

Rapport sur l'enquête

# Santé à la carte — Canada

Février 2020



# Table des matières

## 1. Sommaire

## 2. Au sujet de l'enquête

## 3. Cinq constatations principales

Arguments solides en faveur de la santé numérique

Les travailleurs accordent de l'importance aux solutions axées sur les patients

Nombre peu élevé de barrières empêchant l'adoption des innovations numériques;  
grande confiance dans les employeurs

Quatre différents segments de main-d'œuvre à mobiliser

Forte demande pour une culture axée sur la santé

## 4. Cinq aspects à prendre en considération

Les solutions de santé et de bien-être numériques joueront un rôle plus important dans la fidélisation, l'engagement et la dynamisation des travailleurs.

Aux yeux des travailleurs, les solutions de santé numériques contribuent clairement à l'essor des soins de santé personnalisés.

Les travailleurs sont étonnamment prêts à partager leurs données sur la santé si cela signifie recevoir des soins de qualité supérieure, plus personnalisés et plus conviviaux.

Chaque segment de main-d'œuvre est unique et a une attitude qui lui est propre à l'égard de l'innovation en santé, ce qui nécessite un ciblage personnalisé.

Les travailleurs accordent de l'importance à une culture de travail axée sur la santé, ce qui a des répercussions importantes sur les solutions de santé numériques.

## 5. Méthodologie

## 6. Annexe

## 7. Collaborateurs

## 8. Au sujet de Mercer Avantages Sociaux, Mercer et Oliver Wyman

# 1

## Sommaire

La technologie a perturbé et transformé tous les aspects de la vie moderne : notre façon d'apprendre, de magasiner, de voyager — même notre façon de chercher l'amour et de rester en contact avec notre famille. Nous en sommes venus à nous attendre à effectuer des opérations facilement en un seul clic, sur demande, n'importe où et n'importe quand. Alors, qu'en est-il des soins de santé, un domaine de nos vies si fondamental à notre existence qui peut faire la différence entre le simple fait de survivre ou de s'épanouir véritablement? Un système de santé à l'ère numérique est très prometteur pour certains de nos plus importants défis en matière de soins de santé : accès, qualité et abordabilité.

Pourtant, malgré la prolifération d'applications de bien-être, de podomètres et de portails de rendez-vous, les services de santé fondés sur la technologie sont beaucoup moins accessibles que dans d'autres secteurs. Que faudrait-il pour que les gens se sentent à l'aise d'utiliser la télémédecine et les services de consultation virtuels en santé mentale, ou les applications intelligentes et les capteurs pour suivre leur médication? Ou encore d'utiliser l'intelligence artificielle (IA) pour diagnostiquer des problèmes de santé ou la réalité augmentée pour aider à gérer la douleur et le stress? Quel rôle jouent les employeurs dans la prestation de solutions de santé numériques? Que veulent les travailleurs, de quoi ont-ils besoin et à quoi s'attendent-ils? Et comment les offres de santé numérique aident-elles les employeurs à attirer des talents et à obtenir de meilleurs résultats de santé pour leur personnel?

Pour explorer ces questions, Mercer Marsh Avantages Sociaux, Mercer et Oliver Wyman ont effectué une étude avant-gardiste qui examine l'innovation en matière de santé numérique — et l'avenir des soins de santé — dans le contexte des attitudes des employés et des cultures de travail. Pour les entreprises, comprendre ce qui attire les travailleurs vers la « santé à la carte » — et ce qui les inquiète à ce sujet — peut faire toute la différence entre avancer et reculer dans l'édification de la main-d'œuvre qui stimulera la croissance. Notre recherche explore

les façons dont les nouvelles technologies et les stratégies de ressources humaines axées sur les gens peuvent aider les employeurs à obtenir des résultats significatifs en temps réel. En écoutant directement les travailleurs comme les décideurs de haut rang, nous avons déterminé les nouvelles stratégies les plus pertinentes et les plus prometteuses pour mobiliser davantage les travailleurs et améliorer globalement la santé et le bien-être de la main-d'œuvre.

Le secteur des soins de santé change rapidement. L'investissement d'entreprise dans la santé et le bien-être des travailleurs s'apprête à croître au cours des cinq prochaines années, et les solutions de santé numériques joueront un rôle important. Les deux tiers des décideurs de haut rang que nous avons sondés, à l'échelle mondiale, affirment être disposés à investir plus dans la santé numérique au cours des cinq prochaines années. Avec la hausse des coûts des soins, les employeurs cherchent à aider leurs employés à obtenir de meilleurs résultats en matière de santé à moindre coût. Les solutions de santé numériques seront déterminantes dans la prestation de services de santé plus efficaces, plus abordables et plus efficaces. Les employeurs ont un rôle essentiel à jouer dans la transformation des soins de santé en faisant la promotion d'un changement systémique pour aider à rendre les soins de qualité plus abordables et accessibles.

Notre étude « Santé à la carte » a sondé plus de 16 500 travailleurs et 1 300 décideurs de haut rang dans sept marchés établis et six marchés en croissance en Amérique du Nord, en Europe, en Amérique latine et en Asie. Nous avons abordé des travailleurs à temps plein et à temps partiel, des pigistes, et des travailleurs de l'économie à la demande, ainsi que des décideurs de haut rang, dont la moitié travaillent dans des sociétés comptant plus de 500 travailleurs à l'échelle mondiale.

Voici quelques-unes des constatations clés présentées ici :

- **Arguments solides en faveur de la santé numérique**
- **Les travailleurs accordent de l'importance aux solutions axées sur les patients**
- **Petit nombre de barrières à l'adoption; grande confiance dans les employeurs**
- **Caractère essentiel de la personnalisation pour mobiliser différents segments de main-d'œuvre**
- **Forte demande pour une culture axée sur la santé**

Au cours de l'étude, nous avons constaté des différences entre les générations, les sexes, les groupes socio-économiques et les cultures; nous en sommes également venus à mieux comprendre leur effet sur la volonté des gens à adopter des solutions de santé numériques. Une analyse typologique des données a permis de cerner quatre segments de main-d'œuvre distincts : « Inscrivez-moi », « Impressionnez-moi », « Donnez-moi confiance » et « Pas pour moi ». Reconnaître ces différents segments au sein de leurs effectifs aidera les entreprises à élaborer et à mettre en œuvre des solutions plus rentables, plus pertinentes et plus personnalisées pour mobiliser les travailleurs.

Les répercussions des résultats de l'étude sont importantes pour les employeurs qui veulent élaborer une stratégie de santé de la main-d'œuvre qui améliore la productivité, permet d'économiser et attire et fidélise les talents :

- **Les solutions de santé et de bien-être numériques joueront un plus grand rôle dans le maintien, l'engagement et la dynamisation des travailleurs au cours des prochaines années.**

- **Les travailleurs percevront les solutions de santé numériques comme ayant un rôle déterminant dans les soins de santé personnalisés.**
- **Les travailleurs sont étonnamment prêts à partager leurs données sur la santé si cela signifie recevoir des soins de qualité supérieure, plus personnalisés et plus conviviaux.**
- **Chaque segment de main-d'œuvre est unique et a une attitude qui lui est propre à l'égard de l'innovation en santé, ce qui nécessite un ciblage personnalisé.**
- **Les travailleurs accordent de l'importance à une culture de travail axée sur la santé, ce qui a des répercussions importantes sur les solutions de santé numériques.**

Les constatations nous permettent d'entrevoir l'avenir avec optimisme. Les technologies de santé numérique, comme l'intelligence artificielle et la télémédecine, assurent aux employeurs une capacité sans précédent de dégager un avantage concurrentiel. Investir dans des solutions de soins de santé personnalisées axées sur la technologie et favoriser une culture de bien-être aidera les employeurs à se démarquer et leur permettra de construire une main-d'œuvre plus mobilisée, plus productive et plus loyale.



**Julie Duchesne**

Membre du partenariat et responsable de Mercer Marsh Avantages Sociaux au Canada



**Hervé Balzano**

Président du domaine Santé de Mercer et chef international de Mercer Marsh Avantages Sociaux

## Cinq constatations principales

1. Arguments solides en faveur de la santé numérique
2. Les travailleurs accordent de l'importance aux solutions axées sur les patients
3. Nombre peu élevé de barrières empêchant l'adoption des innovations numériques; grande confiance dans les employeurs
4. Quatre différents segments de main-d'œuvre à mobiliser
5. Forte demande pour une culture axée sur la santé

---

## Cinq aspects à prendre en considération

1. Les solutions de santé et de bien-être numériques joueront un rôle plus important dans la fidélisation, l'engagement et la dynamisation des travailleurs.
2. Aux yeux des travailleurs, les solutions de santé numériques contribuent clairement à l'essor des soins de santé personnalisés.
3. Les travailleurs sont étonnamment prêts à partager leurs données sur la santé si cela signifie recevoir des soins de qualité supérieure, plus personnalisés et plus conviviaux.
4. Chaque segment de main-d'œuvre est unique et a une attitude qui lui est propre à l'égard de l'innovation en santé, ce qui nécessite un ciblage personnalisé.
5. Les travailleurs accordent de l'importance à une culture de travail axée sur la santé, ce qui a des répercussions importantes sur les solutions de santé numériques.

# 2

## Au sujet de l'enquête

Santé à la carte est l'une des études les plus exhaustives entreprises pour comprendre les valeurs, les besoins, les désirs et les inquiétudes des travailleurs — et des employeurs — en ce qui a trait à l'avenir de la santé en général et au rôle des solutions de santé numériques en particulier. Les résultats de l'étude aideront les entreprises à prendre des décisions essentielles en matière d'investissement dans les soins de santé au cours des cinq prochaines années.

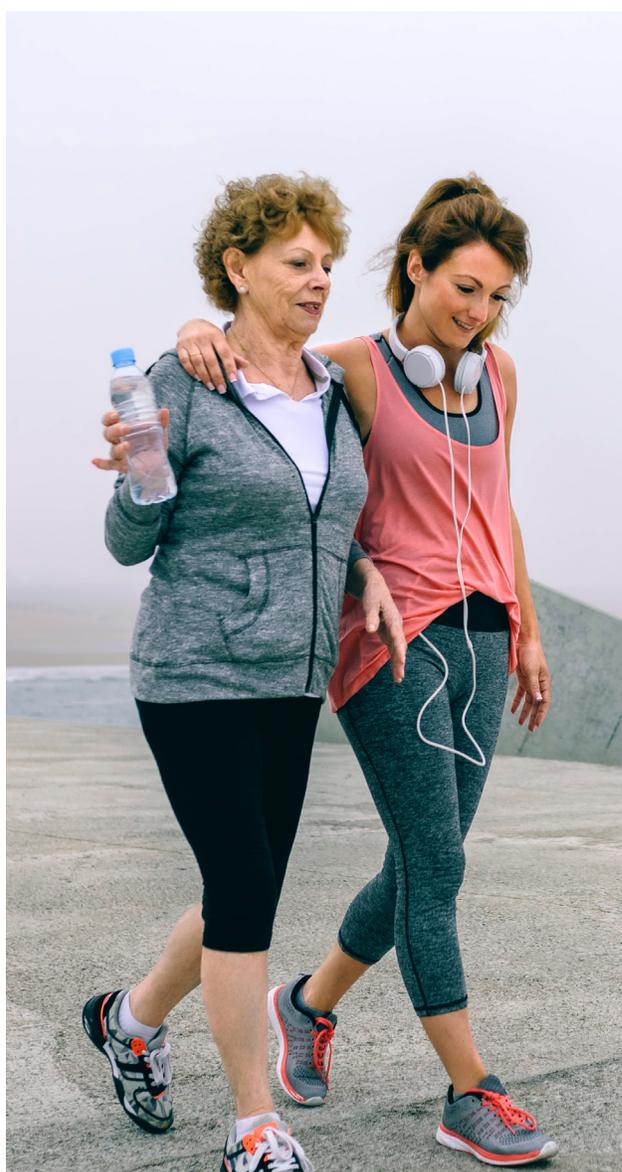
De plus, l'étude se distingue par la taille, la portée géographique et la participation tant des travailleurs que des employeurs.

- **Taille** : 16 564 travailleurs et 1 300 décideurs de haut rang.
- **Portée géographique** : Sept marchés établis (États-Unis, Royaume-Uni, Canada, Italie, France, Pays-Bas et Singapour) et six marchés en croissance (Brésil, Chine, Colombie, Inde, Indonésie et Mexique).
- **Points de vue des travailleurs et des employeurs** : L'étude compare et met en opposition les points de vue des travailleurs avec ceux des hauts dirigeants et des décideurs de haut rang, sur l'ensemble de neuf secteurs dans la totalité des 13 pays, pour recueillir des renseignements ainsi que les écarts entre les deux groupes.

En reconnaissant l'importance croissante des travailleurs de l'économie à la demande au sein des stratégies de ressources humaines de nombreux employeurs, le sondage auprès des travailleurs incluait des travailleurs contractuels ou des travailleurs pigistes, ainsi que des travailleurs à temps partiel. Sur les 1 066 travailleurs sondés :

- 69 % sont des travailleurs à temps plein
- 20 % sont des travailleurs à temps partiel
- 4 % sont des travailleurs contractuels ou pigistes
- 7 % sont des travailleurs autonomes
- 1 % sont des travailleurs saisonniers

C'est pourquoi nous parlerons dans ce rapport de « travailleurs » plutôt que d'« employés ».





## 3

### Cinq constatations principales

Les employeurs ont la possibilité d'utiliser des solutions de santé axées sur la technologie personnalisées et pertinentes combinées avec une culture de bien-être pour créer une main-d'œuvre plus dynamique, plus mobilisée et plus loyale. L'étude Santé à la carte présente des données qui peuvent servir à sous-tendre des investissements en santé numérique.

1. Arguments solides en faveur de la santé numérique
2. Les travailleurs accordent de l'importance aux solutions axées sur les patients
3. Nombre peu élevé de barrières empêchant l'adoption des innovations numériques; grande confiance dans les employeurs
4. Quatre différents segments de main-d'œuvre à mobiliser
5. Forte demande pour une culture axée sur la santé



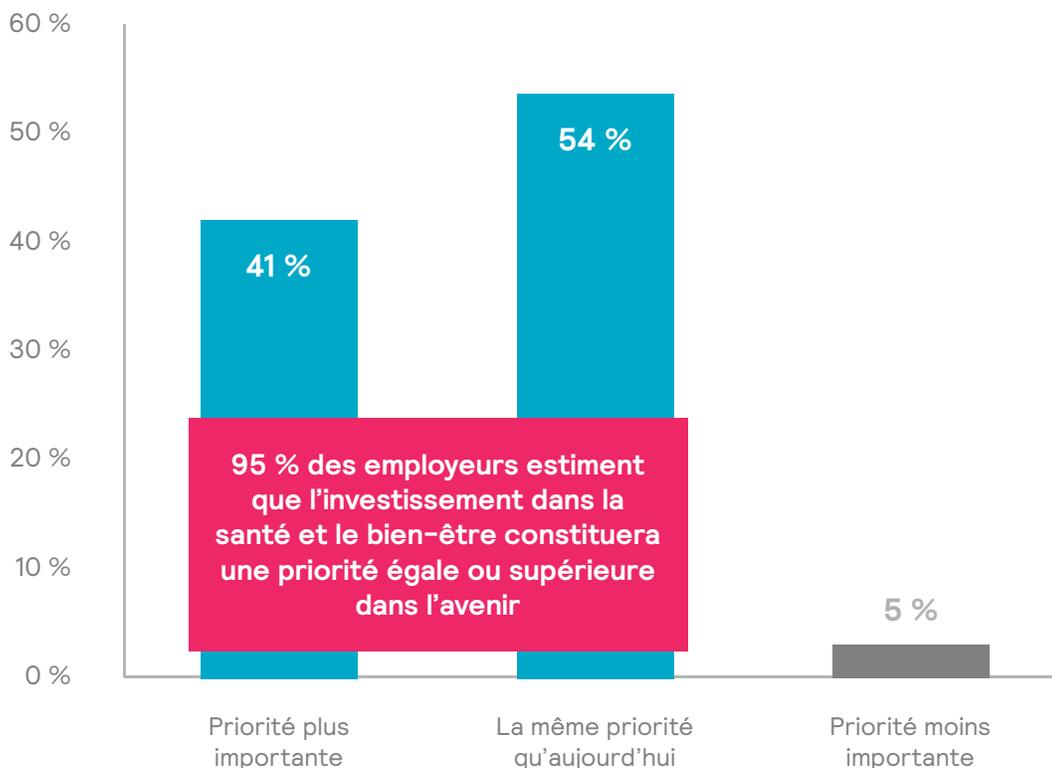
## Première principale constatation

### Arguments solides en faveur de la santé numérique

Les programmes de santé et de bien-être sont d'une importance considérable pour les employeurs soucieux de fidéliser et d'attirer des talents sur un marché du travail concurrentiel. En effet, les résultats du sondage indiquent que c'est la raison pour laquelle l'investissement des entreprises dans la santé de la main-d'œuvre

s'accroîtra dans les cinq prochaines années. Quatre décideurs de haut rang sondés sur dix au Canada affirment que l'investissement dans la santé et le bien-être constituera, pour leur organisation, une priorité encore plus importante dans l'avenir, comparativement à aujourd'hui, tandis que seulement 5 % prévoient qu'il diminuera.

