

# État de la santé mentale des membres de régime

Revue de l'utilisation des  
services et des demandes  
de prestations d'invalidité  
en 2020



Assurances

## L'importance de la santé mentale

Les défenseurs des programmes de bien-être au travail ont compris depuis longtemps le lien qui existe entre santé des employés et productivité. Or, bien que l'on ait déployé d'importants efforts pour promouvoir le bien-être physique, les stratégies visant à promouvoir la santé mentale sont relativement nouvelles dans les milieux de travail au Canada. En raison de la stigmatisation qui entoure souvent les problèmes de santé mentale comme l'anxiété et la dépression, il est plus difficile de discuter ouvertement de bien-être mental en milieu de travail.

Les employeurs ont fait d'énormes progrès en ce qui a trait à la promotion de la santé mentale, et c'est tout à leur honneur. Selon le sondage sur les soins de santé mené par Sanofi Canada en 2020, 61 % des participants à un régime affirment que leur employeur aide efficacement les employés à gérer leur stress, comparativement à 42 % en 2011.

Un nombre croissant de Canadiens se sentent maintenant plus à l'aise d'aborder ce sujet. Le sondage sur la santé mentale et l'assurance collective mené en 2020 par Ipsos pour le compte de RBC Assurances® auprès de 1 001 adultes a révélé que 77 % des répondants seraient à l'aise de discuter d'un problème de santé mentale avec l'un de leurs collègues ou leur patron. C'est une hausse par rapport à 2019, où ce pourcentage était de 73 %.

C'est ce que l'apparition de la pandémie de COVID-19 au Canada a nettement fait ressortir. Il était clair que le passage rapide au télétravail, combiné à une crise sanitaire et financière, allait aggraver les problèmes de santé mentale existants, voire en créer de nouveaux.

Le présent rapport compare le recours aux services en santé mentale par les membres de régime et les demandes de règlement pour médicaments et de prestations d'invalidité liées à la santé mentale en 2019 et 2020. Nous avons recueilli l'avis d'experts auprès de nos partenaires à l'intérieur et à l'extérieur de notre entreprise pour fournir une analyse de ces données préliminaires.

Nous nous attendons à voir une hausse aussi bien du taux d'utilisation des garanties de l'assurance maladie complémentaire que du nombre de demandes de règlement et de prestations d'invalidité liées à la santé mentale. Nous croyons que ce scénario se concrétisera au cours de la pandémie, et peut-être pendant les années à venir.

C'est ce que laisse entrevoir ce premier ensemble de données. Une étude plus poussée nous aidera à mieux comprendre ces données et à mieux servir les promoteurs et membres de régime. RBC Assurances s'engage à communiquer ce qu'elle apprendra.

**En 2020, 77 % des Canadiens se sentaient à l'aise de discuter d'un problème de santé mentale avec l'un de leurs collègues ou leur patron, contre 73 % en 2019.**

*– Sondage sur la santé mentale et l'assurance collective  
RBC Assurances*

## Avant que la pandémie soit déclarée

Lorsque le virus est apparu à la fin de janvier, peu de Canadiens pouvaient prévoir les répercussions profondes que la COVID-19 aurait sur leur vie quotidienne. Malgré cela, RBC Assurances a constaté, en janvier et en février, une hausse du nombre de membres de régime qui ont utilisé les services d'un psychologue ou d'un travailleur social dans le cadre de leur régime d'avantages sociaux.

Le taux d'utilisation des services d'un psychologue des membres de régime par 1 000 assurés était en hausse de 33 % en janvier et de 38 % en février par rapport à la même période en 2019. Le taux d'utilisation des services d'un travailleur social était en hausse de 21 % en janvier et de 59 % en février (toujours par rapport à 2019).

Nous ne pouvons pas présumer que ces hausses ont été causées par l'apparition de la crise de la COVID-19. Le virus venait à peine d'arriver au Canada, trop tôt pour que ces résultats soient entièrement attribués à la pandémie. Mais il n'est pas déraisonnable de penser que certains Canadiens commençaient à s'inquiéter.

Les provinces et les territoires ont mis en place des mesures visant à interdire les rassemblements de diverses tailles entre le 12 et le 22 mars. Le gouvernement fédéral a recommandé à la population d'éviter les voyages à l'étranger le 14 mars, et depuis le 26 mars, les voyageurs doivent s'isoler à leur retour, en vertu de la Loi sur la mise en quarantaine (dont les travailleurs essentiels sont exemptés).

