

INFO Bulletin

www.inalco.com

INDUSTRIELLE ALLIANCE
ASSURANCE ET SERVICES FINANCIERS INC.

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

Récemment, nous avons mis Best Doctors à la disposition de tous nos clients d'assurance collective à l'échelle nationale. Cet article vise à vous faire mieux connaître Best Doctors.

BEST DOCTORS DONNE ACCÈS À UNE EXPERTISE MÉDICALE DE CALIBRE MONDIAL



Guérir. C'est l'objectif du médecin et de son patient. Donner le diagnostic le plus précis possible et prodiguer les meilleurs traitements disponibles. Nos systèmes de santé modernes, trop souvent engorgés, rendent toutefois cette tâche difficile. Un détail omis, une erreur, si petite soit-elle, peuvent conduire à des traitements inappropriés dont les conséquences peuvent être sérieuses.

C'est ce constat qui a poussé deux professeurs de la *Harvard Medical School* à fonder Best Doctors en 1989. Conscients que les malades étaient souvent mal dirigés et ne recevaient pas le soutien nécessaire pour accéder à la meilleure expertise médicale et bénéficier des meilleurs soins, Best Doctors a constitué une base de données qui répertorie des spécialistes de renommée mondiale pour prodiguer des conseils et des soins. Best Doctors a aussi mis sur pied une structure de soutien permettant aux gens qui en ont besoin d'accéder à ces spécialistes.

Dix-huit ans plus tard, Best Doctors est devenu un réseau mondial de plus de 50 000 spécialistes qui œuvrent dans plus de 400 spécialités. Ces spécialistes sont au service de plus de 260 assureurs et traitent 10 millions de personnes dans 30 pays. Ces réalisations prouvent que le constat de départ était juste.

« Ce n'est pas que les médecins ne font pas le maximum, bien au contraire, précise Dianne Carmichael, présidente de Best Doctors Canada, mais l'engorgement de notre système de santé a fragmenté le réseau médical qui manque de temps pour tout faire. Les patients se sentent seuls, inquiets et ont perdu confiance. Best Doctors travaille en étroite collaboration avec les médecins traitants et les spécialistes et aide les patients à se prendre en main en leur donnant les renseignements, les conseils et le soutien dont ils ont besoin tout au long du processus. »

Cette méthode axée sur le partenariat fait partie intégrante du service InterConsultation de Best Doctors. Lorsqu'un patient, ou quelqu'un qui pourrait le devenir, appelle Best Doctors, il est immédiatement pris en charge par une infirmière autorisée qui, dès lors, coordonne le processus de consultation et lui

donne tout le soutien nécessaire. Pendant la phase de consultation, des spécialistes de renommée mondiale étudient le cas et le diagnostic initial, puis rédigent un rapport médical approfondi. Ensuite, Best Doctors remet le rapport au patient, qui peut le montrer à son médecin traitant.

Les statistiques démontrent l'efficacité de cette méthode :

- › Le diagnostic initial est révisé 22 % du temps;
- › Les options de traitement sont modifiées 61 % du temps;
- › Les traitements médicaux plus « envahissants » sont évités 67 % du temps.

« Best Doctors peut faire la différence entre un dépistage précoce et une longue maladie, un court et un long séjour à l'hôpital, entre un rétablissement rapide et un rétablissement difficile, entre un retour à la vie normale et une invalidité permanente », souligne madame Carmichael.

Elle nous donne l'exemple d'une patiente de 33 ans qui a perdu la vue en quelques mois. Le diagnostic initial faisait état d'une forme agressive de tumeur au cerveau qui exigeait une chirurgie ouverte d'urgence à la fois dangereuse et qui risquait de la défigurer. Il aurait alors fallu couper ses nerfs optiques, ce qui l'aurait rendue aveugle pour la vie.

