Dialogue

# L'argumentaire d'affaires pour des **soins virtuels de santé mentale**

Découvrez comment le modèle de soins virtuels financé par l'employeur de Dialogue pourrait réduire de 29 % le fardeau de 76 G$ que représente la santé mentale au Canada, et ce que cela signifie pour votre organisation.

---

**UNE ANALYSE COÛTS-BÉNÉFICES PAR** AppEco

# Sommaire

## LES CHIFFRES :

- **Une personne sur cinq au Canada** satisfait aux critères diagnostiques d'un trouble de santé mentale.
- **51 %** des gens qui ont besoin de soins n'en reçoivent aucun, et c'est l'employeur et la société qui en absorbent les coûts.
- Les troubles de santé mentale coûtent **76 G$** par année au Canada, dont **96 %** proviennent de la perte de productivité.
- Lorsque les personnes qui satisfont aux critères diagnostiques ont accès au modèle de soins de Dialogue, les coûts totaux peuvent diminuer de **29 %**, libérant ainsi **22 G$** en économies annuelles.
- Grâce aux soins virtuels de santé mentale, les coûts par employé pourraient passer **de 2 170 $ à 1 535 $** par année.
- Les employeurs canadiens pourraient obtenir **en moyenne un rendement jusqu'à 13 fois supérieur** à l'investissement initial, soit **317 500 $** par année pour une entreprise de 500 personnes.

La santé mentale gruge déjà vos ressources, que vous le voyiez ou non. Une personne sur cinq au Canada satisfait aux critères diagnostiques d'un trouble de santé mentale, et nombreuses sont celles qui continuent de se présenter au travail tout en fonctionnant en-deçà de leur potentiel. C'est ainsi que les troubles de santé mentale non traités érodent discrètement la productivité, la concentration et la résilience de votre équipe, au point de représenter 96 % du fardeau total des coûts au Canada.

Le problème fondamental, c'est l'accès. Au Canada, plus de la moitié des personnes qui satisfont aux critères diagnostiques d'un trouble de santé mentale ne reçoivent aucun soin professionnel. Dans un système sous pression, des obstacles comme les coûts élevés, les longs délais d'attente et le manque de professionnels de la santé empêchent les gens d'obtenir l'aide dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin.

Quand l'accès s'améliore, l'équation économique change rapidement. Un meilleur accès à des soins virtuels adaptés peut réduire les coûts totaux de 29 %, libérant 22 G$ en économies nationales. Les soins virtuels financés par l'employeur éliminent les principaux obstacles : ils permettent des interventions plus rapides, un meilleur jumelage avec les professionnels de la santé et des soins qui s'intègrent facilement à la journée de travail. Le résultat : de meilleurs résultats sur la santé et un rendement mesurable sur vos investissements en avantages sociaux.

**635 $ de gain net par employé par année** pour une entreprise de 500 employés qui élargit l'accès aux soins de 10 % grâce au programme Santé mentale+ de Dialogue.

***À propos des projections de rendement de ce rapport***

*Le rendement de 13 fois l'investissement mentionné tout au long de ce rapport représente un résultat potentiel basé sur des conditions optimales. Chaque organisation est différente, et les rendements réels dépendront de facteurs tels que la taille de l'entreprise, le secteur d'activité, la zone géographique et la mobilisation des employés. Ce que nous pouvons affirmer : les arguments en faveur des soins de santé mentale virtuels sont solides, et les chiffres présentés dans ce rapport vous expliquent précisément pourquoi.*


Julien Mc Donald-Guimond
Vice-président et économiste, AppEco

Richard Fahey
Associé et avocat, AppEco

# Pourquoi la santé mentale non traitée représente-t-elle le défi le plus coûteux pour les employeurs canadiens?

Le taux de mauvaise santé mentale au Canada a grimpé régulièrement au cours des dernières années, alimenté par les pressions économiques, le stress au travail et l'isolement social. En fait, environ **deux personnes sur cinq** vivant avec un trouble de santé mentale affirment que leurs besoins ne sont pas comblés.