## Après le confinement

Comme d'autres entreprises au pays, de nombreuses cliniques de soins de santé ont cessé de voir des patients en personne en raison des restrictions imposées par le gouvernement. Ces mesures ont été maintenues jusqu'en avril, et dans certaines provinces, jusqu'en mai et juin.

Il était toujours possible d'obtenir des soins de santé, mais les membres de nombreuses professions ont reçu l'ordre de ne voir des patients qu'en cas d'urgence. Et on a demandé aux Canadiens de ne quitter leur domicile que pour les déplacements essentiels.

Cette incapacité d'accéder à des services de santé par des moyens traditionnels explique les nombreuses baisses des taux d'utilisation d'une année sur l'autre. Toutefois, il est évident que certains types de praticiens ont connu des baisses plus importantes que d'autres.

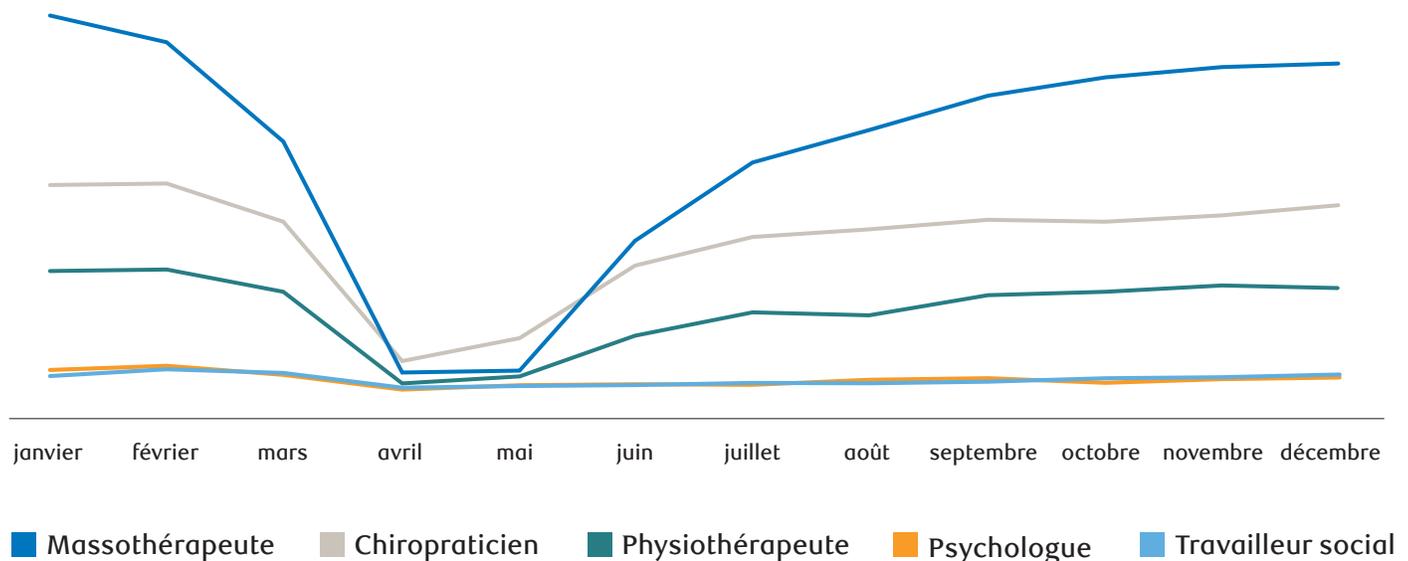
La massothérapie, par exemple, pour laquelle le taux d'utilisation était le plus élevé, a également connu la plus forte baisse. C'est compréhensible, en raison de la

nature des soins prodigués. Et même si au début, le taux de consultation des psychologues et des travailleurs sociaux était bien moins élevé, ces praticiens ont connu des baisses beaucoup moins dramatiques une fois que le confinement a débuté.

Le taux d'utilisation des services paramédicaux a chuté de 27,3 % durant la période de mars à août 2020, par rapport à la même période en 2019. Quant aux professionnels de la santé mentale, le taux d'utilisation de leurs services a baissé de seulement 10,2 % par rapport à l'an dernier. Le taux d'utilisation des services d'autres praticiens paramédicaux, par comparaison, a chuté de 29,1 %.

Cette baisse moins importante du taux d'utilisation des professionnels de la santé mentale correspond à ce que nous observons ailleurs dans l'industrie. Il ne faut pas voir cela comme un signe d'amélioration de la santé mentale.