**Quatre employeurs sur dix indiquent que l'investissement dans la santé et le bien-être constituera une plus grande priorité pour leur entreprise dans l'avenir. La moitié des employeurs indiquent que cette priorité restera inchangée.**



Santé à la carte : Décideurs de haut rang. D'après vous, l'investissement de votre entreprise en matière de santé et de bien-être constituera-t-il une priorité plus importante, moins importante ou similaire dans l'avenir, comparativement à aujourd'hui? SOMMAIRE; 2019-08-19; Canada; résultats pondérés sur 100 par pays

Les employeurs estiment que ces projets d'investissement se justifient clairement. Le sondage demandait aux décideurs de haut rang de classer leurs objectifs liés aux programmes de santé et de bien-être de leur entreprise, et les trois premiers ont tous une incidence directe sur les résultats d'exploitation.

Les employeurs canadiens affirment que les objectifs les plus importants pour le régime d'avantages sociaux et de santé de leur entreprise ou ses programmes de bien-être sont, par ordre d'importance : 1. le recrutement et la fidélisation des travailleurs; 2. l'amélioration de la productivité par une réduction de l'absentéisme et par l'augmentation du rendement; et 3. l'amélioration du moral et de l'engagement des travailleurs. En comparaison, les employeurs sondés ont

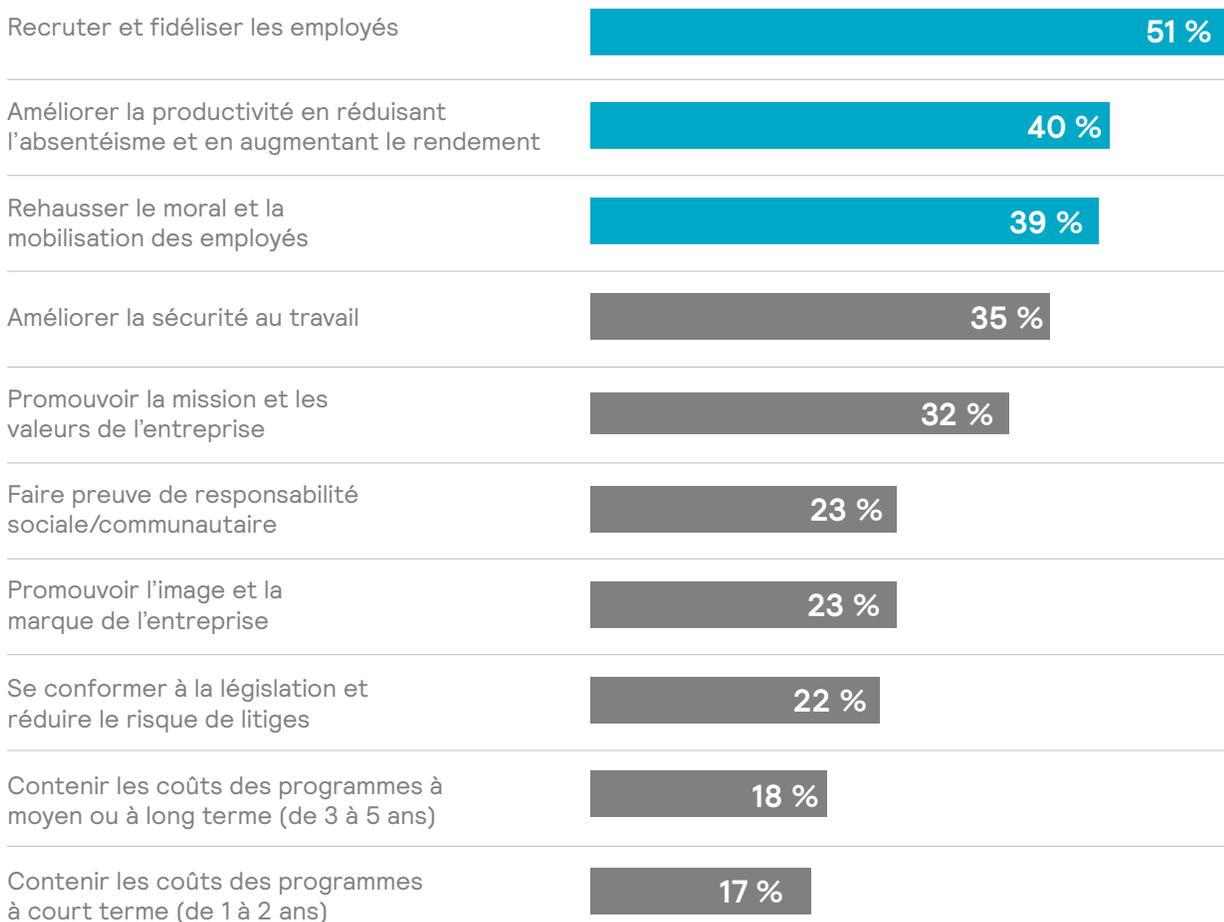
classé la maîtrise des coûts au bas des facteurs d'investissement dans les programmes de santé et de bien-être, bien que nous sachions que cela peut être un résultat indirect à plus long terme de cet investissement.

**« Notre système complexe est mûr pour une métamorphose. Jusqu'à maintenant, le secteur privé a joué un grand rôle dans la promotion d'initiatives transformatrices dans l'adoption de nouvelles technologies. »**

**Guy Vachon**  
 Chef du bureau d'Ottawa, Mercer Marsh Avantages Sociaux Canada

## Les employeurs indiquent que le recrutement et la fidélisation de talents, la productivité et le moral sont les principaux moteurs des initiatives en matière de santé et de bien-être.

### Aux trois premiers rangs



Santé à la carte : Décideurs de haut rang. Classez les objectifs en ordre d'importance, du moins important au plus important, pour les programmes de votre entreprise en matière de santé ou de bien-être; 2019-08-19; Canada; résultats pondérés sur 100 par pays

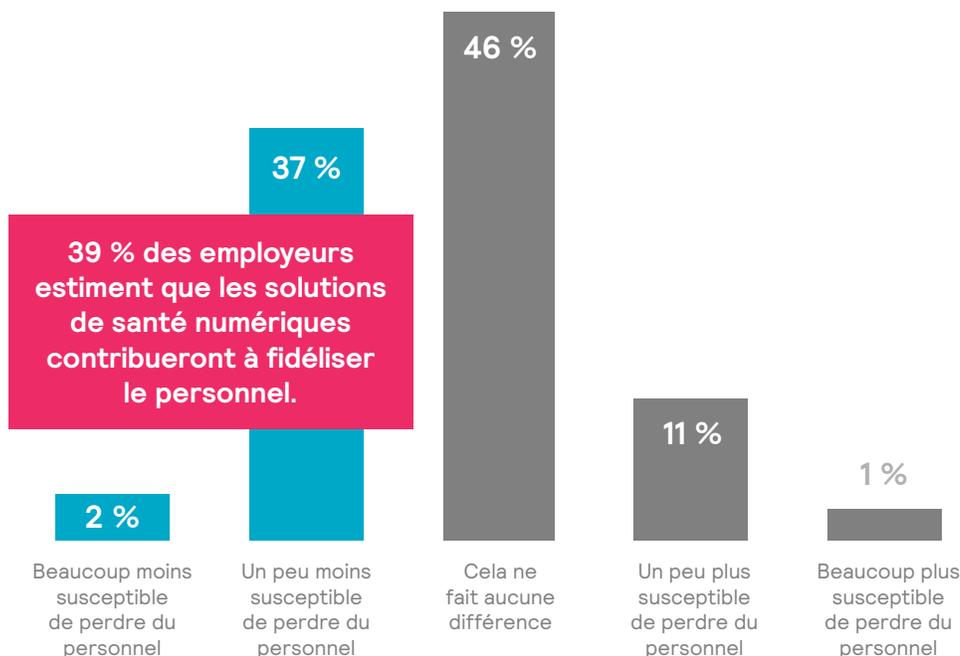
« Au Canada, avec le coût de la vie élevé, la mobilité mondiale, le fait que notre population ne se renouvelle pas, l'augmentation du nombre de travailleurs qui quittent leur employeur sans laisser d'adresse n'est pas surprenant et la chasse aux talents est de plus en plus difficile. »

**Gord Frost**

Membre du partenariat, responsable du domaine Carrière, Mercer Canada

Les employeurs estiment que les solutions de santé numériques aideront à faire progresser leurs objectifs en matière de programmes de santé et de bien-être. Lorsqu'ils sont interrogés spécialement au sujet des solutions de santé numériques, six décideurs de haut rang sondés sur dix au Canada sont convaincus qu'elles auront une certaine incidence ou une incidence importante sur le dynamisme de leur personnel, et près de quatre sur dix estiment qu'elles les aideront à fidéliser leur personnel.

## Près de quatre employés sur dix pensent que la promotion ou l'offre de solutions numériques en santé contribuera à fidéliser le personnel.



Santé à la carte : Sondage auprès des employeurs. Si votre entreprise offrait des solutions de santé et de bien-être numériques dans votre milieu de travail ou en faisait la promotion, selon vous, quelles répercussions, le cas échéant, cela aurait-il sur la fidélisation du personnel? Canada; résultats pondérés sur 100 par pays

« Les sociétés les plus progressives du monde trouvent des façons créatives de différencier leurs offres de rémunération par des produits de santé numérique novateurs qui tiennent compte des besoins diversifiés de leur personnel et de leurs familles — de l'aide au retour sur le marché du travail à l'assistance à la planification familiale pour les couples LGBTQ, en passant par la recherche de fournisseurs de soins pour la génération "sandwich". »

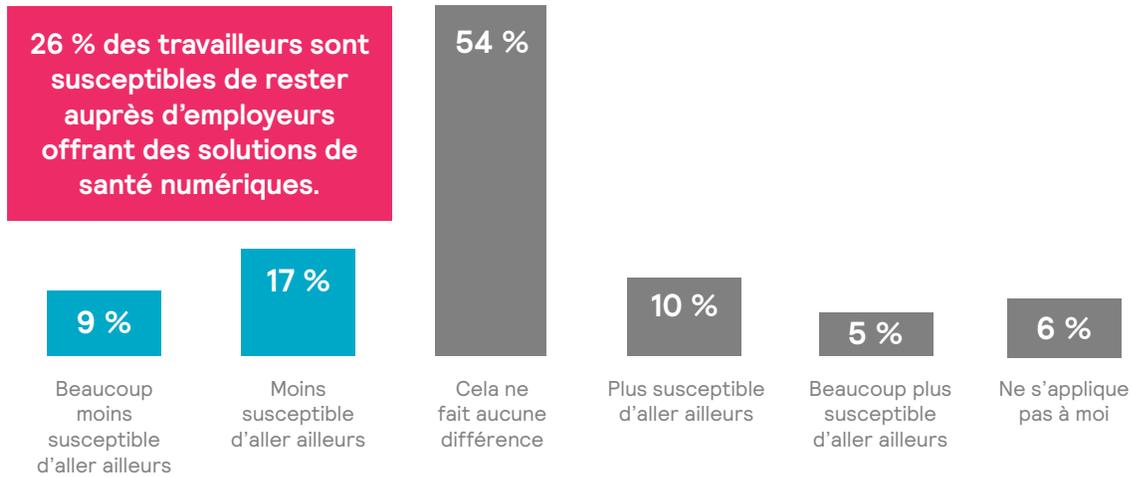
**Jaqui Parchment**  
 Chef de la direction de  
 Mercer Canada

Les résultats montrent que les solutions numériques qui améliorent l'accessibilité et permettent de livrer des services de santé nécessaires de façon plus efficace et plus abordable attirent les travailleurs. Plus d'un travailleur canadien sur quatre affirme être moins enclin à aller ailleurs si son employeur propose ou parraine des solutions de santé numériques.

Ces chiffres, bien que comparativement modestes, sont significatifs. En général, les protections en matière de santé se comparent avantageusement aux autres avantages sociaux — et même à la rémunération — dans leur capacité à influencer sur les décisions d'emploi<sup>1</sup>. Les résultats du sondage indiquent que les solutions de santé numériques peuvent soutenir la fidélisation déjà favorisée par un programme de protections en matière de santé.

<sup>1</sup> Voir <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/research-and-surveys/Documents/2018%20Employee%20Benefits%20Report.pdf>. Voir aussi : [https://www.ebri.org/docs/default-source/ebri-issue-brief/ebri\\_ib\\_470\\_wbs2-10jan19.pdf?sfvrsn=c5db3e2f\\_10](https://www.ebri.org/docs/default-source/ebri-issue-brief/ebri_ib_470_wbs2-10jan19.pdf?sfvrsn=c5db3e2f_10)

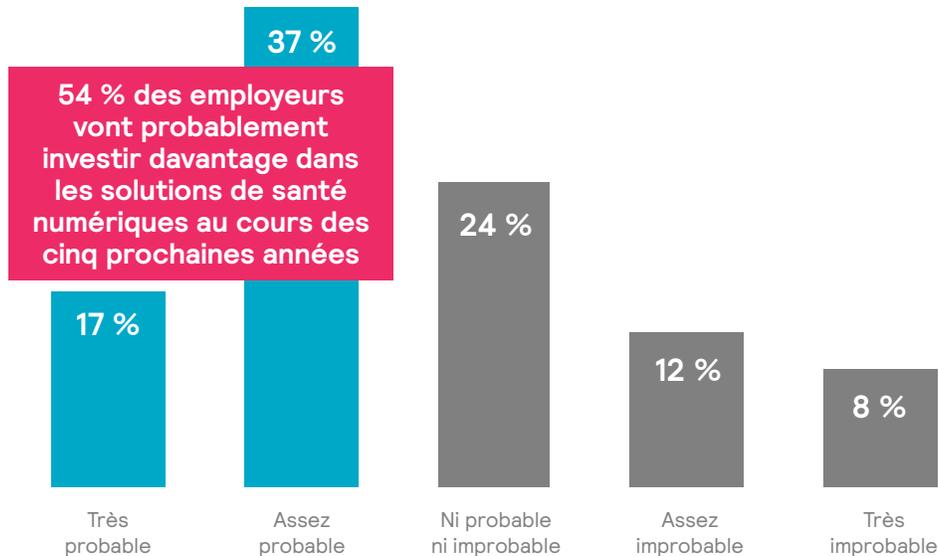
## Un quart des travailleurs déclarent qu'ils sont plus susceptibles de rester auprès d'un employeur qui offre des solutions de santé numériques.



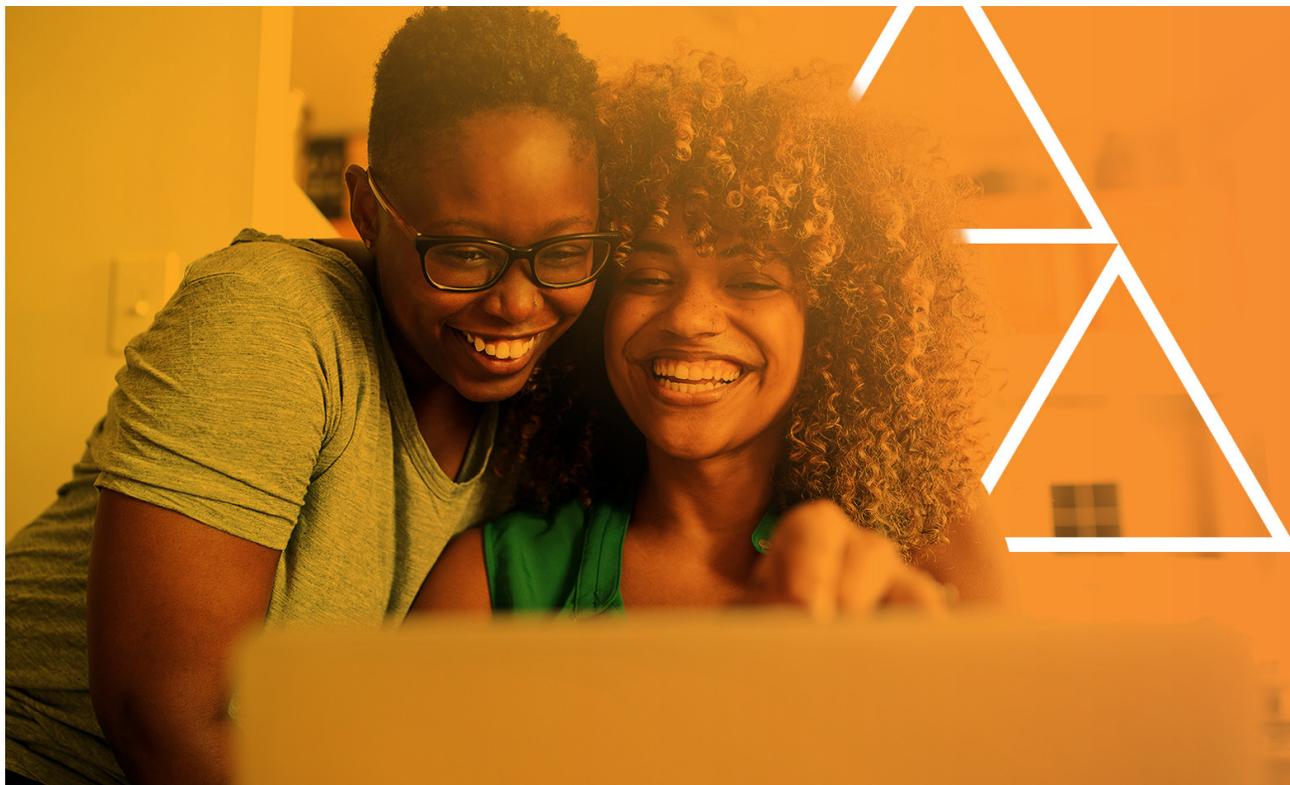
Santé à la carte : Sondage auprès des travailleurs. Si votre employeur offrait des solutions de santé et de bien-être numériques dans votre milieu de travail ou en faisait la promotion, selon vous, dans quelle mesure cela influencerait-il sur votre envie d'aller travailler auprès d'un autre employeur? RÉSUMÉ; Canada; pondération par pays — main-d'œuvre selon le sexe et l'âge; base : n = 1 066

Entre-temps, plus de la moitié des employeurs canadiens sondés affirment qu'ils vont probablement investir davantage dans les solutions de santé numériques au cours des cinq prochaines années.