**Une personne sur cinq** au Canada satisfait aux critères diagnostiques d'un trouble de l'humeur, d'anxiété ou d'utilisation de substances

+

**51 %**
des personnes dans le besoin ne reçoivent aucun soin professionnel en santé mentale

=

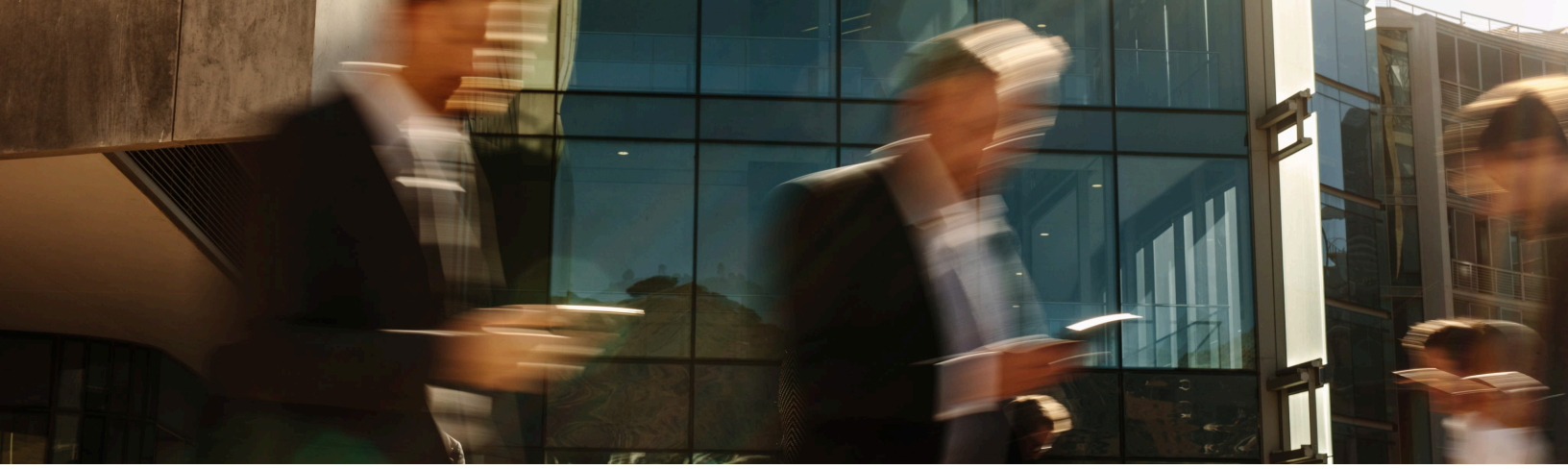
**76 G$**
de coûts annuels pour les employeurs canadiens et la société

Sur les 500 employés d'une entreprise donnée, environ 100 répondent actuellement aux critères diagnostiques d'un trouble de santé mentale. Malheureusement, la plupart d'entre eux ne bénéficient pas d'un traitement adéquat et continuent de se rendre au travail (ou d'accumuler des arrêts de travail répétés pour des problèmes qui pourraient être traités).

Pour les gens qui cherchent de l'aide, le parcours est rarement simple. Les longs délais d'attente, les coûts élevés, les obstacles géographiques (particulièrement en région) et le manque de professionnels de la santé créent un système qui joue contre eux. La plupart d'entre eux peinent donc à trouver les bons soins. Et le fardeau financier retombe sur votre organisation.

Beaucoup se retrouvent à consulter un médecin de famille pour des problèmes de santé mentale, même quand un psychologue, un thérapeute, ou un travailleur social serait plus indiqué et plus efficace. Cela engendre des coûts supplémentaires et des retards, sans améliorer les résultats.

Quand la santé mentale n'est pas traitée, les coûts qui y sont liés ne restent pas dans l'ombre longtemps. Ils s'accumulent : de la baisse de concentration aux journées d'absence, en passant par les arrêts de travail prolongés, et finalement, les démissions.



LA RÉPARTITION DES COÛTS :

# Comment le fardeau canadien de 76 G$ en santé mentale retombe-t-il sur les employeurs?

La plupart des coûts liés à la santé mentale n'apparaissent jamais dans une réclamation d'assurance. Ils se manifestent par une perte de productivité absorbée par les employeurs,  silencieusement et à grande échelle.

| Catégorie de coûts | Ce que cela représente pour votre organisation |
|---|---|
| **Présentéisme (55 %)** | Les membres de l'équipe se présentent au travail, mais ne peuvent pas fonctionner à plein potentiel en raison de difficultés de santé mentale. C'est le coût le plus important et le plus invisible. |
| **Absentéisme (41 %)** | Journées de travail manquées directement attribuables à des troubles de santé mentale. |
| **Coûts directs de consultation** | Honoraires pour des consultations auprès de médecins de famille, de psychiatres, de psychologues, de travailleurs sociaux et de thérapeutes. |
| **Médicaments** | Coûts des médicaments et des assurances, variant selon les provinces. |
| **Déplacements et temps d'attente** | Temps perdu lors de rendez-vous en personne. C'est un coût de productivité réel, souvent sous-estimé. |

**Le présentéisme et l'absentéisme représentent ensemble 96 % du coût total de la santé mentale.** Pour les leaders en RH, c'est le constat clé : les conséquences financières des troubles de santé mentale non traités ne se reflètent pas principalement dans vos réclamations d'assurance. Ils sont difficiles à déceler et faciles à sous-estimer.