## Taux d'utilisation des praticiens paramédicaux (Utilisation mensuelle, de janvier à décembre 2020)



\*Utilisation = nombre de demandeurs uniques par 1 000 assurés par mois



« En avril et mai, nous avons remarqué une baisse significative du nombre de personnes qui ont tenté d'obtenir des services, affirme Dr Sylvain Roy, Ph.D., psychologue clinique, directeur des initiatives stratégiques chez Strata Health et ancien président de la Ontario Psychological Association. Mais le besoin était là. »

Paula Allen, vice-présidente principale de la recherche et du bien-être total chez Morneau Shepell, est responsable de l'indice mensuel de santé mentale de l'entreprise<sup>1</sup>, lancé en avril 2020.

« Nous voyons souvent qu'en situation de crise, les gens ont tendance à attendre avant de s'occuper de leur santé mentale, affirme M<sup>me</sup> Allen. Ils se concentrent sur les choses pratiques qu'ils doivent faire. Ils se sentent anxieux, fâchés et en colère, et ils attribuent cela à la situation qu'ils vivent. Ils ne se rendent pas compte que c'est quelque chose dont ils doivent s'occuper pour leur propre bien-être. »

Selon M<sup>me</sup> Allen, les données de Morneau Shepell indiquent une détérioration importante de la santé mentale. « Il y a eu beaucoup de problèmes, cela ne fait aucun doute, dit-elle. Les gens vivaient beaucoup d'anxiété et ils étaient moins optimistes. Toutes les données que nous pouvions examiner indiquent une importante baisse du taux d'utilisation. »

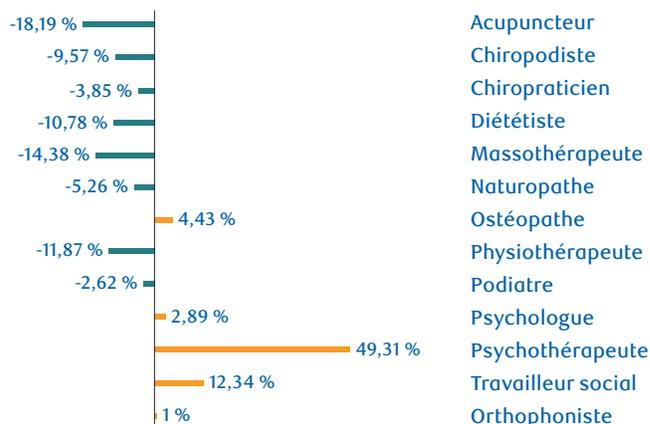
Heureusement, lorsqu'on a demandé à ces fournisseurs de ne plus voir de patients en personne, ceux-ci avaient déjà investi dans les outils technologiques requis pour offrir des soins en mode virtuel.

« [En Ontario], le pourcentage des psychologues offrant des soins virtuels est passé de 25 % en 2018 à environ 75 % au moment où la COVID-19 est apparue, affirme Dr Roy. Nous croyons que cette proportion est maintenant

de 85 %. Allons-nous revenir aux consultations en personne ? Non. Nous avons investi massivement dans la technologie des soins virtuels, et les patients adorent cette méthode de traitement. »

En examinant le nombre total de demandeurs par type de praticien en 2020 par rapport à 2019, RBC Assurances a observé une tendance similaire dans les taux d'utilisation. Plus précisément, le nombre de membres de régime qui ont présenté des demandes de règlement pour des services paramédicaux liés à un problème de santé mentale a augmenté d'une année sur l'autre pour les psychologues (+2,89 %), les psychothérapeutes (+49,31 %) et les travailleurs sociaux (+12,34 %). Encore une fois, il s'agit de la période de mars à décembre 2020 comparée à la même période de 10 mois en 2019.

### Variation d'une année sur l'autre du nombre de demandeurs



<sup>1</sup> <https://www.morneaushepell.com/ca-fr/rapport-de-indice-de-sante-mentale>

## Demandes de remboursement de médicaments

En septembre 2020, Express Scripts Canada a signalé une hausse de 20 % du nombre de demandes de remboursement de médicaments liés à la dépression depuis le début de l'année, par rapport à la période de janvier à août 2019. À la fin du mois d'août 2020, les demandes de règlement liées à la santé mentale avaient déjà atteint 97 % du nombre total de demandes de règlement de l'année précédente<sup>2</sup>. L'avenir nous dira si le remplacement du counseling par l'utilisation du régime d'assurance médicaments est là pour durer. Les données dont nous disposons en ce moment pourraient suggérer qu'il s'agit de préférences individuelles ou d'un manque d'accès physique à des thérapeutes.