## Plus de la moitié des employeurs vont probablement investir davantage dans les solutions de santé numériques au cours des cinq prochaines années.



Santé à la carte : Décideurs de haut rang. Quelle est la probabilité que votre entreprise investisse davantage, comparativement à aujourd'hui, dans les solutions de santé numériques pour les travailleurs d'ici cinq ans? RÉSUMÉ; 2019-08-16; Canada; résultats pondérés sur 100 par pays



## Deuxième principale constatation

### Les travailleurs accordent de l'importance aux solutions axées sur les patients

Bien que les employeurs voient la santé numérique comme un investissement rentable, il sera important pour eux de comprendre les motivations des travailleurs dans la planification et la mise en œuvre de leurs initiatives. Santé à la carte montre que les travailleurs veulent un meilleur accès à des soins de qualité qui soient personnels, pratiques, abordables et sûrs.

---

« Les clients veulent faire de leur mieux pour leurs employés et sont dépassés par toutes les options de santé numérique disponibles. De plus en plus, nous aidons nos clients à comprendre la valeur de ces solutions novatrices et à savoir ce qui fonctionnera le mieux pour eux, en fonction de la dynamique de leurs activités et de leur main-d'œuvre. »

**Fatima Di Biase**  
Responsable du Laboratoire en innovation,  
Mercer Marsh Avantages Sociaux, Canada

---

L'étude invitait les travailleurs à imaginer un « futur de la santé » relativement rapproché, où la technologie numérique joue un rôle crucial. (Voir encadré.)

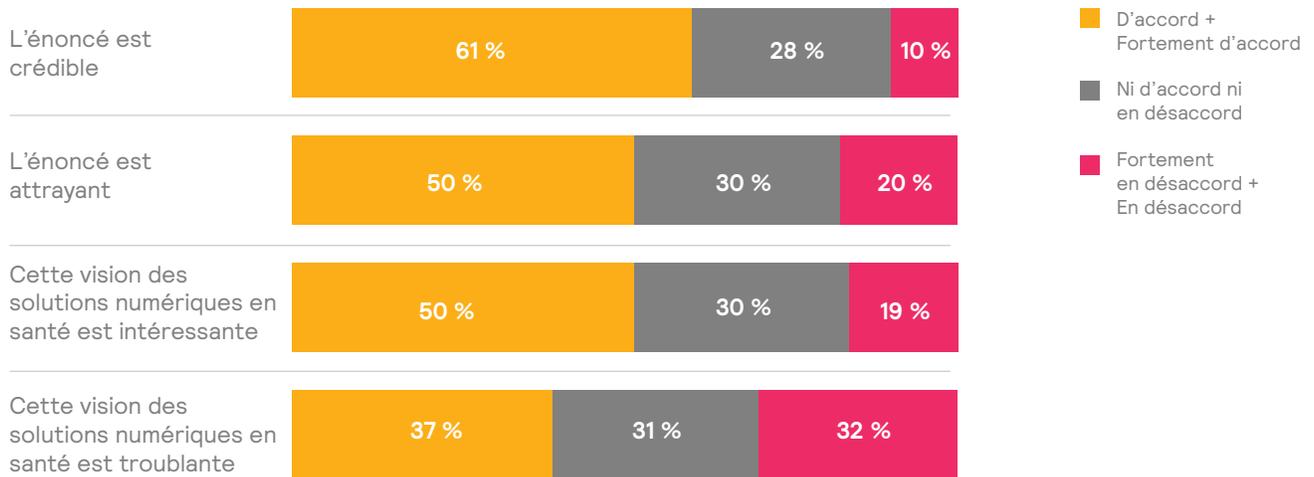
Nous avons demandé aux travailleurs de noter chaque mot de notre concept de santé prospectif comme étant vert (positif) ou rouge (négatif), à l'aide d'un marqueur numérique. Malgré les risques potentiels, les travailleurs ont indiqué plus d'avantages que d'inconvénients dans la vision future de Santé à la carte. Les travailleurs ont également répondu à une série de questions sur leur réaction à la vision prospective des soins de santé.

Tout juste un peu plus de six travailleurs canadiens sur dix trouvent cette vision crédible, et la moitié la trouvent attirante et intéressante. Un petit peu plus d'un tiers des travailleurs la jugent troublante. Les associations les plus négatives touchent l'utilisation de l'intelligence artificielle dans les soins de santé ainsi que la protection et la confidentialité des données personnelles; cependant, certains signes encourageants indiquent que ces préoccupations peuvent être atténuées, comme nous le verrons dans le présent rapport.

#### **Examen de la vision future de la santé :**

« Imaginez une approche plus numérique qui vous place au centre pour préserver votre santé. Vous utilisez les appareils portables et les téléphones intelligents pour assurer le suivi de vos activités, de votre alimentation, ainsi que de vos médicaments et rendez-vous. Votre appareil vous connecte à des cliniciens humains et à des systèmes d'intelligence artificielle (p. ex., des agents de clavardage et des dispositifs à commande vocale, comme Siri d'Apple et Alexa d'Amazon) pour la prévention, le diagnostic et le traitement. Vos soins sont basés sur votre génétique, votre style de vie et vos préférences personnelles. Cela rend la gestion de votre santé plus abordable, pratique, efficace et personnalisée, améliorant ainsi votre qualité de vie. Cependant, étant donné que les données sur la santé deviennent plus intégrées et portables sur les appareils, de nouvelles possibilités et de nouveaux risques apparaissent qui exigent une protection solide des données et de la vie privée. »

## Une majorité de travailleurs considéraient cette vision future de la santé avec des solutions numériques comme étant crédible, attrayante et intéressante.

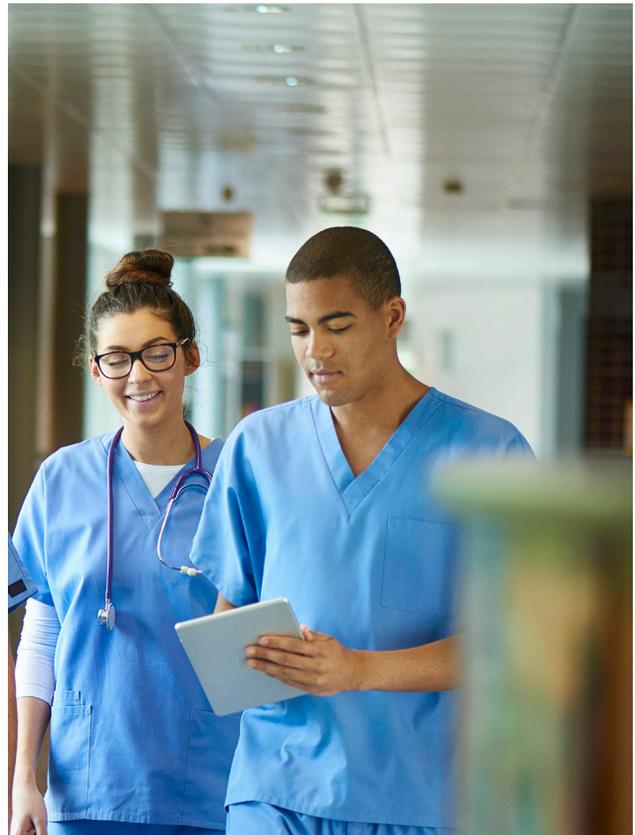


Santé à la carte : Sondage auprès des travailleurs. Lisez l'énoncé ci-dessous à propos de la santé numérique, puis répondez aux questions. (Toutes les options) SOMMAIRE; Canada; pondération par pays – population active selon le sexe, l'âge; base : n = 1 066

« Les travailleurs affichent un optimisme prudent envers la santé numérique, avec une solide majorité qui juge cet énoncé crédible. Pourtant, les réactions sont mitigées quant à son véritable potentiel positif. Les résultats nous indiquent que les travailleurs sont ouverts à la santé numérique, mais l'accueil qu'ils lui réserveront dans les prochaines années dépend beaucoup de ce que nous leur dirons (notamment sur les aspects positifs de l'utilisation de l'intelligence artificielle!) et de l'efficacité de l'exécution (une fuite de données personnelles, et c'est la fin de la partie). »

**Sam Glick**

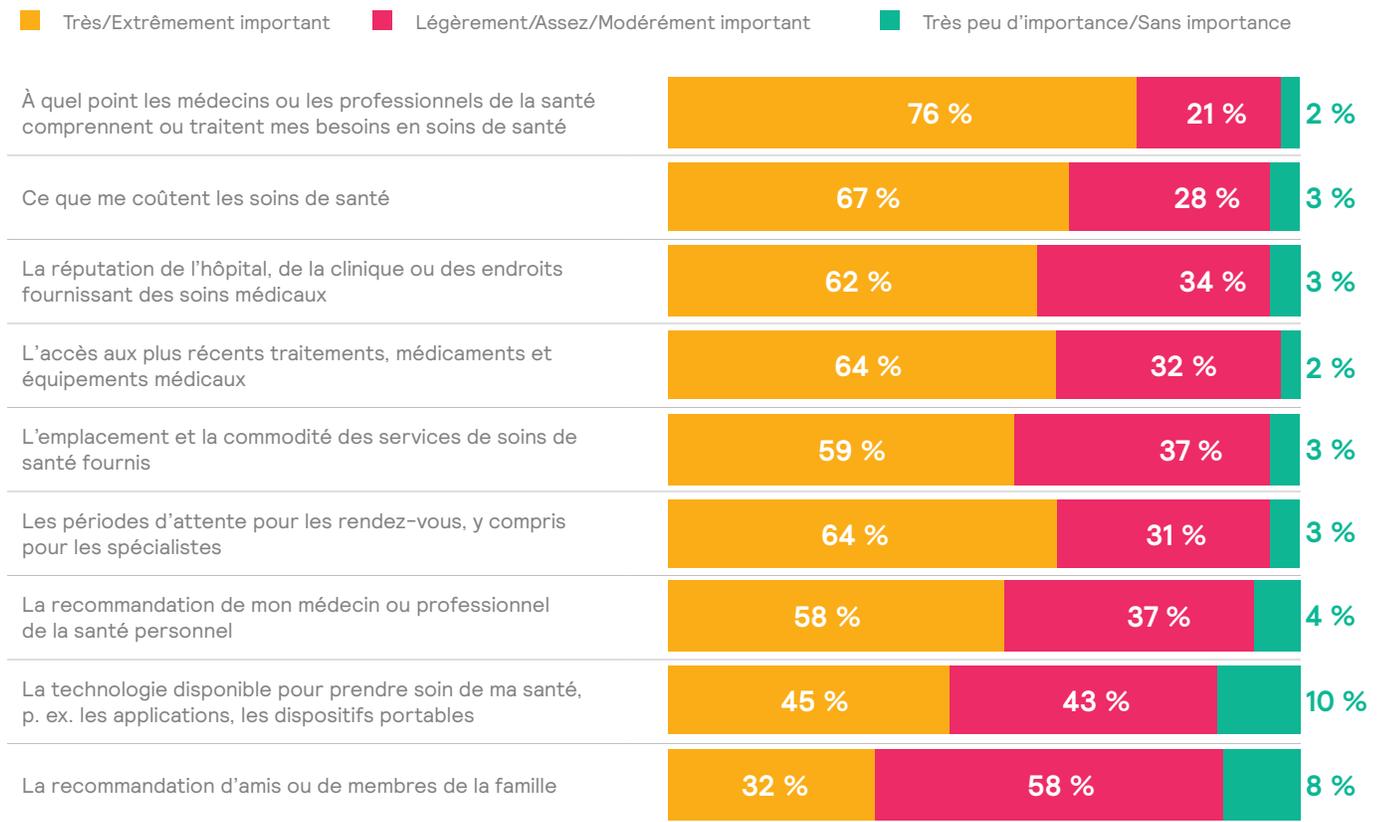
Membre du partenariat, Santé et sciences de la vie, Oliver Wyman



Pour mieux comprendre ce que les travailleurs peuvent valoriser en matière de solutions de santé numériques, il est important de comprendre ce qui influe aujourd'hui sur leurs décisions à propos du lieu des soins. L'étude a révélé que les travailleurs canadiens accordent plus de valeur à la bonne capacité des professionnels de la santé à

comprendre et à traiter leurs besoins, suivie par le coût des services et la réputation de l'hôpital, de la clinique ou des établissements qui fournissent des soins médicaux; ensemble, tout cela indique que des soins à moindre coût et de haute qualité constituent un aspect prioritaire.

### Concernant le choix des soins de santé, les travailleurs accordent plus d'importance à la qualité des soins fournis par les professionnels de la santé et aux coûts des soins de santé.



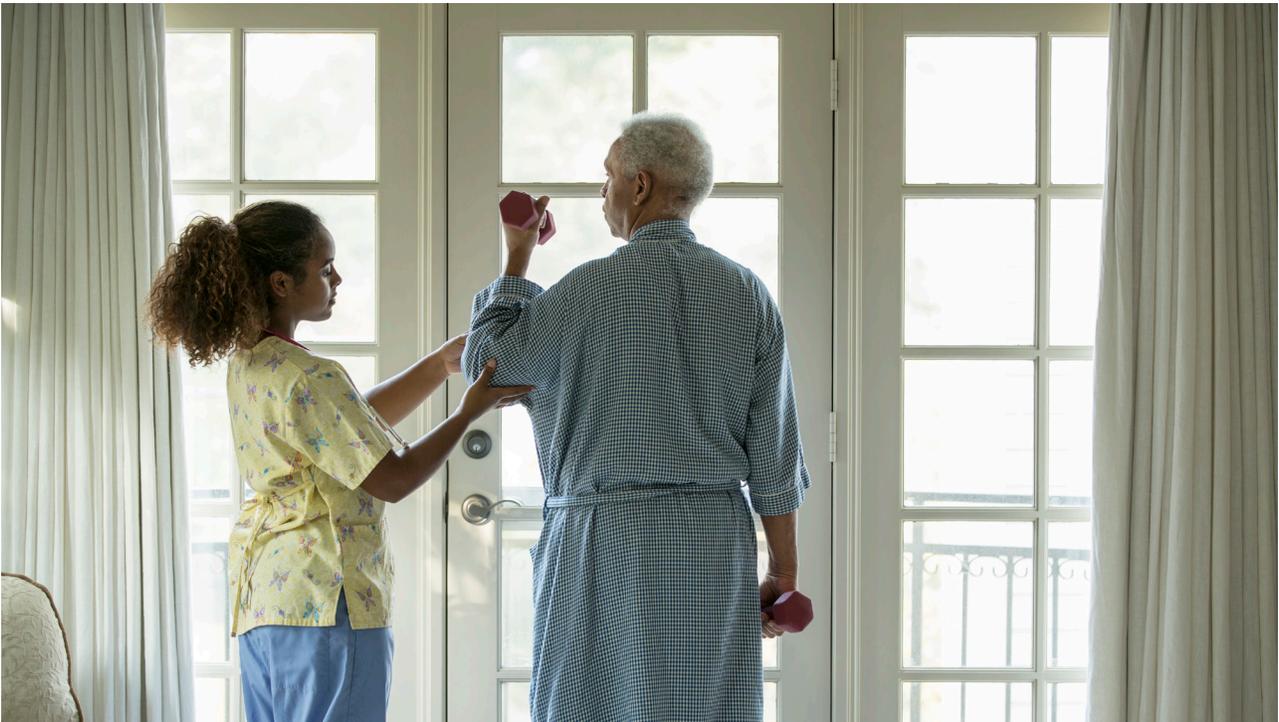
Santé à la carte : Sondage auprès des travailleurs. Quelle est l'importance des éléments suivants pour choisir où obtenir des soins de santé? (Le premier et les deux derniers) RÉSUMÉ; Canada; pondération par pays – population active selon le sexe, l'âge; base n = 1 066

Pour vérifier la réaction des travailleurs à certains types d'innovations en santé, nous leur avons présenté une liste de 15 innovations<sup>2</sup> — certaines largement accessibles aujourd'hui, d'autres à peine émergentes, et quelques-unes qui en sont encore à leurs débuts. Nous avons demandé aux travailleurs d'indiquer la valeur de chaque innovation pour eux et leurs familles, et aux employeurs d'indiquer à quelles innovations leur personnel était le plus susceptible d'accorder de la valeur.

