties aux règles de contribution à l'assurance-emploi. En effet, lorsque l'employeur assume les coûts et les

risques financiers du régime, les prestations sont considérées comme une rémunération assurable, que ces prestations soient versées par l'employeur ou par l'assureur.

De plus, les régimes RASNA sont considérés comme des régimes de continuation du salaire. L'employeur est donc responsable de la déduction à la source des cotisations appropriées.

# Les régimes provinciaux d'assurance médicaments

## Colombie-Britannique, Manitoba et Saskatchewan

Vous savez probablement déjà que les régimes provinciaux d'assurance médicaments de la Colombie-Britannique, de la Saskatchewan et du Manitoba couvrent les frais liés à certains médicaments et à certaines fournitures médicales en fonction du revenu des résidents.

Pour être admissible à ces régimes provinciaux, les résidents doivent s'inscrire et fournir leur revenu afin que le montant de leur franchise puisse être établi.

Il est important de noter que cette inscription des résidents aux régimes provinciaux est essentielle à la saine gestion des régimes d'assurance collective. En effet, lorsque les participants des régimes d'assurance collective sont inscrits au régime provincial, les frais relatifs à certaines fournitures ou à certains médicaments couverts sont, dans un

premier temps, pris en charge par ce régime. La coordination entre le régime d'assurance collective et le régime provincial est donc efficace, ce qui est important pour le contrôle des coûts associés aux régimes d'assurance collective.

Pour aider les administrateurs à gérer efficacement ce processus et pour s'assurer que les participants des régimes d'assurance collective s'inscrivent à leur régime provincial, nous avons introduit un seuil d'indemnisation. Lorsque le seuil de demandes de règlement fixé à 1 000 \$ est atteint, le remboursement des demandes est suspendu jusqu'à ce que le participant fournisse une preuve d'inscription au régime provincial. Une lettre demandant aux participants de fournir une preuve d'inscription et leur expliquant comment transmettre l'information requise est alors envoyée.

Sur réception de cette preuve, qui peut prendre la forme d'un numéro de confirmation ou d'une lettre d'attestation du régime provincial, les demandes de règlement seront traitées, à moins qu'elles n'aient été couvertes par le régime provincial.

Vous trouverez ci-dessous les coordonnées des organismes de chaque province avec qui vous pouvez communiquer pour obtenir de plus amples renseignements sur les régimes provinciaux.

Si vous avez des questions concernant nos procédures administratives relativement aux régimes provinciaux d'assurance médicaments, veuillez communiquer avec votre conseiller en assurance collective.

## RÉSIDENTS DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

Régime équitable d'assurance-médicaments  
British Columbia Ministry of Health Services  
[www.healthservices.gov.bc.ca/pharme/](http://www.healthservices.gov.bc.ca/pharme/)  
Numéro sans frais : 1 800 387-4977

## RÉSIDENTS DU MANITOBA

Régime d'assurance-médicaments  
Régime d'assurance-maladie du Manitoba  
[www.gov.mb.ca/health/pharmacare/](http://www.gov.mb.ca/health/pharmacare/)  
Numéro sans frais : 1 800 297-8099

## RÉSIDENTS DE LA SASKATCHEWAN

Special Support Program  
Saskatchewan Health Drug Plan Extended Benefits  
[www.health.gov.sk.ca/](http://www.health.gov.sk.ca/)  
Numéro sans frais : 1 800 667-7581

## Références sur la santé

La santé et la performance d'une entreprise reposent sur son équipe! Parce qu'il est primordial d'arriver à créer un environnement de travail motivant et sain pour les employés, l'Industrielle Alliance vous propose cinq sujets intéressants touchant la santé.

### Conciliation travail-vie personnelle

Courir sans cesse entre le bureau et la maison, avoir l'impression de manquer constamment de temps pour concilier ses responsabilités familiales et professionnelles est le lot de beaucoup de travailleurs. La conciliation travail-vie personnelle représente donc un défi de plus en plus important.

Des solutions et des programmes peuvent pourtant être mis de l'avant de façon à aider les employés. De tels programmes peuvent être bénéfiques non seulement pour les employés mais pour les entreprises également. Le ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences du Canada a conçu un site à l'intention des employeurs, des gestionnaires et des spécialistes en ressources humaines dans le but d'aider les entreprises à développer et à mettre en œuvre des programmes favorables à la conciliation travail-vie personnelle. Vous pouvez consulter ce site à l'adresse suivante : [www.rhdcc.gc.ca](http://www.rhdcc.gc.ca)

- ➔ Entreprises/le travail et les milieux de travail
- ➔ Conciliation travail-vie et nouveaux défis dans les milieux de travail
- ➔ Conciliation travail-vie dans les milieux de travail canadiens.