Selon le Dr Roy, de nombreux Canadiens ont dû se tourner vers leur médecin de famille pour un problème de santé mentale en raison de la fermeture de cliniques. Comme il y avait moins de possibilités de faire une recommandation, ils ont peut-être eu plus tendance à prescrire des médicaments. « Si les médecins n'ont pas accès à une équipe interdisciplinaire, les médicaments sont la seule option dont ils disposent, dit-il. Ils ne peuvent pas recommander un patient à un psychologue ou à un travailleur social. Et les délais d'attente pour voir un psychiatre dans la province sont très longs, comme partout ailleurs au pays. »

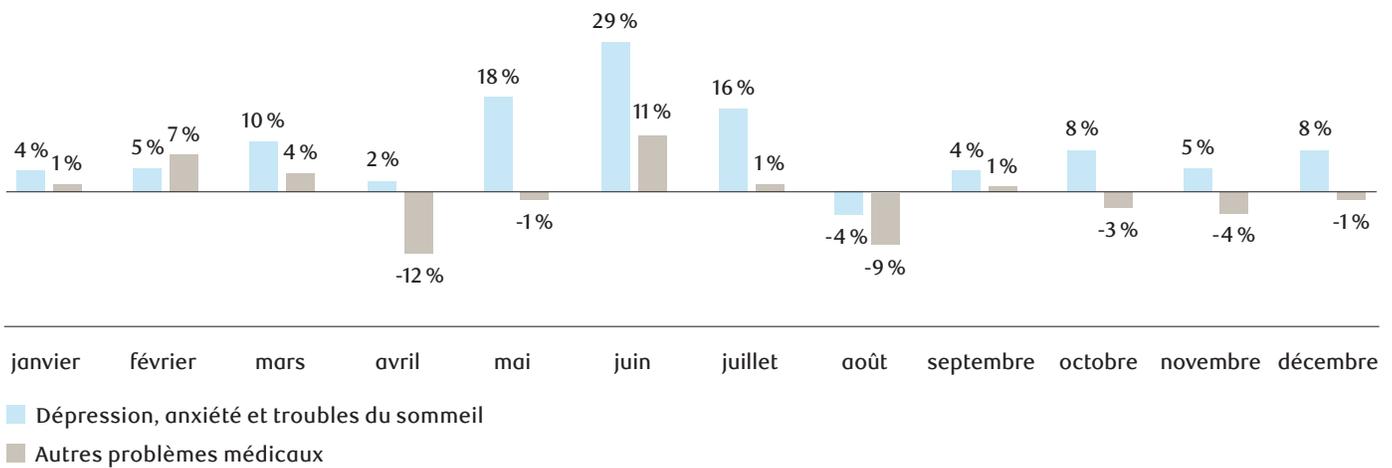
En effet, nous avons constaté que l'utilisation des médicaments liés à la dépression, à l'anxiété et aux troubles du sommeil a augmenté tous les mois en 2020, sauf au mois d'août, comparativement aux mêmes mois l'année précédente.

Comme les services de counseling et les médicaments sont souvent utilisés dans le traitement des problèmes de santé mentale, nous allons continuer de suivre l'évolution de la situation pour parfaire notre compréhension. Cette tendance pourrait servir de principal indicateur de ce à quoi nous devons nous attendre au chapitre des demandes de prestations d'invalidité liées à des problèmes de santé mentale.

**« Si les médecins n'ont pas accès à une équipe interdisciplinaire, les médicaments sont la seule option dont ils disposent. Ils ne peuvent pas recommander un patient à un psychologue ou à un travailleur social. »**

– Dr Sylvain Roy, Strata Health

## Variation d'une année sur l'autre de l'utilisation mensuelle des médicaments (Nombre de demandeurs par 1 000 assurés par mois)



Nota : Demandes de règlement d'assurance médicaments relativement à l'anxiété, à la dépression ou à des troubles du sommeil. Correspond au nombre de demandeurs divisé par le nombre approximatif d'assurés, sur une base mensuelle, multiplié par 1 000.

<sup>2</sup> <https://www.benefitscanada.com/news/bencan/coronavirus-pandemic-drives-20-increase-in-new-claims-for-mental-health-drugs/>



## Demandes de prestations d'invalidité

Nous nous attendions entre autres à une augmentation du nombre de demandes de prestations d'invalidité résultant de la COVID-19 – à la fois en raison du virus lui-même et de ses répercussions sur la santé mentale. Ce n'est pas ce que nous voyons jusqu'à présent. Dans l'ensemble, le nombre de demandes de prestations d'invalidité a légèrement fléchi en 2020.