Les deux premières innovations, selon le nombre de travailleurs qui les jugeaient très précieuses ou extrêmement précieuses, sont une application pour aider à trouver le bon médecin ou les bons soins médicaux au moment et à l'endroit voulu, et des dossiers médicaux personnels et familiaux électroniques et portables. Au troisième rang, les travailleurs canadiens désignent la télémédecine pour un problème de santé simple, comme une éruption cutanée ou un rhume, et la technologie portable pour gérer eux-mêmes des problèmes de santé.

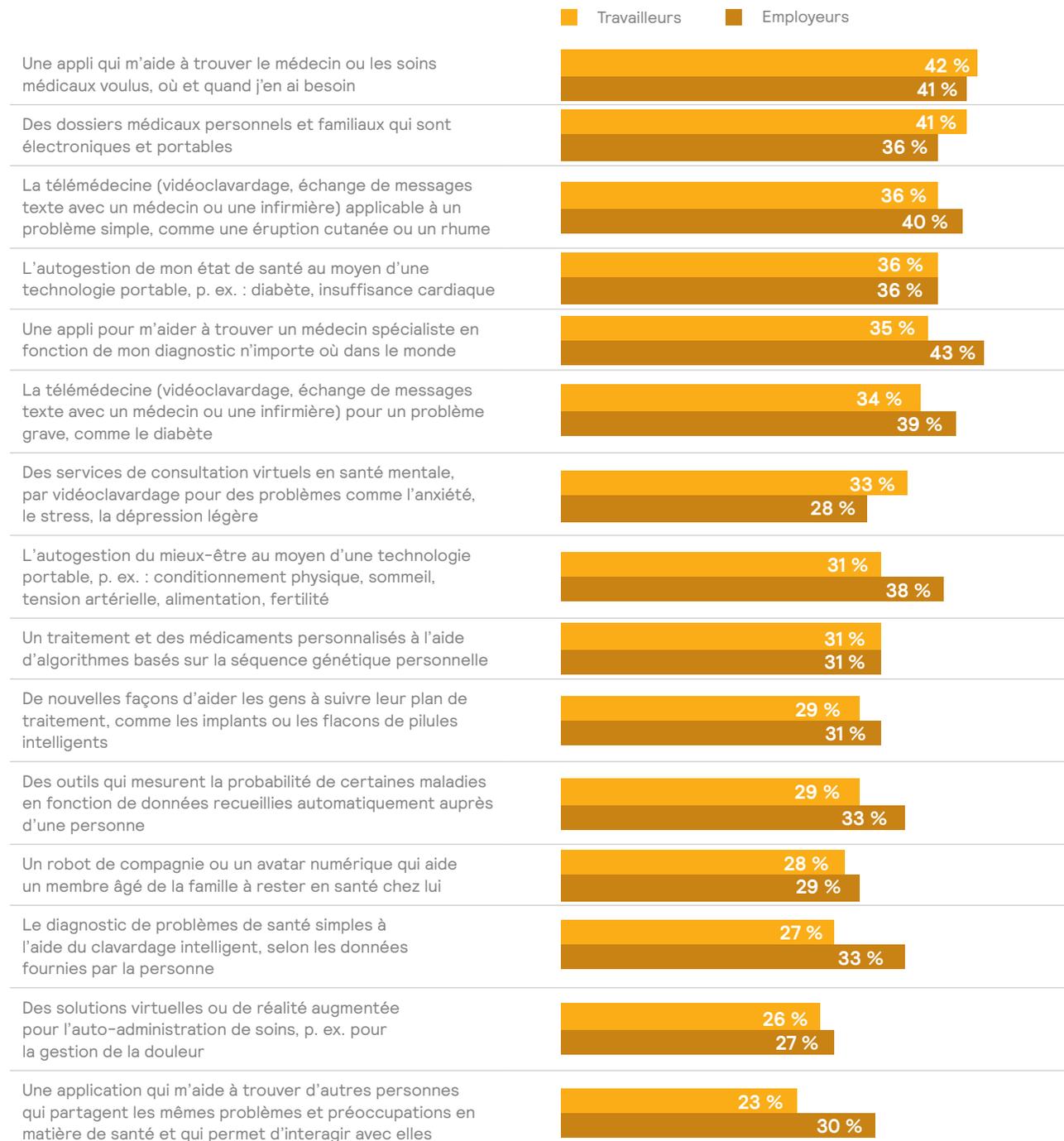
Les deux premières innovations offrent un accès amélioré aux soins de santé, et les quatre offrent plus de commodité et de contrôle dans une meilleure gestion personnelle de sa propre santé. Les employeurs canadiens et leurs travailleurs sont largement en accord sur les innovations numériques qui sont les plus susceptibles d'avoir de la valeur.

Les travailleurs du Canada, comme leurs homologues du monde entier, sont moins intéressés par les solutions numériques qui font appel à l'intelligence artificielle ou aux solutions virtuelles. De plus, l'écart dans les perceptions entre les travailleurs et les employeurs est relativement faible. Dans le déploiement des outils de santé numérique, nous estimons que les employeurs doivent s'assurer qu'ils combler les besoins les plus importants de leur main-d'œuvre.



<sup>2</sup> Pour voir la liste complète des innovations, se reporter au dernier graphique de la deuxième principale constatation.

**En matière de santé numérique, les travailleurs veulent avoir accès à des médecins partout dans le monde, ainsi qu'à des dossiers qui sont électroniques et portables. Il convient de souligner qu'une majorité de travailleurs et d'employeurs s'entendent sur cette question.**



Santé à la carte : Sondage comparatif sur la santé numérique. (12<sup>e</sup> semaine, 10<sup>e</sup> jour) Comment évaluez-vous, pour vous et pour votre famille (vos employés) les innovations suivantes en matière de santé : 6 - Très précieuse + 7 - Extrêmement précieuse, par source de cas; filtre : Canada; pondération : par pays; n = 1 166



### Troisième principale constatation

## Nombre peu élevé de barrières empêchant l'adoption des innovations numériques; grande confiance dans les employeurs

Les sociétés qui cherchent à inclure des solutions numériques à leur offre d'avantages sociaux en matière de santé partent d'une position encourageante, où les barrières à l'adoption sont peu nombreuses et où les travailleurs ont une grande confiance en leurs employeurs.

Certains travailleurs se disent cependant préoccupés de la confidentialité des données et d'autres problèmes. Les raisons les plus fréquemment invoquées pour la réticence à essayer les solutions numériques sont l'inquiétude devant le manque d'attention humaine, l'absence de besoin personnel et les préoccupations en matière de confidentialité et de sécurité des données.

---

« Nous sommes à une croisée des chemins intéressante en tant que société, sur le plan de notre attitude à propos de nos données. Les milléniaux, en particulier, sont généralement à l'aise avec le partage des données, car ils ont grandi en utilisant les médias sociaux sans penser à ce qu'il advient de leurs données. Mais on réalise de plus en plus que de fournir des données gratuitement peut avoir des conséquences. »

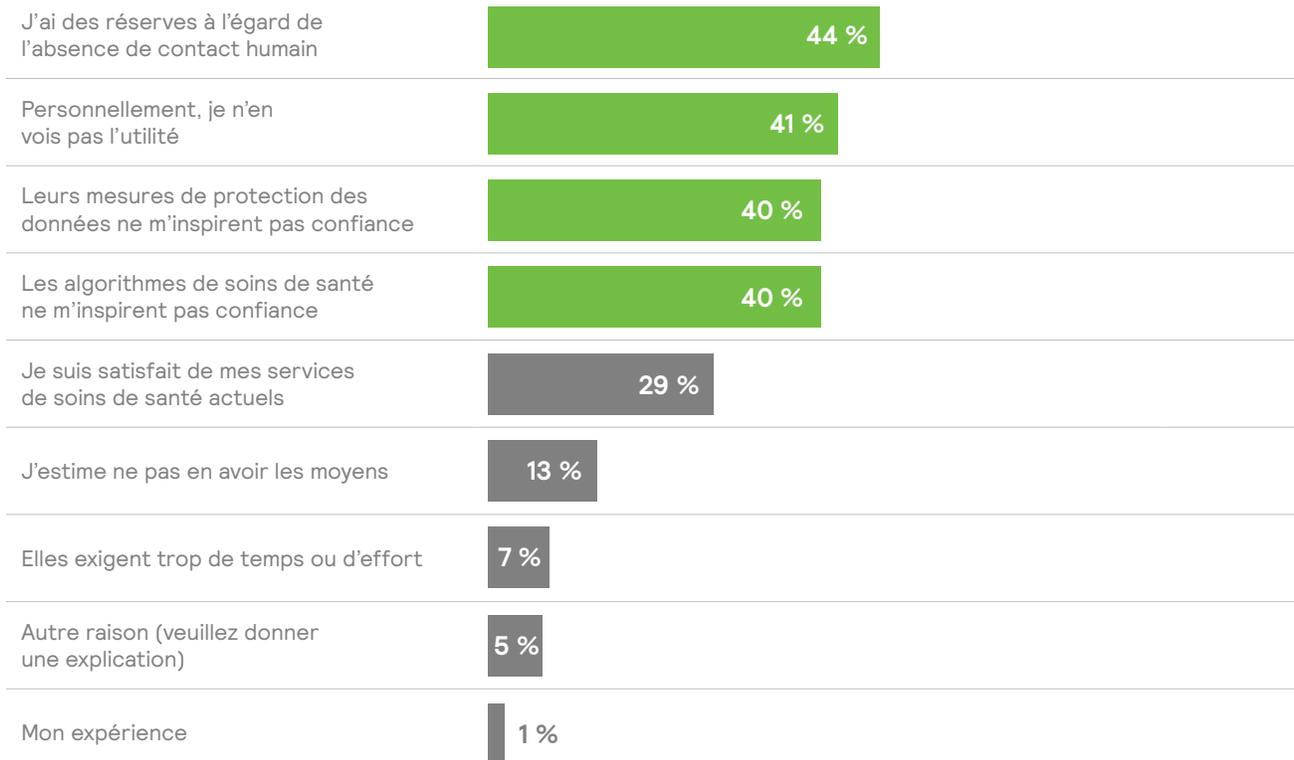
**Helen Leis**

Membre du partenariat, Santé et sciences de la vie,  
Oliver Wyman

---

**Quand on leur demande pourquoi ils refusent d'essayer certaines solutions de santé numériques, les travailleurs indiquent le plus souvent qu'ils préfèrent le contact humain, qu'ils n'en voient pas personnellement l'utilité, en plus de douter de la sécurité des données et de se méfier de l'IA.**

**Parmi les travailleurs qui ne sont pas disposés à essayer les solutions de santé numériques**

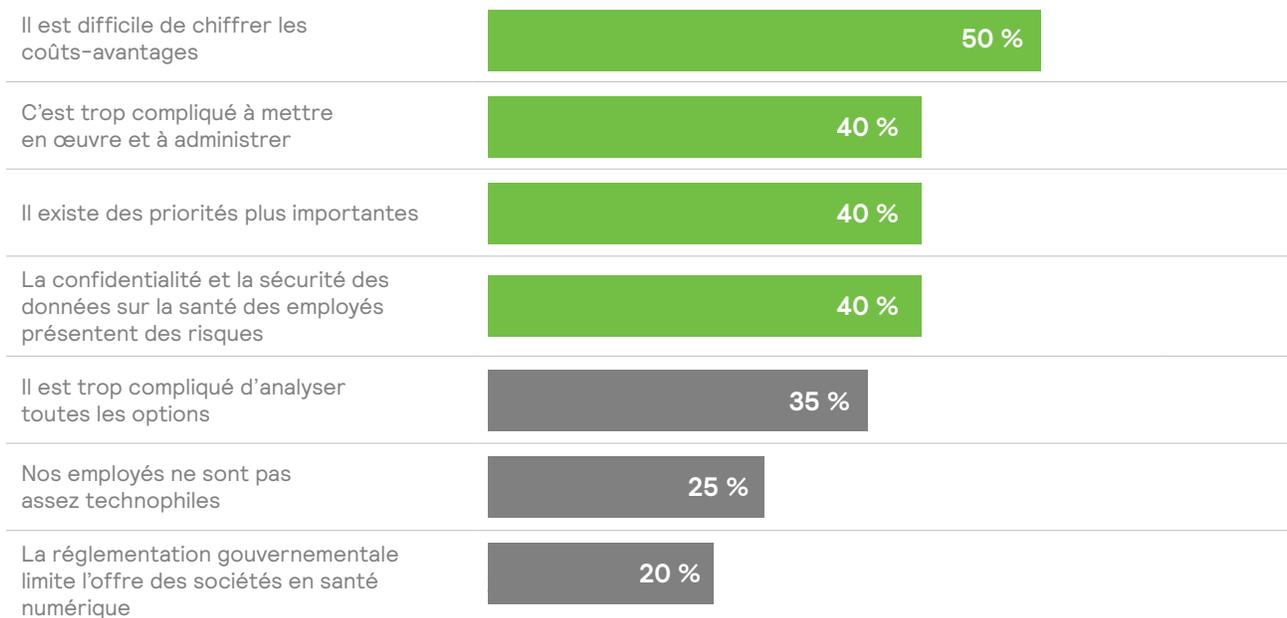


Santé à la carte : Sondage auprès des travailleurs. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes personnellement disposé à mettre à l'essai ces innovations en santé. (Diagramme circulaire de 15 innovations en moyenne) Vous dites que vous n'êtes pas du tout disposé à essayer certains services de soins de santé — veuillez indiquer pourquoi; Canada; le pourcentage de répondants est calculé sur la base des questions et non de l'échantillon total, n = 378.

Comme nous l'expliquons plus haut, la plupart des employeurs canadiens prévoient d'accroître leurs dépenses en santé numérique. Et, tout autant que les travailleurs, ils pourraient invoquer les préoccupations de sécurité des données comme raison de ne pas le faire. Un employeur sur cinq ne veut pas investir en santé numérique, et ce, notamment pour l'une des raisons suivantes : difficulté à chiffrer les coûts-avantages, complexité d'administration, autres

priorités plus importantes, et confidentialité des données et risques pour la sécurité. Pour certains employeurs, les ressources internes sont un défi pour ce qui est d'investir dans l'analyse préalable et la gouvernance courante d'une multitude de relations de fournisseurs pour assurer aux travailleurs plus de confiance à l'égard de la confidentialité et de la sécurité des données.