La patiente a communiqué avec Best Doctors en quête d'une autre option : un traitement en radiothérapie. Grâce au service InterConsultation, tous les tests qu'elle avait subis ont été passés en revue. Les spécialistes de Best Doctors ont déterminé qu'elle souffrait d'une maladie inflammatoire traitable, non d'une tumeur mettant sa vie en danger.

Elle a été guérie grâce à des anti-inflammatoires intraveineux, ce qui lui a épargné les risques et les conséquences d'une chirurgie ouverte inutile. Aujourd'hui, cette jeune femme est active, en santé et a recouvré la vue.

Dr Jean-Martin Laberge, chirurgien pédiatrique et président du conseil de la toute nouvelle commission consultative médicale de Best Doctors Canada à Montréal, résume la différence que Best Doctors peut faire dans le processus de consultation médicale et de traitement, et la valeur que Best Doctors ajoute aux régimes d'assurance collective :

« Avec Best Doctors, tout le monde y gagne. Nous rassurons les patients en phase critique et les membres de leur famille concernant le diagnostic et le traitement choisi; le médecin traitant obtient l'opinion d'un éminent spécialiste, qui peut lui suggérer d'autres diagnostics ou modes de traitement à envisager dans les cas difficiles; l'employeur et l'assureur sont aussi avantagés, puisqu'un diagnostic rapide et un traitement approprié permettent habituellement au patient de se rétablir plus rapidement. »

Nous invitons les administrateurs de régimes qui veulent en savoir davantage sur Best Doctors à communiquer avec leur conseiller en avantages sociaux ou avec leur conseiller de l'Industrielle Alliance.

Le coin de l'administrateur



AVANTAGES SOCIAUX ET COMMUNICATION CONTRIBUENT À LA SATISFACTION DES EMPLOYÉS

Résumé du sondage sanofi-aventis sur les soins de santé 2007

Que recherchent les employés dans un régime collectif d'avantages sociaux? Quelle est l'incidence d'un bon régime d'avantages sociaux sur la fidélisation des employés? Quel est le rôle de la communication dans la perception que les employés ont de leur régime?

Ce sont là quelques-unes des questions analysées en détail dans le cadre du sondage sanofi-aventis sur les soins de santé 2007 (10^e anniversaire)¹. Ce sondage a été effectué auprès de 1 700 personnes qui participent à un régime collectif d'assurance, choisies de façon aléatoire dans l'ensemble du Canada.

Lien entre les avantages sociaux et la satisfaction au travail

Le sondage montre clairement qu'il y a une relation entre les avantages sociaux, la satisfaction au travail et la fidélisation des employés. Par exemple, les répondants qui disent que leur régime collectif répond « extrêmement bien » à leurs besoins :

- › sont plus nombreux à dire qu'ils ont un bon travail (77 % sont « tout à fait d'accord », contre 42 % de ceux qui estiment que leur régime ne répond pas à leurs besoins);
- › sont plus nombreux à dire qu'ils n'ont pas connu de symptômes liés à un milieu de travail négatif (35 %, contre 14 %); et
- › sont moins susceptibles de vouloir quitter leur emploi (28 %, contre 44 %).

Une autre constatation importante est le *sentiment de responsabilité* grandissant des employés pour ce qui est du contrôle des coûts. En 2007, 78 % des répondants ont dit ressentir l'obligation d'aider leur employeur à contenir les coûts de leur régime, comparativement à 73 % en 2005.

Ce sentiment de responsabilité est plus généralisé là où les employés sont satisfaits de leur régime et où il y a une bonne communication. Parmi les répondants qui disent que leur régime collectif répond « extrêmement bien » à leurs besoins, 81 % sont « tout à fait d'accord » ou « plutôt d'accord » pour aider leur employeur à contenir les coûts de leur régime.