LA SOLUTION :

# Comment les soins virtuels de santé mentale comblent-ils le fossé en matière d'accès?

Un modèle de soins virtuels financé par l'employeur, comme celui de **Dialogue**, élimine les obstacles qui empêchent les gens de demander de l'aide : coûts élevés, longs délais d'attente et déplacements contraignants. Résultat : davantage de personnes accèdent à des soins adaptés, sans perturber leur journée de travail.

| La réalité d'aujourd'hui | … grâce aux soins virtuels de santé mentale |
|---|---|
| 51 % des personnes dans le besoin ne sont pas traitées, soit environ 1 employé sur 10. | **10 % (ou plus) de personnes pourraient avoir accès à des soins adaptés.** |
| Beaucoup consultent un médecin de famille pour leur santé mentale, ce qui n'est pas toujours la solution la plus efficace. | **Un meilleur jumelage avec les professionnels de la santé permet d'assurer les bons soins avec la bonne personne.** |
| Chaque rendez-vous en santé mentale en personne peut coûter jusqu'à une demi-journée de productivité perdue. | **Sans déplacements, les rendez-vous s'intègrent à la journée de travail, sans coût caché.** |
| Les longs délais retardent le traitement et peuvent aggraver les symptômes. | **Un accès rapide favorise une intervention précoce et de meilleurs résultats.** |
| Les coûts assumés par les patients représentent un frein pour bien des gens au Canada. | **Le financement par l'employeur élimine complètement l'obstacle financier.** |

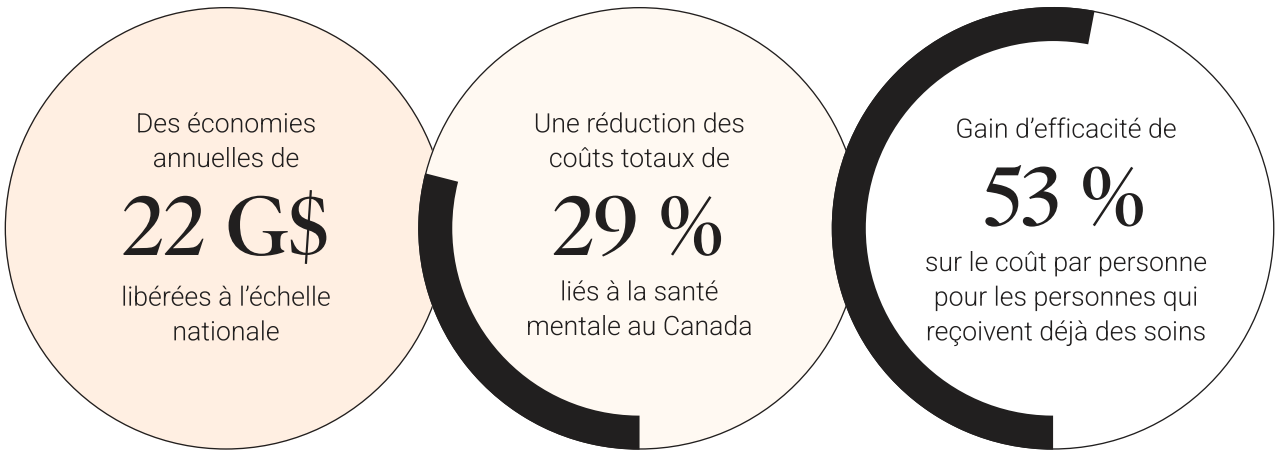


LES DONNÉES PROBANTES :

# Comment le modèle de soins de Dialogue peut-il réduire les coûts en santé mentale de 29 %?

Une réduction de 29 % des coûts liés à la santé mentale n'est pas le fruit d'une politique gouvernementale. C'est le résultat d'une décision en matière d'avantages sociaux. Ce modèle coûts-bénéfices simule les résultats du **modèle de soins virtuels de santé mentale de Dialogue** dans les quatre régions canadiennes, en tenant compte des données de productivité propres à chaque industrie, de la couverture des régimes provinciaux de médicaments et des barèmes de rémunération des professionnels de la santé.

En supposant que les soins virtuels de santé mentale permettent un meilleur soutien et élargissent l'accès au traitement à 10 % de plus de personnes satisfaisant aux critères diagnostiques des troubles de l'humeur, d'anxiété et d'utilisation de substances, les résultats sont frappants.