**Seulement 20 % des employeurs refusent d'investir en santé numérique. La difficulté à chiffrer les coûts-avantages, la complexité de la mise en œuvre et de l'administration des solutions ainsi que d'autres priorités importantes sont au nombre des raisons invoquées.**



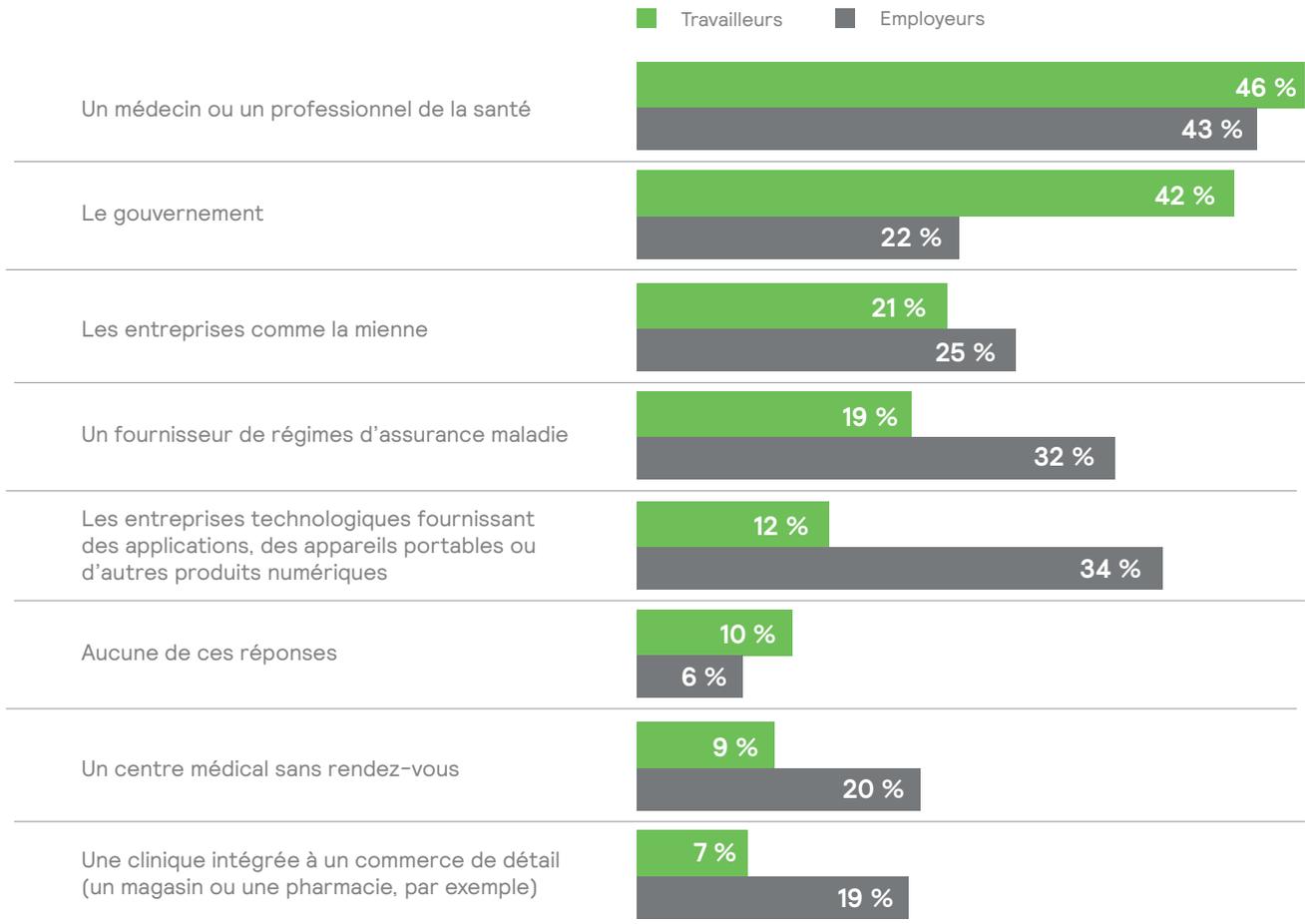
Santé à la carte : Décideurs de haut rang. En tant qu'employeur, indiquez quelques-unes des raisons pour lesquelles votre entreprise n'est pas susceptible d'investir en santé numérique, par exemple dans la télémédecine, les portails ou les applications. RÉSUMÉ; 2019-08-20; Canada; résultats pondérés sur 100, par pays; total : n = 100, le pourcentage de répondants est calculé sur la base des questions et non de l'échantillon total, n = 19 sur 100

Bien qu'au Canada, la majorité des travailleurs comme des employeurs soit ouverte à l'idée des solutions de santé numériques, les deux groupes ont des opinions différentes quant à ceux qui doivent les fournir. Les travailleurs canadiens, plus habitués à l'intervention gouvernementale dans les soins, sont plus enclins à trouver que les offres numériques devraient incomber aux professionnels de la santé et au gouvernement.

Les employeurs canadiens, par contre, ont plutôt tendance à estimer que les entreprises technologiques et les fournisseurs de régimes d'assurance maladie devraient être responsables de gérer les programmes de santé numérique, de concert avec les professionnels de la santé.



Les travailleurs estiment que ce sont les professionnels de la santé et le gouvernement qui devraient offrir des solutions de santé numériques; les employeurs considèrent que c'est également le domaine des entreprises technologiques et des fournisseurs de régimes d'assurance maladie. Les travailleurs sont beaucoup moins à l'aise de voir les entreprises technologiques et les fournisseurs de régimes d'assurance maladie jouer ce rôle.



Santé à la carte : Sondage comparatif sur la santé numérique. (11<sup>e</sup> semaine, 9<sup>e</sup> jour) Selon vous, qui devrait offrir les solutions de santé numériques décrites dans l'énoncé ci-dessus? Par source de cas; filtre : Canada; pondération : par pays; base : n = 1 166

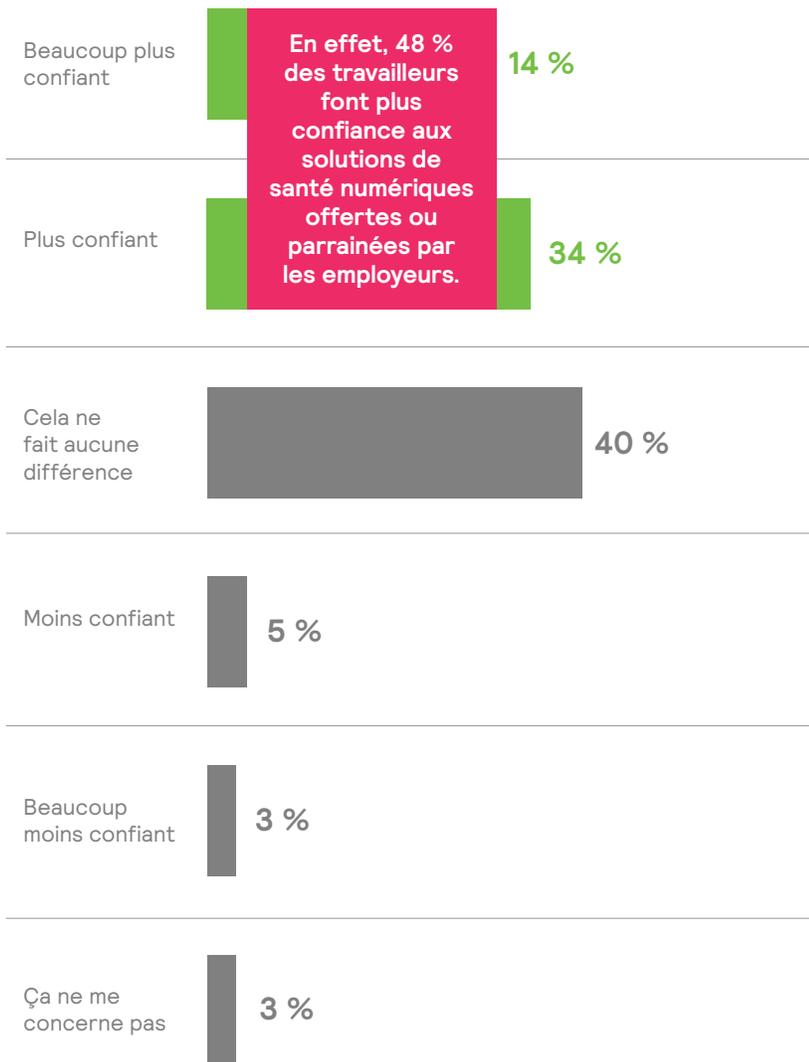
Fait important, près de la moitié des travailleurs canadiens déclarent qu'ils font plus confiance ou beaucoup plus confiance aux solutions de santé et de bien-être numériques qui sont offertes ou parrainées par leur employeur.

**Près de la moitié des travailleurs canadiens déclarent qu'ils font beaucoup plus confiance aux solutions de santé et de bien-être numériques offertes par leur employeur.**

« Les employeurs bénéficient d'une occasion unique pour démontrer qu'ils valorisent la santé des travailleurs et de leurs familles en facilitant l'accès à des outils de santé et de bien-être numériques et non numériques. »

**Marie-Josée Le Blanc**

Responsable de l'innovation, Mercer Marsh Avantages Sociaux Canada

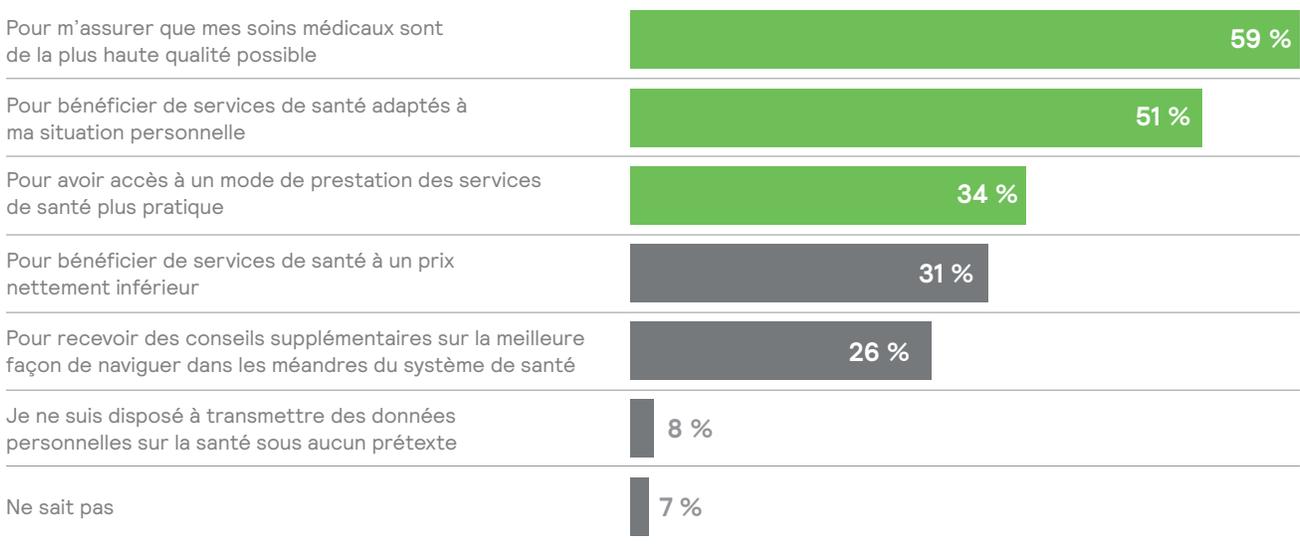


Santé à la carte : Sondage auprès des travailleurs. Si votre employeur offrait ou parrainait des solutions de santé et de bien-être numériques au travail, comment cela influencerait-il sur votre niveau de confiance dans la solution offerte? RÉSUMÉ; Canada; pondération par pays — main-d'œuvre selon le sexe et l'âge; base : n = 1 066

Le sondage a également révélé que les travailleurs sont disposés à transmettre leurs renseignements médicaux personnels si c'est avantageux pour eux. Plus de la moitié des travailleurs canadiens sont disposés à partager leurs renseignements médicaux personnels si cela leur permet de

recevoir une plus haute qualité de soins médicaux. Un nombre équivalent de travailleurs sont disposés à transmettre leurs renseignements pour recevoir des services de santé personnalisés en fonction de leur situation personnelle.

**Plus de la moitié des travailleurs sont disposés à transmettre leurs renseignements médicaux personnels afin de s'assurer des soins de santé de haute qualité et plus personnalisés. Nombre d'entre eux seraient également disposés à transmettre leurs renseignements pour obtenir des soins de santé de manière plus pratique.**

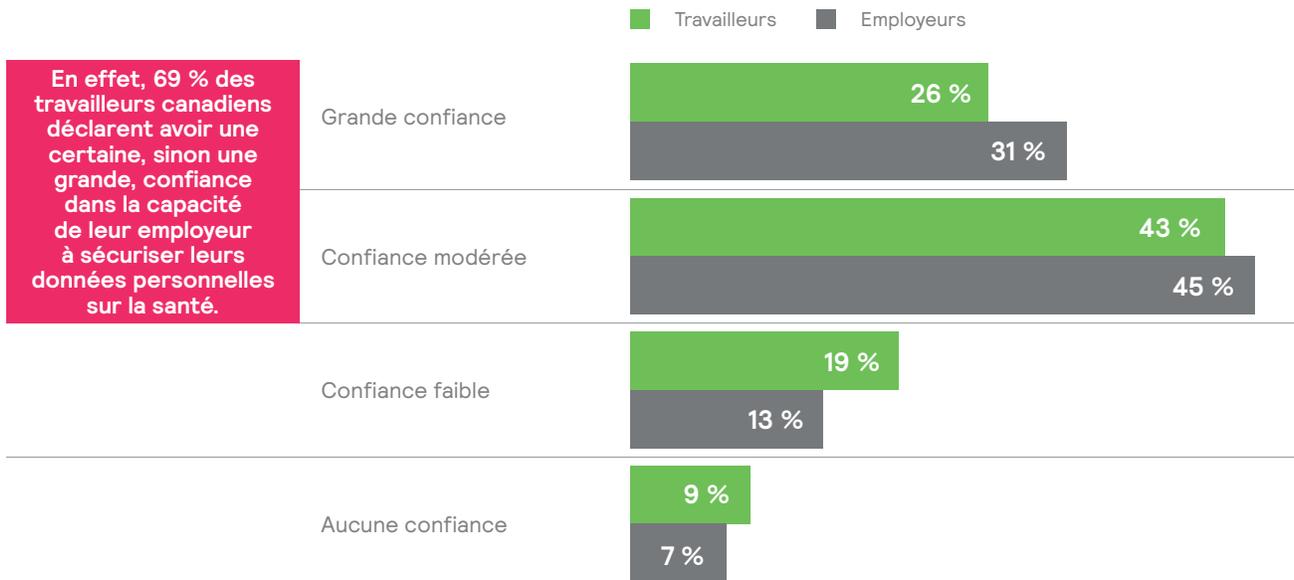


Santé à la carte : Sondage auprès des travailleurs. Pour laquelle des raisons suivantes, le cas échéant, transmettriez-vous des renseignements médicaux personnels? RÉSUMÉ; Canada; pondération par pays — main-d'œuvre selon le sexe et l'âge; base : n = 1 066

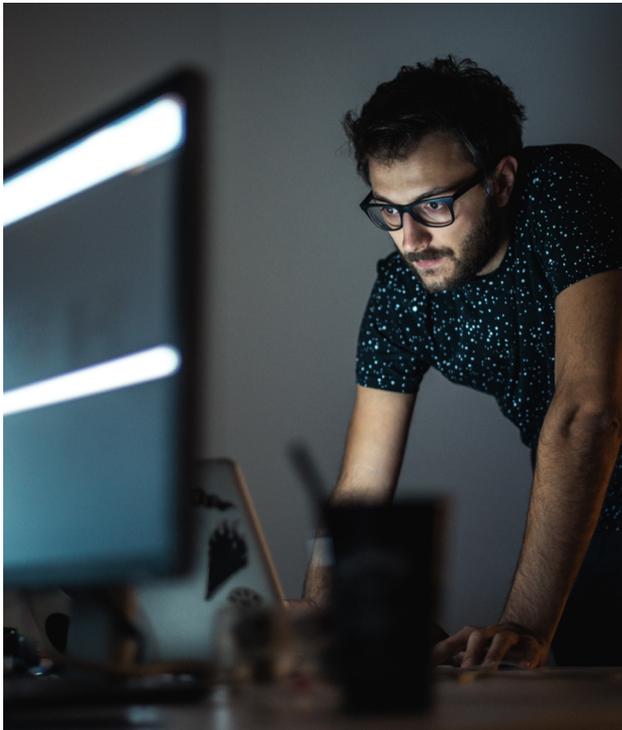
De plus, sept travailleurs canadiens sur dix indiquent faire modérément ou beaucoup confiance à leur employeur pour sécuriser leurs renseignements médicaux personnels. Pour protéger cette confiance dans l'exploration de stratégies de santé numérique, les employeurs doivent mettre en place des politiques et pratiques appropriées de confidentialité des données et les communiquer clairement aux travailleurs. Cela aidera à apaiser les inquiétudes des travailleurs quant au risque de l'utilisation des renseignements médicaux pour influencer sur les décisions en matière de dotation interne.



## Sept travailleurs canadiens sur dix font modérément ou beaucoup confiance à leur employeur pour sécuriser leurs renseignements médicaux personnels.