Parmi ceux qui estiment que leur régime répond « extrêmement bien » à leurs besoins, 78 % disent qu'ils comprennent « extrêmement bien » leur régime, contre 68 % de l'ensemble des répondants. Conclusion, un régime de bonne qualité et où la communication est bonne alimente le sentiment de responsabilité des employés ou, à tout le moins, procure une base solide pour faire naître un plus grand sentiment de responsabilité.

L'importance de la communication

Le sondage sanofi-aventis 2007 met en lumière le rôle crucial que joue la communication pour favoriser la satisfaction des employés et une bonne compréhension du régime. Un nombre sans cesse grandissant de répondants disent que leur employeur fait du « très bon travail » ou du « bon travail » pour leur expliquer quels sont les frais couverts par leur régime : ils sont 86 % en 2007, contre 73 % en 2000.

Ceux qui disent que leur employeur fait du « très bon travail » de communication sont beaucoup plus nombreux à dire que leur régime répond « extrêmement bien » ou « très bien » à leurs besoins (79 %, contre 63 % de l'ensemble des répondants). De plus, ils ont aussi tendance à dire :

- › qu'ils sont satisfaits de leur travail (94 %, contre 77 % de ceux qui disent qu'il fait du « mauvais travail » ou du « très mauvais travail »);
- › qu'ils ont un bon travail (95 %, contre 86 % de ceux qui ont répondu qu'il fait du « mauvais travail » ou du « très mauvais travail »);
- › qu'ils n'ont eu aucun symptôme lié à un milieu de travail négatif (stress, perte de sommeil ou baisse de productivité) : 42 %, contre 16 % de ceux qui ont répondu qu'il fait du « mauvais travail ».

Conclusion

Le sondage sanofi-aventis s'est penché sur de nombreux aspects de la relation qui existe entre les régimes d'avantages sociaux (gouvernementaux et privés) et la satisfaction des employés. Les données pertinentes ont été ventilées par régions et par groupes d'âge et tiennent compte de l'ancienneté des employés auprès de leur employeur actuel. Bien que les avantages sociaux et la communication ne soient pas les seuls facteurs qui ont une influence sur la satisfaction au travail, ou la fidélisation des employés, le sondage montre que ces facteurs améliorent considérablement la perception des employés et qu'ils sont fortement liés à la capacité de l'employeur de fidéliser ses employés.

Vous pouvez télécharger le sondage intégral du site Web de sanofi-aventis à l'adresse www.sanofi-aventis.ca.

La question « à 20 000 \$ »

Le sondage sanofi-aventis 2007 a demandé aux répondants s'ils préféreraient leur régime collectif de soins de santé ou 20 000 \$ de plus par année en argent. À cette question, 61 % des répondants ont choisi leur régime. Ce pourcentage n'a pratiquement pas changé au cours des dernières années, malgré le fait que la somme offerte ait augmenté par rapport à 15 000 \$ en 2006 et 11 000 \$ en 2005. Voici les principales raisons invoquées par les répondants qui ont choisi de garder leur régime :

Le régime pourrait coûter plus que 20 000 \$:	26 %
Sécurité et tranquillité d'esprit :	18 %
Préfèrent le régime/ont besoin du régime :	9 %
Je dépenserais l'argent :	9 %
Un régime collectif est meilleur et moins cher qu'un régime individuel :	8 %
Les soins et les médicaments coûtent cher :	7 %
Protection familiale :	6 %

Ces réponses tendent à montrer que les employés accordent une très grande valeur à leur régime et comprennent le risque qu'ils courraient s'ils l'abandonnaient, même en échange d'un montant élevé.

¹ Sondage sanofi-aventis sur les soins de santé 2007 (10^e anniversaire), sanofi-aventis, 2007

À propos de l'Industrielle Alliance

L'INFO Bulletin est publié par 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 contribue au mieux-être financier de plus de 3 millions de Canadiens et de Canadiennes et gère et administre un actif de plus de 50 milliards de dollars, ce qui en fait la cinquième plus importante société d'assurance de personnes au Canada.