Nous avons connu une brève augmentation du nombre de demandes de prestations d'invalidité de courte durée (ICD) en mars, probablement attribuables à la COVID-19. Le nombre de demandes de règlement s'est maintenu à un niveau moins élevé que celui de l'an dernier jusqu'en septembre.

Étant donné que nous recevons les demandes de prestations d'invalidité de longue durée (ILD) seulement quatre mois après le début de l'invalidité, il est encore tôt pour tirer des conclusions de ces données. Toutefois, la tendance est à la baisse comparativement à 2019.

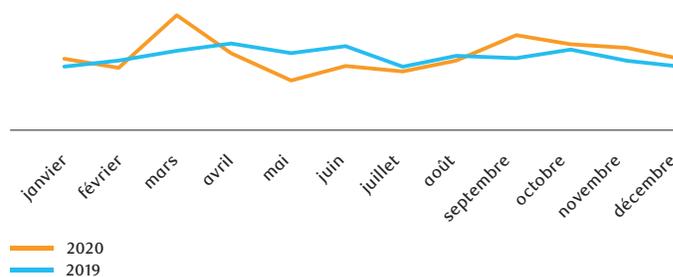
Il pourrait y avoir quelques raisons qui expliquent cette situation.

Premièrement, les employés qui ont continué à travailler – que ce soit sur les lieux du travail ou à distance – ont vécu un stress considérable lié à la pandémie. Les priorités ont changé, l'économie a tourné au ralenti et les employeurs ont dû demander à leurs employés d'en faire plus, souvent dans des circonstances difficiles. Même si ce genre de pression peut souvent donner lieu à des demandes de prestations d'invalidité, la période initiale d'une crise est également le moment où les employés sont moins susceptibles de présenter une demande de règlement ; soit par crainte de perdre leur emploi ou par sens du devoir envers l'employeur et ses clients.

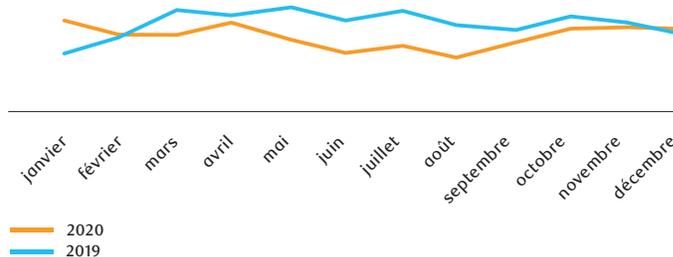
Une étude précédente réalisée par RBC Assurances a révélé que les taux d'incidence des demandes de prestations ILD varient selon l'évolution du produit intérieur brut (PIB). L'étude a révélé ce qui suit<sup>3</sup> : « Contrairement à ce que l'on pourrait croire, en période de progression du PIB ou de croissance économique, il y a une hausse de l'incidence des demandes de prestations ILD. À l'inverse, lorsque le PIB chute, l'incidence des demandes de prestations diminue elle aussi. »

Deuxièmement, les confinements imposés par les provinces ont forcé de nombreuses entreprises à suspendre leurs activités. Les employés pourraient avoir été mis à pied temporairement, avoir reçu la prestation canadienne d'urgence et, par conséquent, être moins enclins à présenter une demande de prestations d'invalidité durant cette période.