Santé à la carte : Sondage comparatif sur la santé numérique. Source de cas (19<sup>e</sup> semaine, 20<sup>e</sup> jour) Dans quelle mesure faites-vous confiance à votre employeur pour sécuriser les renseignements médicaux personnels des employés? Filtre : Canada; pondération : par pays; base : n = 1 166



« Beaucoup d'entreprises reconnaissent la nécessité d'avoir plus de données sur leurs employés pour commencer à influencer sur la conception globale du régime d'avantages sociaux ou sur les avantages sociaux offerts, ou sur leur capacité à mettre en place des stratégies préventives pour aider les employés dans ce domaine. Cependant, les entreprises sont également très frileuses à propos des renseignements qu'elles détiennent sur leurs employés et des conséquences d'une fuite de données ou d'une infraction à la réglementation. »

**Chris Bruce**  
Cofondateur et directeur général,  
Thomsons Online Benefits



## Quatrième principale constatation Quatre différents segments de main-d'œuvre à mobiliser

Les résultats mondiaux du sondage illustrent des différences dans la valeur et l'engagement perçus en matière d'innovations en santé numérique entre les marchés et les générations<sup>3</sup>. Par contre, les écarts sont moins marqués que prévu entre les sexes ou entre les diverses situations d'emploi (travailleurs à temps plein, à temps partiel ou de l'économie à la demande). Nous avons effectué une analyse typologique<sup>4</sup> pour mieux comprendre ces différences et constaté que les

travailleurs peuvent être regroupés en quatre segments distincts selon leur attitude à l'égard des innovations en santé, leur confiance aux solutions de santé numériques offertes par les employeurs et la probabilité de rester auprès d'un employeur qui offre ces solutions.

<sup>3</sup> Les générations sont définies comme suit : les milléniaux, nés entre 1981 et 1996; les personnes de la génération X, nées entre 1965 et 1980; et les baby-boomers, nés entre 1946 et 1964.

<sup>4</sup> L'analyse en classes latentes pour une segmentation à catégories multiples fait appel à la modélisation des probabilités pour maximiser l'adéquation globale du modèle de segments aux données.

Ces segments ont été intitulés « Inscrivez-moi », « Impressionnez-moi », « Donnez-moi confiance » et « Pas pour moi », tel qu'il est indiqué ci-dessous :

**Les travailleurs peuvent être regroupés dans quatre segments distincts en fonction de leurs attitudes par rapport aux innovations en santé numérique, de leur confiance lorsqu'elles sont promues par leurs employeurs et du degré de probabilité qu'ils restent chez un employeur offrant de telles solutions.**

<p><b>39 %</b></p> <p><b>Inscrivez-moi</b></p> <p>Technophiles; milléniaux en majorité; autres générations représentées aussi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Propension à rester chez l'employeur</b> Probabilité plus faible qu'ils quittent un employeur offrant des solutions de santé numériques</li> <li>• <b>Réceptifs</b> Plus disposés à essayer des solutions de santé numériques</li> <li>• <b>Confiance</b> Plus confiants dans les solutions de santé numériques promues par l'employeur</li> </ul> <p><b>Occasions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation de sensibilisation et recommandations positives nécessaires pour la majorité</li> <li>• Disposés à apprendre et à s'engager à l'égard de la santé numérique</li> </ul>	<p><b>15 %</b></p> <p><b>Impressionnez-moi</b></p> <p>Éduqués et non fidèles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Risque de départ</b> Probabilité plus faible qu'ils restent parce que l'employeur offre des solutions de santé numériques</li> <li>• <b>Réceptifs</b> Plus disposés à essayer des solutions de santé numériques, mais pas celles de l'employeur</li> <li>• <b>Confiance</b> Plus confiants dans les solutions de santé numériques promues par l'employeur</li> </ul> <p><b>Occasions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposés à s'engager à l'égard de la santé numérique, mais doivent devenir plus confiants</li> </ul>	<p><b>40 %</b></p> <p><b>Donnez-moi confiance</b></p> <p>Professionnels; différentes générations</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Propension à rester chez l'employeur</b> Probabilité plus faible qu'ils quittent un employeur offrant des solutions de santé numériques</li> <li>• <b>Réceptifs</b> Plus disposés à essayer des solutions de santé numériques</li> <li>• <b>Pas confiance</b> Moins confiants dans les solutions de santé numériques promues par l'employeur</li> </ul> <p><b>Occasions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Davantage de dialogue et de communication sont nécessaires pour accroître la confiance dans les solutions offertes par l'employeur</li> <li>• Disposés à apprendre et à s'engager à l'égard de la santé numérique</li> </ul>	<p><b>6 %</b></p> <p><b>Pas pour moi</b></p> <p>Plus âgés, méfiants à l'égard de la technologie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Propension à rester chez l'employeur</b> Probabilité plus faible qu'ils quittent leur employeur</li> <li>• <b>Non réceptifs</b> Moins disposés à essayer des solutions de santé numériques</li> <li>• <b>Pas confiance</b> Moins confiants dans les solutions de santé numériques promues par l'employeur</li> </ul> <p><b>Occasions</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Davantage de dialogue est nécessaire pour accroître la confiance dans les solutions offertes par l'employeur</li> <li>• Nécessité de démontrer la valeur de la santé numérique et de susciter l'engagement</li> </ul>
--	---	--	---

L'attitude des gens par rapport aux solutions de santé numériques est étroitement liée à leur propension générale à adopter les nouvelles technologies, ainsi qu'à la génération à laquelle ils appartiennent. Étonnamment, elle n'est pas particulièrement influencée par le genre.

La compréhension des personnalités et des caractéristiques types de chaque segment peut aider les employeurs à choisir les solutions de santé numériques les plus pertinentes et à adapter leurs communications et leurs stratégies d'engagement des travailleurs en conséquence.

---

« La simplicité est un facteur important, particulièrement pour ma génération et celle de mes parents. Pour la plupart d'entre nous, la technologie doit être simple. Autrement, nous ne l'utiliserons pas. »

**Louis Gagnon**  
Président de la région États-Unis et Canada, Mercer

---



## Les segments

# Inscrivez-moi



Les travailleurs du segment **Inscrivez-moi** représentent près de 40 % de tous les Canadiens sondés dans le cadre de l'enquête. Ce sont des technophiles qui sont disposés à tester les innovations en santé numérique, et qui ont confiance dans les solutions de santé numériques recommandées par leur employeur. Ils sont également moins susceptibles de quitter un employeur offrant des solutions de santé numériques.

## 39 %

Technophiles; milléniaux en majorité; autres générations représentées aussi

- **Propension à rester chez l'employeur**  
Probabilité plus faible qu'ils quittent un employeur offrant des solutions de santé numériques
- **Réceptifs**  
Plus disposés à essayer des solutions de santé numériques
- **Confiance**  
Plus de confiance dans les solutions de santé numériques promues par l'employeur

### Occasions

- Formation de sensibilisation et recommandations positives nécessaires pour la majorité
- Disposés à apprendre et à s'engager à l'égard de la santé numérique

## Les segments

### Impressionnez-moi



Les travailleurs du segment **Impressionnez-moi** représentent 15 % des travailleurs canadiens, et parmi eux, près de 50 % sont des milléniaux. Ils sont disposés à essayer des solutions de santé numériques, mais pas celles de leur employeur. Par conséquent, l'accès à des solutions de santé numériques au travail est peu susceptible d'empêcher les travailleurs de ce segment à chercher un emploi ailleurs.

## 15 %

Éduqués et non fidèles

- **Risque de départ**  
Probabilité plus faible qu'ils restent parce que l'employeur offre des solutions de santé numériques
- **Réceptifs**  
Plus disposés à essayer des solutions de santé numériques, mais pas celles de l'employeur
- **Confiance**  
Plus de confiance dans les solutions de santé numériques promues par l'employeur

#### Occasions

- Disposés à s'engager à l'égard de la santé numérique, mais doivent devenir plus confiants

## Les segments

# Donnez-moi confiance



Les travailleurs du segment **Donnez-moi confiance** représentent 40 % des travailleurs canadiens. Ce segment est surtout composé de milléniaux et de travailleurs de la génération X, également adeptes de la technologie. Ils sont réceptifs aux solutions de santé numériques, mais sont moins enclins à les essayer au travail, possiblement puisqu'ils n'ont pas confiance dans la capacité de leur employeur à choisir les meilleures solutions. Par ailleurs, ils sont également moins susceptibles de quitter un employeur qui offre des solutions de santé numériques.

## 40 %

Professionnels; différentes générations

- **Propension à rester chez l'employeur**  
Probabilité plus faible qu'ils quittent un employeur offrant des solutions de santé numériques
- **Réceptifs**  
Plus disposés à essayer des solutions de santé numériques
- **Pas confiance**  
Moins de confiance dans les solutions de santé numériques promues par l'employeur

### Occasions

- Davantage de dialogue et de communication sont nécessaires pour accroître la confiance dans les solutions offertes par l'employeur
- Disposés à apprendre et à s'engager à l'égard de la santé numérique

## Les segments

### Pas pour moi



Le dernier segment, **Pas pour moi**, est composé de travailleurs plus âgés et méfiants à l'égard de la technologie, qui sont principalement issus de la génération X et de la génération des baby-boomers. Ces travailleurs ne représentent que 6 % de tous les Canadiens sondés. Ce groupe est moins disposé à essayer des solutions de santé numériques, et a moins confiance dans les solutions de santé numériques promues par l'employeur.

## 6 %

Plus âgés, méfiants à l'égard de la technologie

- **Propension à rester chez l'employeur**  
Probabilité plus faible qu'ils quittent leur employeur
- **Non réceptifs**  
Moins disposés à essayer des solutions de santé numériques
- **Pas confiance**  
Moins de confiance dans les solutions de santé numériques promues par l'employeur

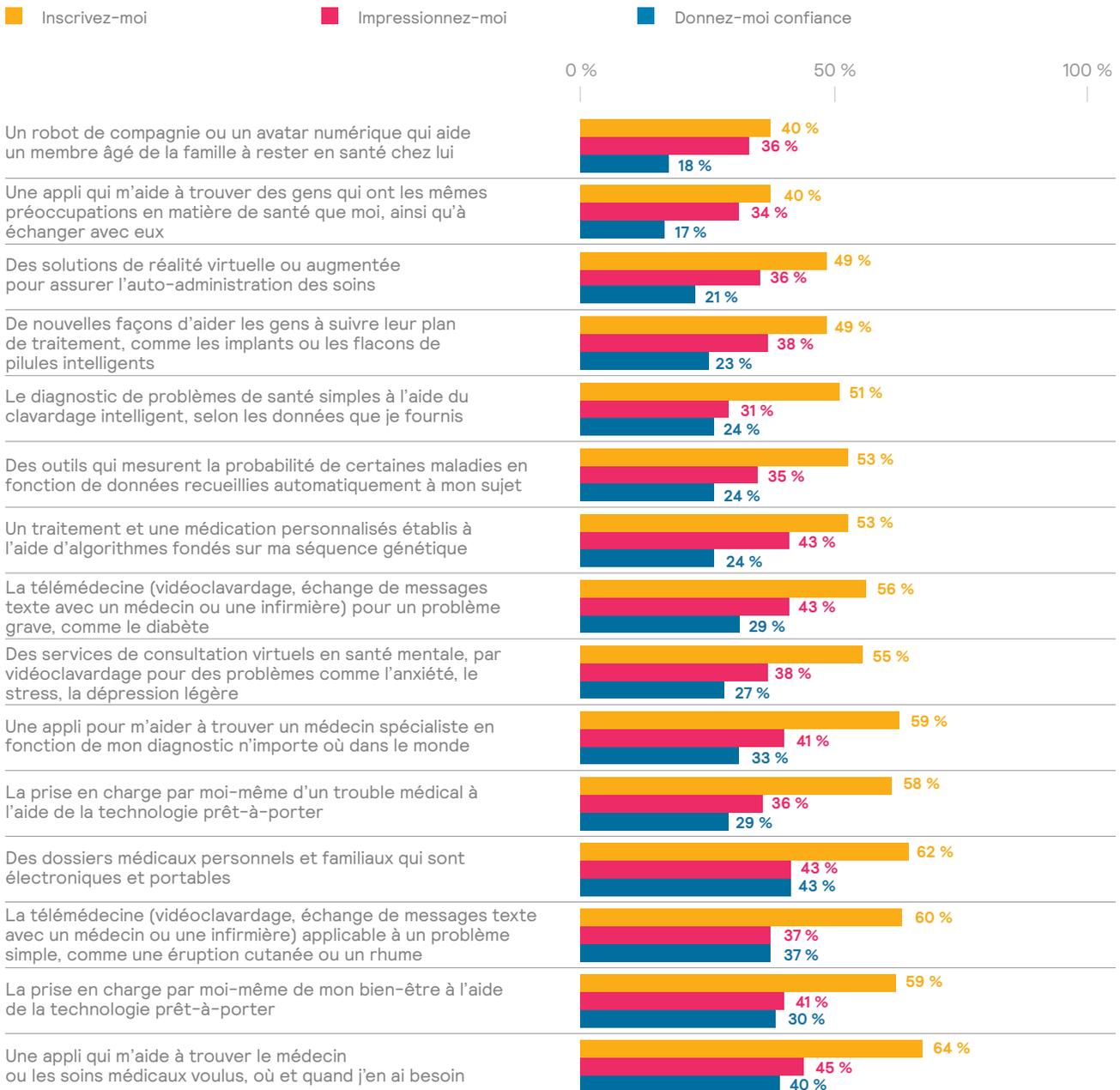
#### Occasions

- Davantage de dialogue est nécessaire pour accroître la confiance dans les solutions offertes par l'employeur
- Nécessité de démontrer la valeur de la santé numérique et de susciter l'engagement

Lorsqu'on a interrogé les travailleurs des différents segments sur leur disposition à essayer des solutions de santé numériques, ceux du segment Inscrivez-moi ont démontré la plus grande disposition

à essayer l'ensemble des solutions proposées. Ils étaient suivis par les travailleurs du segment Impressionnez-moi, puis par ceux du segment Donnez-moi confiance.

## Inscrivez-moi dénote la plus grande volonté d'essayer toutes les initiatives de santé numérique, suivi de Impressionnez-moi et de Donnez-moi confiance.



Santé à la carte : Sondage auprès des travailleurs. Analyse en quatre classes latentes. Veuillez indiquer dans quelle mesure vous êtes personnellement disposé à essayer ces innovations en santé. (Deux premiers seulement) : Très disposé à essayer + Généralement disposé; Canada; pondération par pays - main-d'œuvre selon le sexe et l'âge; base : n = 1 066



## Cinquième principale constatation

### Forte demande pour une culture axée sur la santé

Investir dans des outils de santé numérique peut aider à démontrer que les employeurs s'engagent à construire une culture élargie qui valorise la santé et le bien-être. Cela coïncide avec les intérêts des travailleurs, dont beaucoup souhaitent voir leur entreprise favoriser un environnement propice à la santé.

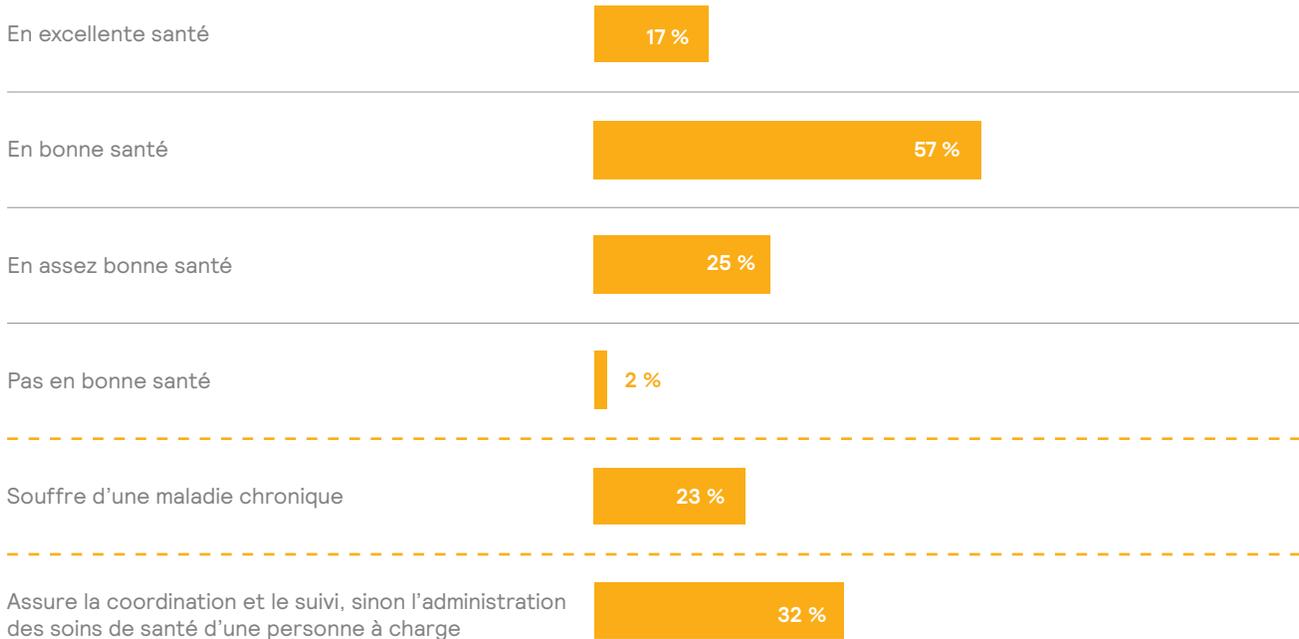
La mise en place d'un environnement axé sur la santé en milieu de travail permet de reconnaître les besoins globaux des travailleurs, et nécessairement, d'offrir divers outils et services numériques destinés tant aux travailleurs qu'aux membres de leur famille. Près d'un tiers des travailleurs canadiens sondés dans le cadre de l'enquête ont déclaré être responsables de la santé d'une personne à charge, par exemple d'un conjoint, d'un parent, d'un enfant ou d'un autre membre de la famille malade.



