



Par **Marc Giguère**

La technologie fait partie intégrante de notre société et, bien qu'elle soit utilisée à plusieurs fins, elle doit toujours avoir pour but ultime de nous faciliter la vie. Elle sert, entre autres, à nous permettre de mieux gérer notre temps et d'accéder à une foule d'informations, ainsi que de nous concentrer sur les choses importantes, tant dans la vie personnelle qu'au travail. L'omniprésence des appareils mobiles et les médias sociaux peut de fois nous amener à considérer les technologies comme une source de distraction. Or, leur utilisation dans le domaine de la santé et du mieux-être doit impérativement être au service des organisations et des individus.

Les défis de promotion et d'accessibilité ainsi que l'utilisation accrue des différentes technologies relatifs aux programmes de mieux-être en milieu de travail, soulèvent plusieurs questions auprès des promoteurs de régimes quant à leur pertinence et aux efforts de soutien provenant des fournisseurs de régime d'assurance¹. Dans cet article, nous examinerons des pistes de solutions sous l'angle de l'intégration des services en alliant la santé et la technologie.

Évolution de l'offre

La plupart des fournisseurs de régimes d'assurance collective proposent des outils et des programmes d'aide ou de gestion de la santé plus ou moins évolués. Mais l'on peut se demander si ceux-ci sont réellement adaptés aux besoins des employés et faciles d'accès. Des discussions importantes

s'imposent quant à la façon d'offrir les programmes et d'en faire la promotion. Les promoteurs de régime disposent-ils vraiment des informations nécessaires afin d'effectuer des communications efficaces pour conscientiser leurs employés quant aux services qui leur sont offerts?

La grande majorité des programmes que l'on retrouve sur le marché sont souvent offerts en silos et sans interrelation. Or, l'utilisation de la technologie ne permet pas, à elle seule, de faciliter l'accès à ces programmes, et ce, pour de multiples raisons liées à leur conception et à leur promotion. Bien que des changements s'opèrent au sein de l'industrie, il semble clair qu'une offre de services basée sur des programmes d'aide non intégrés ne résout pas les défis de promotion, de conscientisation, d'accessibilité et de performance. Compte tenu de la quantité d'informations qu'il reçoit des fournisseurs, d'autres intermédiaires du marché et des promoteurs, il est concevable que l'employé peine à s'y retrouver. En utilisant un fonctionnement en silos, on ne permet pas la promotion horizontale² que valorise une plateforme intégrée de navigation en santé au moment de concevoir des fonctionnalités axées sur l'expérience de l'utilisateur.

² Le concept de promotion horizontale réfère aux fonctionnalités permettant d'intégrer et de promouvoir auprès de l'utilisateur divers sujets, contenus ou outils, de diriger celui vers différents programmes de soutien et, finalement, d'encourager le passage à l'action.

Plateforme intégrée

En créant un point d'accès unique, la plateforme intégrée offre la flexibilité nécessaire pour soutenir une gamme de services en entreprise et favoriser l'achalandage des programmes et des services. Il s'agit, pour reprendre l'expression anglaise, de mettre en place un « one-stop shop ». Les deux préceptes qui devraient sous-tendre la structure d'une plateforme de navigation en santé sont, d'une part, le ciblage d'un large spectre de besoins relatifs à la santé et, d'autre part, un accès centralisé. Elle devrait, entre autres :

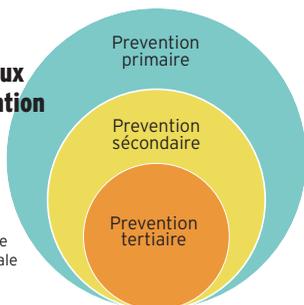
- cibler les besoins et les comportements des utilisateurs;
- utiliser une porte d'entrée centrale par le web et par téléphone, tout en offrant de multiples accès – par exemple, courriel, clavardage, ou en personne – aux outils d'autogestion, au soutien personnalisé et aux services d'accompagnement, de conseil et de formation;
- offrir un soutien pour des situations plus complexes;
- faciliter la promotion des autres programmes de santé et l'organisation de ces derniers; et
- permettre l'intégration de contenus clés liés aux autres avantages sociaux et programmes offerts par l'employeur.

Dans sa conception et ses fonctionnalités, la plateforme de navigation en santé devrait aussi favoriser l'application d'un modèle de prévention

¹ Sondage Sanofi Canada sur les soins de santé 2014.

similaire à celui proposé par la Commission de la santé mentale du Canada³, illustré à la figure 1 ci-dessous, tout en y intégrant aussi les troubles de santé physique. Ainsi, la plateforme permettrait d'agir sur trois niveaux de

FIGURE 1
Les niveaux de prévention

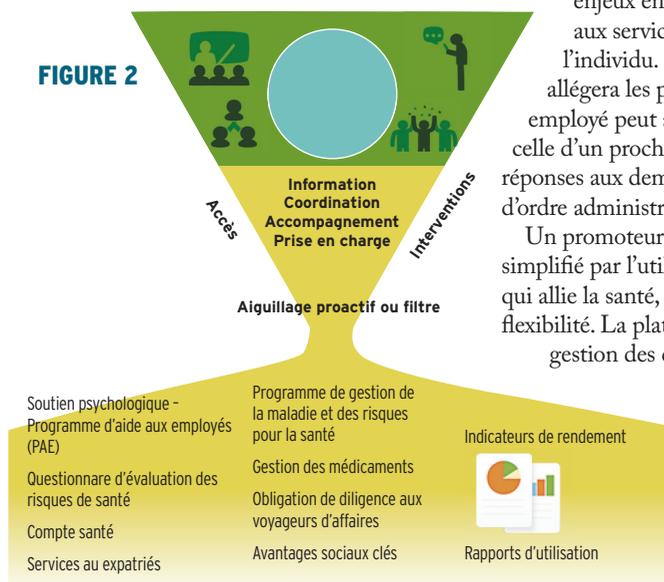


Source :
Commission de la santé mentale
du Canada

prévention : primaire (cerner et réduire les risques de problèmes); secondaire (cerner les problèmes et y remédier rapidement avant qu'ils ne s'aggravent; et tertiaire (réduire la détresse et les troubles de fonctionnement identifiables).