## Nombre de nouvelles demandes de prestations d'invalidité de courte durée Tendance d'une année sur l'autre

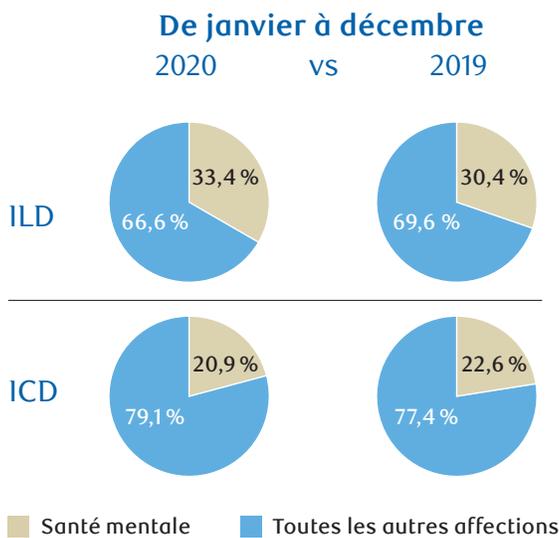


## Nombre de nouvelles demandes de prestations d'invalidité de longue durée Tendance d'une année sur l'autre



<sup>3</sup> <http://www.rbc.com/nouvelles/news/2017/20170111-ins-ltd.html>

Malgré tout, les problèmes de santé mentale continuent d'être l'une des principales catégories de diagnostic. Le pourcentage des demandes de prestations d'invalidité liées à la santé mentale par rapport à l'ensemble des demandes de prestations d'invalidité d'une année sur l'autre demeure plutôt stable. Le pourcentage des demandes de prestations ICD liées à la santé mentale accuse une légère baisse, en raison d'une hausse des demandes de règlement liées à la COVID-19 au début du printemps. Quant aux demandes de prestations ILD, la proportion des demandes liées à la santé mentale était légèrement en hausse en 2020, mais il faudra attendre un peu plus pour déterminer si cette tendance va se maintenir.



« Nous pouvons supposer qu'il y a un certain nombre de personnes qui avaient besoin d'aide au printemps et qui ne l'ont pas obtenue ou ont attendu à plus tard pour l'obtenir, souligne Paula Allen. Nous pouvons nous attendre à des résultats moins favorables à court terme, ce qui devrait entraîner une hausse des coûts liés à la santé et à l'invalidité. »

M<sup>me</sup> Allen ajoute que plusieurs de ceux qui ont réussi à obtenir de l'aide avaient des problèmes plus graves. « Nous avons noté une augmentation de 30 % des pensées suicidaires, dit-elle. Les gens qui ont accédé à du soutien étaient en mode de crise. Et la situation continue de s'aggraver pour ceux qui ne demandent pas d'aide. Nous savons que, comme pour toute autre affection, plus on attend pour s'occuper d'un problème de santé mentale,

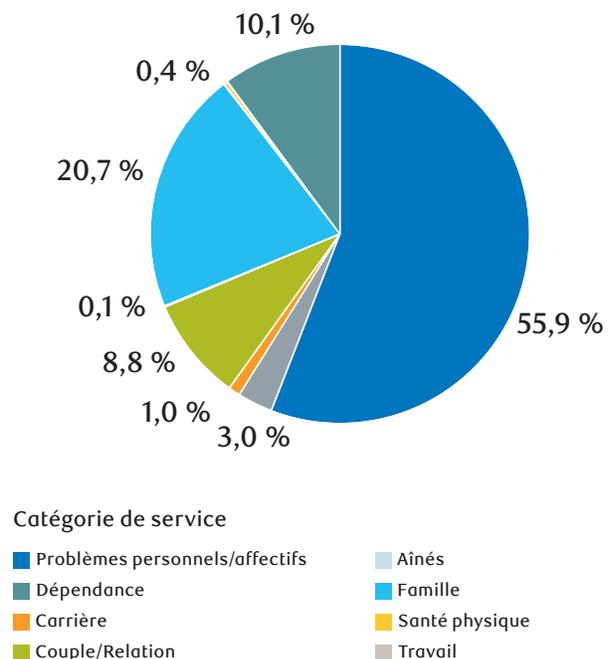
plus il est difficile de se remettre sur pied quand on finit par se faire soigner. Vous êtes dans une situation de plus grande vulnérabilité en raison de ce délai. »

## Programmes d'aide aux employés

La valeur offerte par les programmes d'aide aux employés (PAE) est bien comprise par les promoteurs et les membres de régime. C'est dans des moments pareils que ces programmes peuvent faire une réelle différence.

La majorité (55,9 %) des demandes de soutien au titre du PAE sont liées à des problèmes d'ordre personnel ou émotif. Mais le spectre de la santé mentale ne se limite pas à ces problèmes. Les problèmes familiaux représentent 20,7 % du taux d'utilisation du PAE. Les problèmes liés au travail et les problèmes relationnels ou de couple représentent respectivement 10,1 % et 8,8 % des demandes de soutien.

## Morneau Shepell – catégories de service du PAE De janvier à juin 2020



Morneau Shepell, le fournisseur de PAE des Solutions d'assurance collective RBC Assurances, a constaté une augmentation de la gravité des problèmes pour lesquels les gens les appellent.

« Nous recevons beaucoup plus d'appels liés à des problèmes d'ordre professionnel, et le degré de gravité des problèmes est plus important, indique M<sup>me</sup> Allen. Nous avons également eu des cas d'épuisement professionnel. ... Nous avons constaté que 33 % des gens disent qu'ils pensent courir un risque de surmenage professionnel. C'est énorme. Toutes les composantes de notre indice indiquent que nous courons un risque très élevé en tant que population. »

**« Nous recevons beaucoup plus d'appels liés à des problèmes d'ordre professionnel, et le degré de gravité des problèmes est plus important »**

– Paula Allen, Morneau Shepell

Après une chute du nombre de demandes au titre du PAE d'un mois sur l'autre entre février et mars, RBC Assurances a observé une hausse constante des demandes, qui s'est poursuivie jusqu'en avril, mai et juin.