« Les employeurs doivent soutenir les travailleurs dans leur situation actuelle – que ceux-ci soient en bonne santé, à risque de développer certaines affections, aux prises avec des problèmes de santé ou encore en situation critique. L'intervention précoce et le soutien tout au long du continuum de la santé demandent des efforts, mais en valent la peine, puisqu'ils permettent d'améliorer le mieux-être au travail. »

**Alex Boucher**  
 Responsable, Gestion globale de la santé  
 Mercer Marsh Avantages Sociaux Canada

**La majorité des travailleurs (74 %) déclarent qu'ils sont en excellente ou en bonne santé, alors que 25 % indiquent qu'ils sont en assez bonne santé, et que 23 % affirment qu'ils souffrent d'une maladie chronique. Près d'un travailleur sur trois déclare qu'il s'occupe d'une personne à charge.**



Santé à la carte : Sondage auprès des travailleurs. Profil de l'expérience des services de santé. RÉSUMÉ; Canada; pondération par pays – main-d'œuvre selon le sexe et l'âge; base : n de 1 063 à 1 066. Déclaration par les participants de leur état de santé.

Quatre travailleurs canadiens sur dix et un peu plus d'un quart des employeurs reconnaissent l'importance d'accorder des congés aux travailleurs pour qu'ils puissent consulter des professionnels de la santé ou recevoir des soins, et une proportion similaire souhaite créer un environnement de travail plus favorable à la santé.

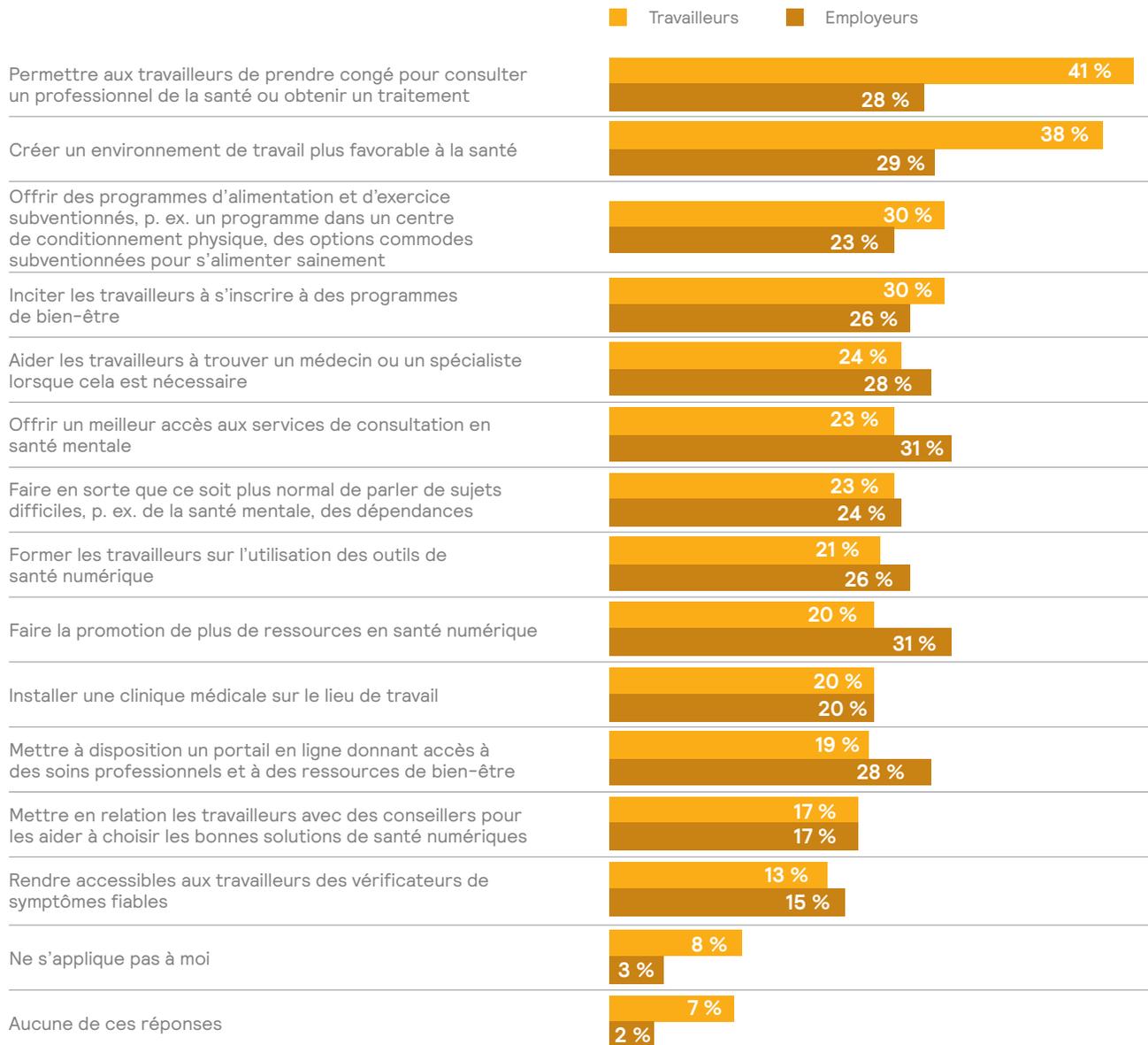
Les travailleurs canadiens sont également plus favorables que les employeurs à la mise en place de programmes de nutrition et d'activité physique subventionnés et de mesures incitatives pour encourager les travailleurs à participer à des initiatives de bien-être. Par ailleurs, les employeurs canadiens sont plus favorables que les travailleurs à la promotion d'un plus grand nombre de

ressources en santé numérique, à l'amélioration de l'accès aux services de consultation en santé mentale et à la mise en place de plateformes en ligne donnant accès à des soins professionnels et à des ressources de bien-être.

Seulement 20 % des travailleurs canadiens souhaiteraient que les ressources en santé numérique soient promues davantage, comparativement à 31 % des employeurs. Ces résultats suggèrent que les solutions numériques pourraient être offertes dans le cadre d'ensembles intégrés d'initiatives, suffisamment vastes pour répondre aux besoins variés des travailleurs.



**Les travailleurs et les employeurs conviennent de la nécessité de prendre congé pour consulter un professionnel de la santé et, par ailleurs, d'évoluer dans un environnement de travail plus favorable à la santé. Qui plus est, les employeurs désirent offrir un meilleur accès aux services de consultation en santé mentale et plus de ressources en santé numérique.**



Santé à la carte : Sondage comparatif. Que pourrait faire votre employeur pour favoriser un meilleur engagement des employés envers leur santé et leur bien-être? Par source de cas (17<sup>e</sup> semaine, 17<sup>e</sup> jour); filtre : Canada; pondération : par pays; base : n = 1 166

« De plus en plus d'études suggèrent que pour modifier le comportement des gens, les approches intrinsèques (p. ex., liens tissés dans la communauté, réseaux entre pairs et normes sociales) peuvent être plus efficaces que les approches extrinsèques, comme les rétributions financières. Cela vient consolider notre message aux employeurs, qui consiste à trouver un équilibre entre les deux approches. »

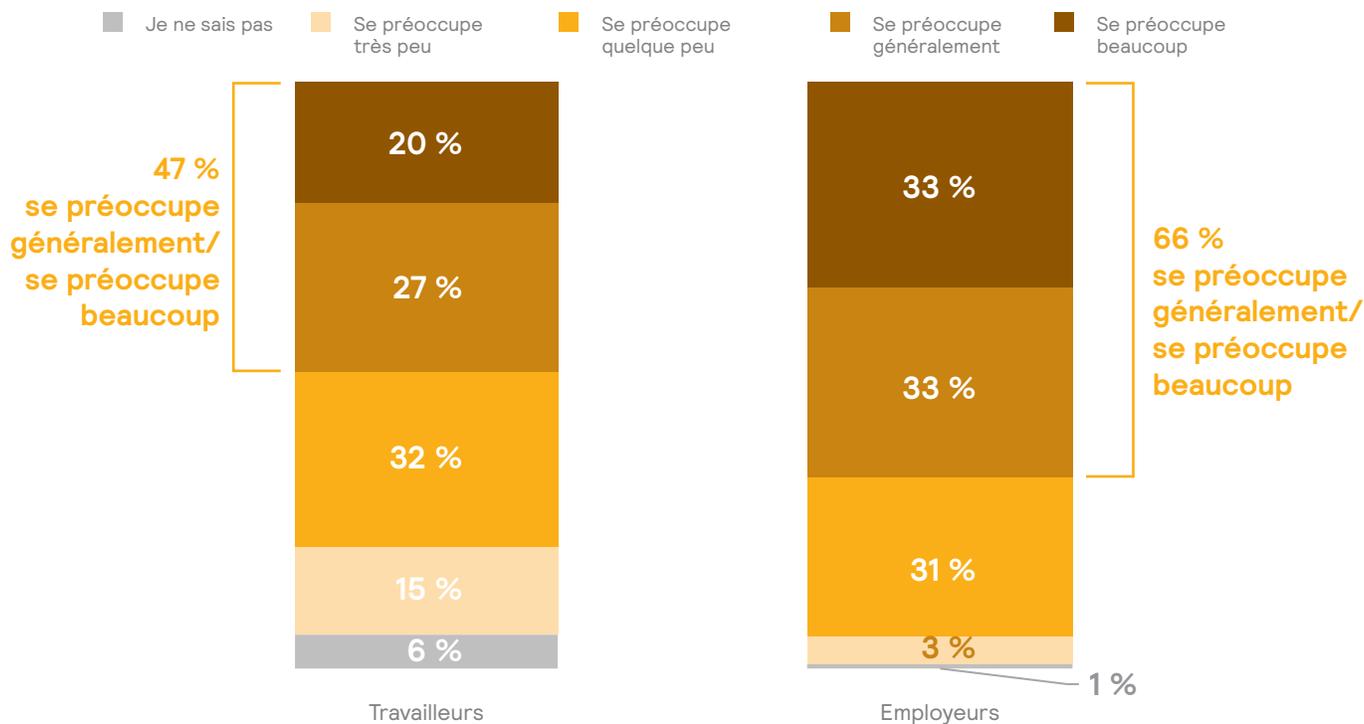
**Julie Duchesne**

Membre du partenariat et responsable de Mercer Marsh Avantages Sociaux au Canada



## Les travailleurs canadiens ont une perception moins positive que les employeurs du niveau de préoccupation de leur entreprise à l'égard de la santé et du bien-être de ses travailleurs.

En général, dans quelle mesure croyez-vous que votre entreprise se préoccupe de la santé et du bien-être de ses travailleurs?

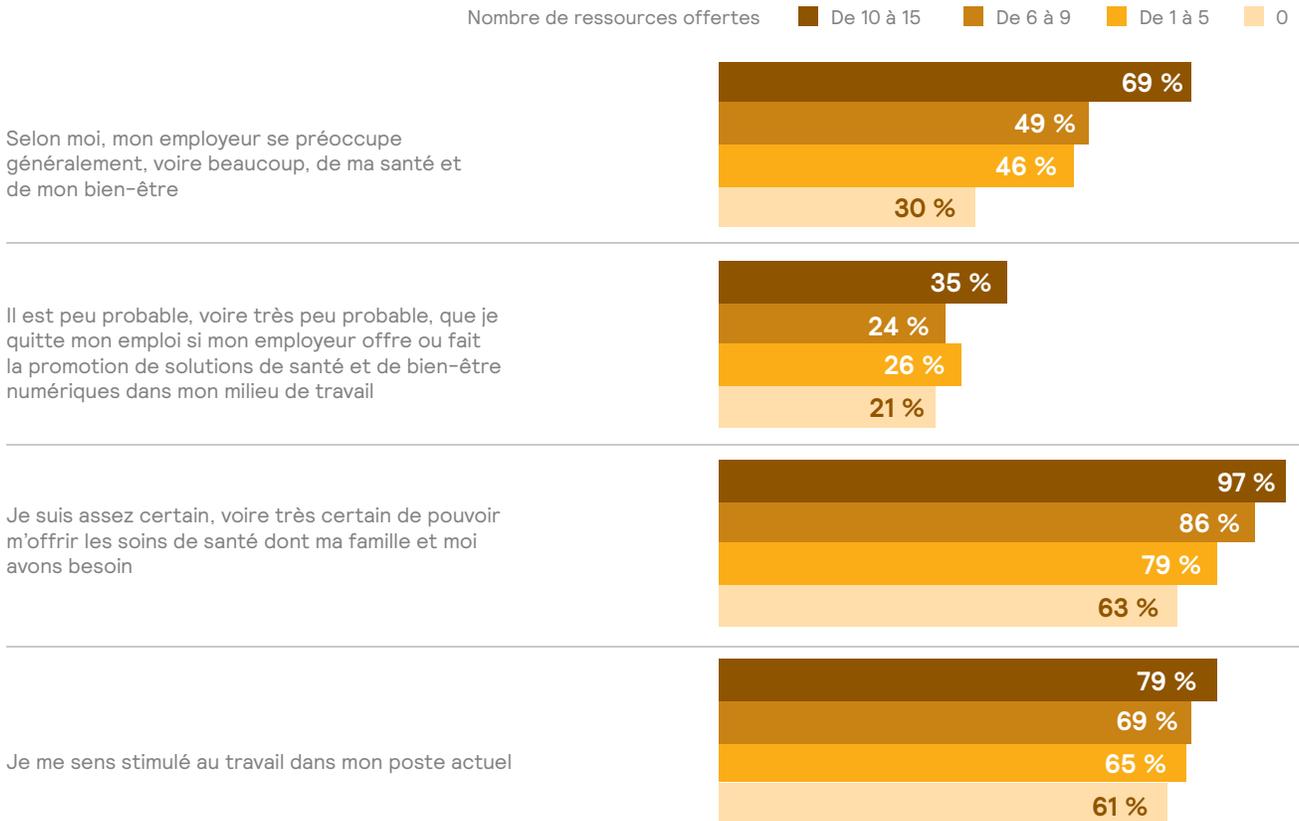


Santé à la carte : Sondage comparatif; pays, par source de cas; filtre : Canada (5<sup>e</sup> semaine, 3<sup>e</sup> jour); En général, dans quelle mesure croyez-vous que votre entreprise se préoccupe de la santé et du bien-être de ses travailleurs?; échantillon total; pondération : par pays; base : n = 1 066 travailleurs et 100 employeurs

Dans l'ensemble, les travailleurs canadiens ont une perception moins positive que les employeurs du niveau de préoccupation de leur entreprise à l'égard de la santé et du bien-être de ses travailleurs. Seulement 20 % des travailleurs sondés croient que leur employeur se préoccupe beaucoup de leur santé et de leur bien-être, comparativement à 33 % des employeurs.

L'enquête a également permis de mettre en lumière que plus les ressources favorisant la santé et le bien-être sont variées, plus les travailleurs se sentent stimulés et soutenus, et moins ils sont susceptibles de quitter leur employeur.

### Plus les ressources favorisant la santé et le bien-être sont variées, plus les travailleurs se sentent stimulés et soutenus, et moins ils sont susceptibles de quitter leur employeur.



Santé à la carte : Sondage auprès des travailleurs. Combien d'assurances et de services sont offerts par l'employeur? par Ces énoncés sont-ils vrais?; Canada; pondération par pays – main-d'œuvre en fonction du sexe et de l'âge; base : n = 1 066



## 4

### Cinq aspects que les employeurs doivent prendre en considération pour assurer leur succès

Les innovations en santé numérique ont le potentiel de rendre les soins de santé plus efficaces, plus abordables et plus personnalisables; trois caractéristiques recherchées par les travailleurs. Les employeurs qui ont la capacité d'améliorer les options de soins de santé offertes à leurs employés ont un avantage évident lorsque vient le temps d'attirer et de fidéliser les meilleurs talents.

Toutefois, les solutions numériques ne peuvent pas constituer une fin en soi. Les employeurs devraient envisager de créer un environnement axé sur la santé intégrant une panoplie d'options, allant des programmes d'activité physique subventionnés visant à encourager la participation aux applications personnelles aidant les travailleurs à suivre et à gérer leurs problèmes de santé. Un milieu de travail véritablement axé sur la santé

tiendra non seulement compte des employés, mais aussi de toutes les personnes à leur charge pour lesquelles ils assument la responsabilité des soins.