L'utilisation d'une plateforme intégrée de navigation en santé offre au promoteur de régime la possibilité non seulement d'établir les assises favorisant la prévention de problèmes de santé et le développement de

FIGURE 2



saines habitudes de vie, mais aussi de mieux répondre à plusieurs défis organisationnels. L'employeur assure ainsi une meilleure promotion des programmes de santé, ainsi que du régime d'avantages sociaux dans son ensemble. Il améliorera également la conscientisation de ses employés quant aux

enjeux en santé et à faciliter l'accès aux services selon les besoins de l'individu. La plateforme intégrée allégera les préoccupations qu'un employé peut avoir quant à sa santé ou celle d'un proche et améliorera les réponses aux demandes d'information d'ordre administratif.

Un promoteur de régime verra son rôle simplifié par l'utilisation d'une plateforme qui allie la santé, la technologie et la flexibilité. La plateforme visera la saine gestion des coûts relatifs à la santé en apportant un soutien de premier plan aux employés et une assistance proactive dans la gestion des préoccupations et des besoins de santé.

L'accès à des informations fiables sur le plan de la santé, que ce soit par internet⁴ ou par téléphone, favorise aussi la productivité des employés et réduit leurs préoccupations au moment de faire des recherches.

La figure 2 ci-contre illustre une version de plateforme qui dirigerait les employés vers un point d'accès unique répondant à

de multiples besoins de santé, en tenant compte des avantages sociaux et des politiques internes. Le participant pourra ainsi accéder aux informations clés et obtenir le degré de soutien requis en lien avec sa préoccupation du moment et sa volonté à agir (lire encadré ci-dessus).

Il est clair qu'une plateforme intégrée de navigation en santé doit apporter davantage que la somme des programmes individuels. Plus simple à promouvoir, elle procure une structure permettant d'ajouter et de modifier les contenus provenant de l'employeur et soutient les objectifs de prévention de maladies et de gestion des coûts de santé.

Le promoteur de régime qui pourra bénéficier de programmes de santé et de mieux-être accessibles au sein d'une plateforme intégrée, qu'elle soit offerte par un assureur ou mise en place à l'interne, est certes le mieux placé pour répondre aux exigences de sa population et améliorer sa performance en santé et ainsi le rendement de son organisation. ▀

Marc Giguère est vice-président,
Développement des affaires à
Novus Santé.



ÉTUDE DE CAS

PATIENT ATTEINT DU DIABÈTE DE TYPE 2

IL Y A UN PEU PLUS D'UN AN, Jean (nom fictif) fut diagnostiqué du diabète de type 2.

Il maintient désormais de saines habitudes de vie et applique son traitement médicamenteux tel que prescrit. Jusqu'à tout récemment, il était en mesure de contrôler son taux de glycémie capillaire avec succès, mais il remarque maintenant qu'à son réveil, son taux se maintient autour de 15mmol/L. Le niveau thérapeutique de Jean est de 7 à 10mmol/L. En se levant avec un taux aussi élevé, il souffre de symptômes désagréables de nausées, de la fatigue, des maux de tête, d'une envie fréquente d'uriner et de la difficulté à se concentrer. Ces symptômes ont une incidence importante sur son quotidien ainsi que sur son rendement au travail, duquel il s'est déjà absenté deux jours.

Jean décide d'accéder à la plateforme en ligne de navigation en santé qui lui est offerte par le programme d'avantages sociaux de son employeur. En furetant sur le site, il accède à quelques articles d'intérêt et est dirigé vers un outil qui lui pose quelques questions relatives à ses symptômes ainsi qu'à son intérêt à prendre des actions pour améliorer sa condition. En raison de l'incidence de ses symptômes sur son quotidien, une proposition d'accompagnement et de formation est déclenchée en ligne. La confirmation de participation au programme permet alors à Jean de demander un rappel de l'infirmier en format électronique automatisé. Ce type de processus d'intégration permet à l'utilisateur de bénéficier du soutien dont il a besoin et simplifie l'accès aux programmes de gestion de problèmes de santé, afin d'éviter des absences. L'intégration est effectuée de façon intuitive en guidant l'utilisateur en fonction de ses besoins et des risques de santé associés.

Dans un cas comme celui-ci, l'infirmier peut accompagner le patient tout au long des différentes étapes, afin de déterminer les causes probables de ses symptômes et, donc, l'aider dans la mise en œuvre d'un plan visant à améliorer sa santé. Jean est alors amené à mesurer le taux de glycémie à des moments prédéterminés de la journée, à noter ses symptômes, à faire des ajustements en conséquence pour rétablir sa glycémie et, finalement, à prendre rendez-vous avec son médecin traitant. Ainsi, Jean a pu rétablir son niveau de glycémie dans un délai de quatre jours. Un suivi a été effectué cinq semaines après le rendez-vous avec son médecin dans le but de s'assurer que la situation était sous contrôle et qu'il n'y avait aucune autre problématique sous-jacente.

³ <http://bit.ly/1xFbNSq>.

⁴ Pour obtenir plus de renseignements sur l'utilisation de l'internet comme source d'informations en santé, visitez <http://bit.ly/V0FQHD>.