Les trois principales causes des demandes de règlement au deuxième trimestre 2020 – au titre des régimes de RBC Assurances comportant un PAE – étaient le bien-être émotionnel, les problèmes de couple/relationnels et d'ordre professionnel. La santé émotionnelle était de loin la catégorie la plus importante, représentant plus de deux tiers des cas.

Environ 25 % des demandes de règlement liées au bien-être émotionnel que nous avons vues étaient liées à des problèmes d'anxiété, tandis que les problèmes de stress personnel représentaient 28 % des cas.

Il y a eu une augmentation du nombre d'appels liés à des problèmes de couple ou relationnels. Cette catégorie comprend la résolution de conflits et les problèmes relationnels plus généraux. Près de 35 % des cas de cette catégorie concernaient une rupture d'union, une séparation ou un divorce.

La bonne nouvelle, c'est que les membres de nos régimes ont accès à de l'information et à des services de soutien au moyen de la plateforme du PAE. Comparativement au trimestre 1, nous avons connu une hausse de 45 % du nombre de membres de régime qui ont accédé à des articles et à des outils sur la santé mentale. (Les chiffres étaient également en hausse au 2<sup>e</sup> trimestre 2020 par rapport au même trimestre l'an dernier.)

Nous nous attendons à ce que plus les gens restent confinés longtemps et ressentent les effets de la pandémie sur leur santé mentale, physique et financière, plus il y a aura des répercussions sur leur santé mentale. Ainsi, le nombre d'appels reçus par le PAE continuera d'augmenter.

### **Sondage de 2020 sur la santé mentale et l'assurance collective de RBC Assurances**

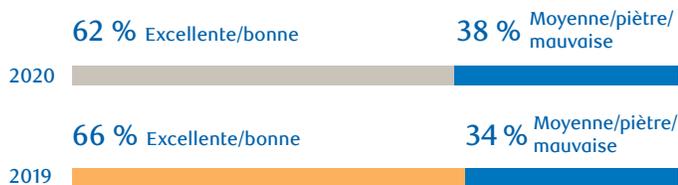
Il y a eu une augmentation du nombre de membres de régime couverts par RBC Assurances qui ont ressenti du stress et de l'anxiété depuis que la COVID-19 est apparue au Canada. Cette affirmation s'appuie sur une étude distincte, le sondage sur la santé mentale et l'assurance collective mené par Ipsos en 2020 pour le compte de RBC Assurances<sup>4</sup>. Il a été réalisé au cours d'une période de trois jours en juillet 2020.

**Le pourcentage d'adultes canadiens qui considèrent leur santé mentale comme bonne ou excellente est passé de 66 % en 2019 à 62 % cette année.**

**Les femmes et les jeunes adultes sont moins susceptibles d'affirmer qu'elles considèrent leur santé mentale comme bonne ou excellente.**

<sup>4</sup> Sondage sur la santé mentale et l'assurance collective RBC Assurances mené par Ipsos en 2020.

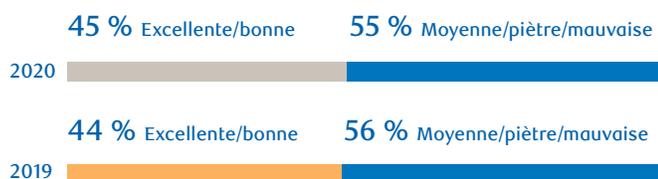
### Canadiens qui ont évalué leur santé mentale comme :



Seulement 58 % des femmes considèrent leur santé mentale comme bonne ou excellente, comparativement à 67 % des hommes. Et seulement la moitié (51 %) des jeunes adultes canadiens considèrent que leur santé mentale est bonne ou excellente, comparativement à 72 % des répondants de 55 ans et plus et à 60 % pour les personnes ayant entre 35 et 54 ans.

Les résultats des autoévaluations de la santé financière se sont maintenus d'année en année. Parmi les répondants qui nous ont dit qu'ils avaient une assurance, 48 % ont déclaré qu'ils considéraient leur santé financière comme bonne ou excellente. Seulement 36 % des répondants qui n'ont pas d'assurance ont dit la même chose.