Dans la partie qui suit, nous nous sommes appuyés sur les résultats de l'enquête afin de définir cinq points auxquels les employeurs doivent penser au moment d'élaborer leur stratégie en matière de santé numérique.

## Premier aspect auquel les employeurs doivent penser

### Les solutions de santé et de bien-être numériques joueront un rôle plus important dans la fidélisation, l'engagement et la dynamisation des travailleurs.

Les entreprises qui accordent la priorité aux investissements dans les programmes de santé et de bien-être qui permettent de rendre les soins de santé plus abordables, plus conviviaux et plus efficaces bénéficieront d'un avantage concurrentiel. Elles contribueront de cette façon à améliorer la réputation de leur entreprise comme un endroit où il fait bon travailler, et favoriseront l'engagement et la productivité des travailleurs. Cet avantage potentiel pourrait se révéler particulièrement intéressant pour les employeurs canadiens, qui font face à une concurrence de plus en plus féroce pour le recrutement des meilleurs talents.

Au moment d'élaborer l'analyse de rentabilité des solutions de santé numériques, les employeurs ont tout avantage à mettre l'accent sur les avantages liés à l'engagement, à la productivité et à la qualité, de même que sur les économies de coûts.

Les travailleurs veulent obtenir de l'aide pour s'y retrouver dans des systèmes de santé confus et de plus en plus complexes. Leur permettre d'accéder à des données sur les fournisseurs de soins de santé qui correspondent à leurs besoins et à leurs préférences serait un premier pas dans cette direction. Leur permettre d'obtenir des consultations virtuelles avec des fournisseurs de soins de santé ou de gérer leurs problèmes de santé à distance serait aussi une proposition potentiellement très intéressante. Ce sont de bons points de départ, même si cela implique de les aider à s'y retrouver dans les avantages et les services proposés par l'État. Bon nombre de ces solutions sont offertes par les fournisseurs de régimes de soins médicaux et devraient être évaluées dans le cadre du processus de sélection des fournisseurs.

Avant tout, les employeurs devraient accorder la priorité à l'accès pratique à des soins de qualité et à des hôpitaux, des cliniques et des professionnels de la santé réputés.

---

« Aujourd'hui, plus que jamais, la santé est une priorité pour les gens. La plupart des travailleurs reconnaissent qu'ils sont responsables de leur santé, mais croient également que leur employeur a un rôle très important à jouer pour soutenir leur santé et leur bien-être. Cela implique pour celui-ci de favoriser une culture inclusive et axée sur la santé et de donner accès à ses employés à des services de santé numérique. Les avantages pour l'employeur de miser sur la santé de ses employés sont très importants. En tant que dirigeante d'entreprise, je sais que le fait de mettre l'accent sur la santé en milieu de travail contribue à la gestion des coûts, tout en favorisant l'engagement des employés et en améliorant la santé des employés, des familles, et ultimement, des collectivités. C'est très puissant! »

**Renee McGowan**  
Chef de la direction, Mercer Asie

---

## Deuxième aspect auquel les employeurs doivent penser Aux yeux des travailleurs, les solutions de santé numériques contribuent clairement à l'essor des soins de santé personnalisés.

En vue de rassurer les travailleurs qui sont méfiants à l'égard des algorithmes et de l'intelligence artificielle, les employeurs pourraient envisager de sensibiliser leurs travailleurs sur le fait que ces technologies aident les professionnels de la santé à effectuer leur travail, plutôt que de les remplacer. La mise en place de stratégies efficaces de communication et d'engagement des travailleurs fera partie intégrante de ce processus. Lors de la promotion à l'interne (ou de la promotion par l'assureur ou le fournisseur) des solutions de santé numériques, l'accent devrait être mis sur les avantages qui ont le plus d'importance aux yeux des travailleurs, c'est-à-dire l'abordabilité, la commodité, l'efficacité et la personnalisation, plutôt que sur les caractéristiques techniques et fonctionnelles.



Les travailleurs canadiens sont plus enclins que bon nombre de leurs homologues d'autres pays à faire l'essai d'au moins une solution numérique. De plus, l'enquête suggère qu'ils sont particulièrement ouverts aux solutions pratiques pouvant les aider à gérer leurs soins de santé personnels, par exemple les services de télémédecine et les dispositifs portables. L'introduction de ces deux dernières solutions pourrait constituer une façon intéressante pour les employeurs d'aborder la santé numérique.

---

« Notre méthodologie d'évaluation des entreprises en démarrage aide les employeurs à s'assurer qu'ils font affaire avec des fournisseurs qui ont une véritable incidence sur le niveau d'engagement et les résultats en matière de santé, et qui ne viennent pas seulement répondre à une tendance passagère ou cocher les cases d'une liste de contrôle établie. »

**Maureen Premdas**  
Chef du bureau de Toronto,  
Mercer Marsh Avantages Sociaux Canada

---

## Troisième aspect auquel les employeurs doivent penser Les travailleurs sont étonnamment prêts à partager leurs données sur la santé si cela signifie recevoir des soins de qualité supérieure, plus personnalisés et plus conviviaux.

Malgré certaines préoccupations plus vastes sur la protection des données, les barrières à l'adoption des innovations numériques demeurent peu nombreuses, et la plupart des travailleurs ont confiance dans la capacité de leur employeur à protéger leurs renseignements personnels. Ainsi, les employeurs ont un rôle important à jouer pour mettre en place des écosystèmes de santé numérique et établir des politiques et des pratiques pertinentes afin de préserver cette confiance.

Les employeurs doivent être conscients que les travailleurs accepteront de transmettre des renseignements sur leur santé en échange d'un avantage important, c'est-à-dire des soins de santé de qualité à la fois personnalisables et conviviaux. Ils ont un rôle déterminant à jouer pour ce qui est de promouvoir la santé numérique tout en assurant la protection des données, et ce, afin de maintenir un lien de confiance suffisant avec les travailleurs pour réussir à les convaincre d'adopter de nouvelles solutions.

En supposant que des contrôles sont en place, pour maintenir cette confiance et contribuer à lever certaines des barrières à l'adoption de nouvelles solutions de santé numériques, les employeurs peuvent donner l'assurance qu'ils ont établi de solides pratiques et mesures de protection des données (ce qui implique généralement l'absence d'accès aux renseignements personnels détaillés détenus par les fournisseurs), qu'ils utilisent (et que les fournisseurs utilisent) les données auxquelles ils ont accès de façon responsable et qu'ils n'utilisent pas les préoccupations à l'égard de la confidentialité comme une excuse pour atténuer l'importance prioritaire des solutions de santé qui peuvent soutenir la santé et le bien-être des travailleurs.

La sécurité des données risque de devenir un problème encore plus délicat pour les employeurs dans un contexte où les avancées technologiques viennent complexifier la question de la propriété des données. L'accès aux données personnelles est un enjeu particulièrement important pour les travailleurs et les employeurs canadiens. Le monde du travail gagnant en flexibilité et l'économie de la pigne occupant une place grandissante, les questions entourant la sécurité, la propriété et la mobilité des données deviennent de plus en plus complexes. La préservation et le renforcement de la confiance sont indispensables pour maintenir le haut niveau de crédibilité des employeurs auprès de leurs employés.

## Quatrième aspect auquel les employeurs doivent penser Les différents points de vue à l'égard de l'innovation en santé des différents segments de main-d'œuvre nécessitent un ciblage personnalisé.

Les différents segments de main-d'œuvre ont des niveaux d'aisance distincts par rapport aux solutions de santé numériques. Les employeurs doivent donc s'assurer de créer une culture axée sur la santé qui répond aux besoins de tous les segments. Ils ont avantage à adopter une approche ciblée pour la conception de leurs programmes, et pour l'élaboration de leurs communications et de leurs stratégies d'engagement des travailleurs. Il n'y a pas de solution universelle.

---

« Le programme d'avantages sociaux canadien type a besoin d'être modernisé. Bon nombre des programmes ont été établis il y a de cela plusieurs décennies et ne reflètent pas les besoins des travailleurs d'aujourd'hui. »

**Brian Brown**

Membre principal du partenariat et responsable des relations avec les assureurs, Mercer Marsh Avantages Sociaux Canada

---

Les travailleurs des segments Inscrivez-moi et Donnez-moi confiance représentant la majorité des travailleurs canadiens, les employeurs pourraient envisager de commencer par lancer des solutions plus nuancées avant de proposer des initiatives présentant des caractéristiques plus audacieuses et avant-gardistes.



## Cinquième aspect auquel les employeurs doivent penser Les travailleurs accordent de l'importance à une culture de travail axée sur la santé, ce qui a des répercussions importantes sur les solutions de santé numériques.

Les résultats de l'enquête Santé à la carte suggèrent que les programmes de santé numérique sont plus susceptibles d'être efficaces s'ils sont intégrés à une stratégie de santé et de bien-être, plutôt que d'être proposés de façon isolée. Une stratégie efficace recevra vraisemblablement un soutien clé de l'entreprise, sera renforcée par des modèles et des défenseurs, et sera accompagnée de politiques et de procédures complémentaires liées à la santé en milieu de travail.

En même temps, les employeurs qui offrent des programmes de santé numérique auront intérêt à mettre en place des mesures fondamentales, comme les congés pour rendez-vous médicaux, afin d'éviter d'envoyer des messages contradictoires. De cette façon, ils démontreront leur engagement envers la santé et le bien-être de leurs travailleurs. Pour être efficaces, les initiatives de santé et de bien-être en milieu de travail doivent trouver un

équilibre entre les approches numériques et non numériques. Plus particulièrement, les travailleurs canadiens sondés se sont montrés réceptifs à des mesures pouvant les inciter à participer à des programmes de nutrition, d'activité physique et de bien-être. Voilà donc un premier pas à envisager par les employeurs.



# 5

## Méthodologie

L'enquête Santé à la carte a été menée simultanément dans 13 pays, parmi des travailleurs et des décideurs de haut rang représentant l'opinion des employeurs.

L'étude sur les travailleurs visait des adultes travaillant à temps plein et à temps partiel, des pigistes et des travailleurs de l'économie à la demande, tous âgés de 18 à 64 ans. La répartition selon le genre, l'âge et la région pour chaque pays a été déterminée par des quotas afin d'être représentative des plus récentes données de recensement du pays. L'ensemble de données final pour chaque pays a été pondéré selon le genre et la tranche d'âge afin de correspondre aux caractéristiques de l'activité des personnes employées dans les statistiques de la population active de 2018 de l'Organisation de coopération et de développements économiques (OCDE).

L'étude sur les employeurs ciblait les décideurs de haut rang d'organisations commerciales comptant 50 travailleurs et plus. Le sondage était d'une durée de 12 minutes. Les décideurs de haut rang sont des dirigeants au sein de leurs entreprises respectives et ont été sélectionnés en fonction de leur titre de poste et de leurs fonctions décisionnelles relativement à la dotation et aux avantages sociaux. Au moins 50 % des décideurs de haut rang sondés travaillent au sein d'entreprises comptant plus de 500 travailleurs à l'échelle mondiale.

Les deux sondages comportaient des questions similaires, ce qui nous a permis d'établir des comparaisons entre les travailleurs et les employeurs. La formulation des questions et les options ont cependant été personnalisées pour chaque catégorie de répondants. Les répondants avaient le choix de répondre aux questions en anglais ou dans leur langue maternelle. Les entrevues ont été menées de façon anonyme et les résultats ont été regroupés avant d'être segmentés. Le sondage destiné aux travailleurs était d'une durée de 15 minutes.

La marge d'erreur de l'étude sur les travailleurs de 13 pays est de  $\pm 0,8$  % pour les résultats mondiaux et de  $\pm 3,1$  % par pays à un taux de confiance de 95 %, à l'exception des États-Unis, de la Chine et de l'Inde dont la marge d'erreur est de  $\pm 2,2$  %. La marge d'erreur de l'étude sur les décideurs de haut rang est de  $\pm 2,7$  % pour les résultats mondiaux et de  $\pm 9,8$  % par pays à un taux de confiance de 95 %.

Les entrevues ont été menées à double insu afin d'éviter que tout parti pris ne vienne influencer les résultats de l'étude et leur interprétation. Cela signifie que les répondants ne connaissaient pas l'identité du promoteur de l'enquête. De même, les organisations parraines de MMC n'ont pas reçu de renseignements sur les données personnelles des répondants, mais seulement sur les données de l'enquête liées à la démographie.

Pour notre analyse, nous avons défini les marchés en croissance comme des économies à revenu intermédiaire, ce qui, selon la Banque mondiale, signifie que ce sont des pays dans lesquels le revenu national brut (RNB) par habitant est inférieur à 12 615 \$, selon des calculs effectués avec la méthode Atlas. Ces marchés en croissance comprennent le Brésil, la Chine, la Colombie, l'Inde, l'Indonésie et le Mexique.

Les marchés établis sont des économies à revenu élevé dans lesquelles le revenu national brut par habitant est supérieur à 12 615 \$ (en dollars américains). Les marchés établis analysés dans le cadre de cette enquête sont le Canada, la France, l'Italie, les Pays-Bas, Singapour, le Royaume-Uni et les États-Unis.

## 6

## Annexe

## Réponses à l'enquête par pays : travailleurs et employeurs

Pays	Taille de l'échantillon des travailleurs	Taille de l'échantillon des décideurs de haut rang
Brésil	1 009	100
Chine	2 068	100
Colombie	1 057	100
Inde	2 000	100
Indonésie	1 036	100
Mexique	1 047	100
Singapour	1 039	100
R.-U.	1 054	100
Pays-Bas	1 066	100
Italie	1 052	100
France	1 019	100
Canada	1 066	100
États-Unis	2 051	100
<b>Tous les pays de l'Amérique latine</b>	<b>3 113</b>	<b>300</b>
<b>Tous les pays de l'Asie</b>	<b>6 143</b>	<b>400</b>
<b>Tous les pays de l'Europe</b>	<b>4 191</b>	<b>400</b>
<b>Tous les pays de l'Amérique du Nord</b>	<b>3 117</b>	<b>200</b>
<b>Tous les pays participant à l'enquête</b>	<b>16 564</b>	<b>1 300</b>

# 7

## Collaborateurs

### Cadres responsables

#### **Julie Duchesne**

Membre du partenariat et responsable de Mercer Marsh Avantages Sociaux au Canada

#### **Hervé Balzano**

Président du domaine Santé de Mercer  
Chef international de Mercer Marsh Avantages Sociaux

### Auteurs

#### **Marie-Josée Le Blanc**

Membre du partenariat et responsable de l'innovation, Mercer Marsh Avantages Sociaux, Canada

#### **Fatima Di Biase**

Responsable du Laboratoire en innovation, Mercer Marsh Avantages Sociaux, Canada

### Nos partenaires

**Occula Group** est une société-conseil offrant des services dans les domaines de la planification et des approches stratégiques, du leadership éclairé et du positionnement de la marque. La société mondiale met sur pied des équipes sur mesure afin de répondre aux besoins de ses clients. Ces équipes travaillent en étroite collaboration avec les clients pour assurer la pérennité de leur marque et de leur entreprise. Pour ce mandat, Occula Group s'est associée à Reputation Leaders, une firme internationale spécialisée en recherche et en leadership éclairé.

# Chez Mercer, nous travaillons à façonner un brillant avenir.

## À propos de Mercer

Ensemble, nous transformons le monde du travail, nous redéfinissons les perspectives de retraite et de placement et nous optimisons la santé et le bien-être de tous. Pour ce faire, nous répondons aux besoins d'aujourd'hui et de demain. En comprenant et en exploitant les données avec une approche humaine. Et en mettant des idées en pratique pour enclencher des changements positifs.

Depuis plus de 70 ans, nous offrons des conseils fiables et des solutions afin de façonner un avenir sain et durable pour nos clients, nos employés et nos collectivités.

Bienvenue dans un monde où l'économie et l'empathie changent la vie des gens.

Ensemble pour un brillant avenir.

## Comment Mercer Marsh avantages sociaux peut vous aider

De meilleures protections en matière de santé et de mieux-être favorisent un engagement accru. Grâce à une approche réfléchie, Mercer Marsh Avantages Sociaux aide à offrir des options personnalisées en matière d'avantages sociaux à la main-d'œuvre multigénérationnelle et diversifiée d'aujourd'hui. Peu importe la taille de votre organisation ou le lieu de travail de vos employés, nous offrons un accès à des ressources nationales et internationales.

Pour de plus amples renseignements, consultez le site [www.mercer.ca/fr/nos-activites/sante-et-avantages-sociaux.html](http://www.mercer.ca/fr/nos-activites/sante-et-avantages-sociaux.html)

Soyez du débat

 [@MercerCanada](https://twitter.com/MercerCanada)

 [Mercer Canada](https://www.linkedin.com/company/mercer-canada)