### Le stress et le milieu de travail

Bien que le stress n'ait pas toujours un effet négatif, il est primordial d'apprendre à le reconnaître et à bien le gérer car ce dernier peut avoir des effets importants sur la santé. Par ailleurs, bien des gens ne sont pas toujours conscients qu'ils sont stressés.

Le site de l'Association canadienne pour la santé mentale propose un test interactif qui permet de déterminer son niveau de stress et un « mini-site » Internet, « Le stress apprivoisé », qui propose une « trousse de premiers soins contre le stress » et donne de l'information sur les ressources disponibles pour apprivoiser le stress ainsi que des trucs antistress. Pour faire le test et consulter ce « mini-site » Internet, il suffit de se rendre à l'adresse suivante :

[www.acsm.ca](http://www.acsm.ca)

- ➔ Infocentre ➔ Indicateur de stress
- ➔ Le stress apprivoisé.

### L'activité physique et les risques de maladies cardiovasculaires

La prévention des maladies cardiovasculaires commence par l'intégration de l'activité physique à son mode de vie. L'activité physique pratiquée régulièrement aide à garder un cœur en santé et à mener une vie saine.

Dans son article « Ne laissez pas l'hiver refroidir vos ardeurs face à l'activité physique », la Fondation des maladies du cœur du Canada propose des suggestions d'activités intéressantes. Vous pouvez lire cet article et en apprendre un peu plus sur les risques de maladies cardiovasculaires à l'adresse suivante :

[www.fmcoeur.ca](http://www.fmcoeur.ca)

- ➔ Modes de vie sains ➔ L'activité physique
- ➔ Renseignements supplémentaires
- ➔ Ne laissez pas l'hiver refroidir vos ardeurs face à l'activité physique.

### La prévention du cancer

Selon la Société canadienne du cancer, au moins 50 % des cas de cancers pourraient être évités par l'adoption de saines habitudes de vie et par la mise en œuvre de politiques de santé publique. Il est donc possible de réduire les risques d'apparition du cancer et la Société propose aux Canadiens sept règles de santé pour y arriver. Vous pouvez prendre connaissance de ces règles en consultant le site Internet de la Société à l'adresse suivante : [www.cancer.ca](http://www.cancer.ca)

- ➔ Réduction des risques
- ➔ Les sept règles de santé.

### Indice glycémique et alimentation saine

L'indice glycémique est souvent évoqué lorsque l'on traite de saine alimentation. Selon l'Association canadienne du diabète, l'indice glycémique est en fait une échelle qui classe les aliments riches en glucides selon l'augmentation de la glycémie qu'ils produisent par comparaison à un aliment de référence qui peut être le glucose ou le pain blanc.

Le site Internet du Réseau canadien de la santé consacre un article de sa « Capsule santé » à l'indice glycémique. Vous pouvez prendre connaissance de cet article à l'adresse suivante : [www.reseau-canadien-sante.ca](http://www.reseau-canadien-sante.ca)

- ➔ Articles passés
- ➔ Articles de magazine Septembre 2004
- ➔ Ce que vous devez savoir sur l'indice glycémique.

## Congés de compassion

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2004, l'assurance-emploi offre des prestations de compassion aux employés qui doivent s'absenter du travail pour fournir des soins ou un soutien à un membre de la famille qui est gravement malade et qui risque de mourir à l'intérieur de vingt-six semaines. Depuis ce temps, des modifications aux normes du travail de quelques provinces ont été apportées afin de permettre aux employés de prendre des congés de compassion.

## Avis important

Veillez prendre note que lorsqu'un employé prend un congé de compassion, les garanties prévues au contrat d'assurance collective seront prolongées pour une période maximale de huit semaines, ce qui correspond à la période maximale de prestations de compassion selon l'assurance-emploi (période d'attente de deux semaines suivie de six semaines de prestations).

Cependant, nous n'apporterons pas automatiquement de modification aux contrats d'assurance collective pour tenir compte de la prolongation des garanties pour congés de compassion. Si vous désirez qu'une telle modification soit apportée à votre police, ou si vous avez des questions au sujet des congés de compassion, veuillez communiquer avec votre conseiller en assurance collective.

### À propos de l'Industrielle Alliance

L'Industrielle Alliance figure parmi les plus solides institutions financières au pays et exerce un leadership incontestable dans les domaines de l'assurance et des services financiers. Présente partout au Canada, l'Industrielle Alliance assure plus de

*L'INFO Bulletin* est publié par l'Industrielle Alliance 1,7 million de Canadiens et gère et administre un actif qui s'élève à 25,5 milliards de dollars, ce qui en fait la cinquième plus importante société d'assurance de personnes au Canada.