### Canadiens qui ont évalué leur santé financière comme :

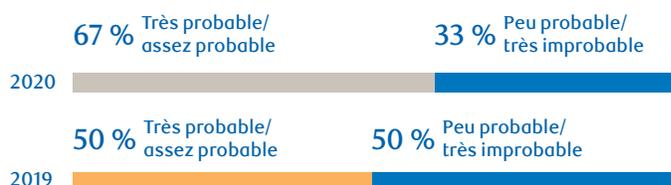


Le sondage a révélé que les gens étaient beaucoup plus susceptibles de consulter un professionnel de la santé mentale qui offre des soins virtuels. Les deux tiers (67 %) des répondants sont plutôt enclins ou très enclins à utiliser les soins virtuels pour consulter un professionnel de la santé mentale, comparativement à seulement 50 % en 2019.

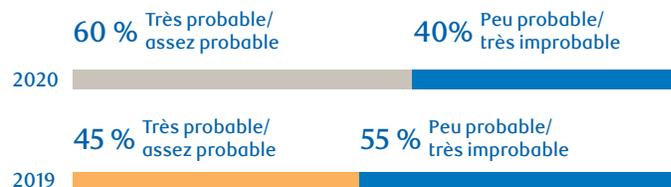
Les femmes sont plus susceptibles d'utiliser des soins de santé virtuels pour consulter un professionnel de la santé mentale : 72 % contre 61 % pour les hommes.

Lorsque nous leur avons demandé si elles utiliseraient des soins de santé mentale sous forme de séances de vidéoclavardage ou par téléphone, 60 % d'entre elles disent que c'est assez probable ou très probable. C'est une hausse de 15 points par rapport à l'an dernier. Encore une fois, les femmes sont plus susceptibles de donner cette réponse, dans une proportion de 65 % contre 54 %.

### Canadiens qui consulteraient un professionnel de la santé mentale pour les problèmes auxquels ils sont confrontés :



### Canadiens qui utiliseraient le counseling par vidéo ou téléphone pour un problème de santé mentale :



Selon Paula Allen, la capacité de l'industrie à offrir des services par voie numérique est de plus en plus importante.

« Ce sera le mode de prestation par défaut dans un avenir rapproché, dit-elle. Cela fait un moment que nous progressons sur la voie des soins virtuels... Vous verrez ces services plus comme un élément de la gamme des soins. Les soins virtuels, qu'il s'agisse de santé mentale ou physique, seront la première ligne de défense. » Les soins en personne seront uniquement offerts aux patients qui en ont besoin.



## Conclusion

Il faudra un certain temps avant que nous puissions bien comprendre l'état de santé mentale des membres de régime une fois que la crise de la COVID-19 sera derrière nous. Ce qui est clair pour le moment, c'est qu'il faut continuer de faire la promotion de ces services.

Les données actuelles indiquent que les membres de régime couverts par RBC Assurances ont vécu plus de stress et d'anxiété depuis l'arrivée de la pandémie au Canada, et que bon nombre d'entre eux profitent des

services et de la protection dont ils bénéficient dans le cadre de leur régime collectif. Les prochains mois s'annoncent difficiles, et il incombe à chacun d'entre nous, en tant que membres du secteur de l'assurance collective au Canada, de prioriser la santé mentale et physique des membres de régime.

Nous allons continuer d'examiner ces tendances et de mettre à jour nos données pour être en mesure de bien servir les employeurs canadiens et leurs employés.

## Que peuvent faire les employeurs ?

En plus de tous les problèmes de santé et du stress financier associés à la pandémie de la COVID-19, de nombreux Canadiens ont dû également composer avec les pressions exercées par la présence des enfants à la maison, les soins aux aînés et le télétravail. Que peuvent faire les employeurs pour aider leurs employés ?

Trois suggestions :



**Créer et favoriser une culture axée sur le bien-être des employés.** Favoriser un environnement ouvert où l'on n'entretient pas de préjugés sur les problèmes de santé mentale pour que les employés se sentent à l'aise de demander le soutien dont ils ont besoin. Cela permettra d'aplanir les difficultés liées au télétravail, à la distanciation physique et au sentiment d'anxiété associé au retour au travail.



**Mettre à la disposition des employés des ressources en santé mentale.** Les employeurs peuvent consulter leur conseiller en assurance pour discuter des services qui sont déjà offerts aux employés et déterminer s'il est nécessaire d'en ajouter d'autres.



**Assurez-vous que vos employés savent comment accéder aux services de soutien.** Communiquez souvent avec vos employés pour leur parler des services offerts par l'entremise de votre fournisseur d'assurance.



**Assurances**