Ces économies découlent de deux mécanismes que les leaders en RH reconnaîtront immédiatement :

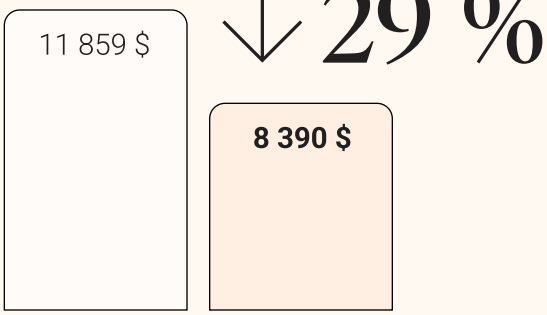
**Moins d'employés qui se détériorent :** Lorsque les gens ont accès à des soins de santé plus rapidement, ils sont moins susceptibles d'avoir besoin d'un arrêt de travail prolongé, d'être épuisés au travail ou de démissionner à cause de problèmes non résolus (les conséquences les plus coûteuses pour toute organisation).

**Moins de temps et d'argent perdus en soins inappropriés :** Les soins virtuels réduisent la dépendance excessive aux médecins de famille pour les problèmes de santé mentale, en orientant les employés vers le professionnel de la santé approprié plus rapidement, avec de meilleurs résultats et sans les coûts associés à un mauvais jumelage.

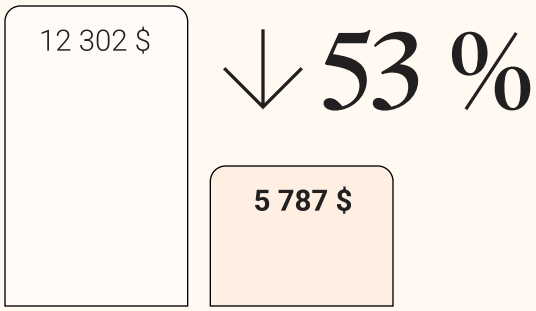
Si 10 % de personnes supplémentaires ont accès à des soins virtuels financés par leur employeur, le coût annuel moyen par personne passe de 11 859 $ à 8 390 $, soit une réduction de 29 %.

Pour les personnes déjà en traitement, le coût par personne diminue davantage, passant de 12 302 $ à 5 787 $, une réduction de 53 % attribuable à la diminution des journées de travail manquées, à l'élimination des déplacements et à un meilleur jumelage avec les professionnels de la santé.

**COÛT MOYEN PAR PATIENT :**




Réduction moyenne des coûts **pour toutes les personnes qui ont besoin de soins** en santé mentale, grâce à un meilleur accès.




Réduction moyenne des coûts **pour les personnes en traitement**, grâce à l'efficacité des soins virtuels de santé mentale.

Ces chiffres représentent le coût total pour la société : les employeurs, les particuliers, et le système public. La part qui incombe aux employeurs se concentre principalement dans les pertes de productivité qui dominent ce modèle : le présentéisme et l'absentéisme. Pour les leaders en RH, cela signifie que la majorité de cette réduction des coûts profite directement à votre résultat net.

# Un rendement de 13 fois l'investissement pour les employeurs

Pour les leaders en RH et en avantages sociaux, la question est simple : l'investissement en vaut-il la peine?



Les employeurs obtiennent un **rendement moyen de 13 fois leur investissement** dans les programmes de soins de santé mentale virtuels comme celui de Dialogue.

Sans accès aux soins virtuels, chaque employé, qu'il soit ou non aux prises avec des difficultés de santé mentale, coûte en moyenne 2 170 $ par année à l'employeur en absentéisme et en perte de productivité. Avec les soins virtuels en place, ce coût tombe à 1 535 $ par employé par année, programme inclus. En moyenne, le rendement est de 13 fois supérieur dans l'ensemble des secteurs d'activité canadiens.

## Sans soins virtuels

**2 170 $** par employé/année
pour les coûts d'absentéisme et de présentéisme

## Avec soins virtuels

**1 535 $** par employé/année
y compris les coûts du programme

Pour une entreprise de 500 personnes, cela représente un gain net de **635 $ par employé** et une valeur annuelle récupérée de 317 500 $ pour un investissement de 24 000 $ (soit 48 $ par personne couverte). La valeur totale récupérée évolue proportionnellement à la taille de votre organisation.

| TAILLE DE L'ORGANISATION | VALEUR ANNUELLE RÉCUPÉRÉE |
|---|---|
| 250 employés | ~159 000 $ |
| 500 employés | ~317 500 $ |
| 1 000 employés | ~635 000 $ |



*Remarque : les chiffres pour 250 et 1 000 employés sont extrapolés linéairement à partir du modèle à 500 employés. Les rendements réels varient selon la taille de l'organisation, le secteur d'activité et la région.*

# Comment le modèle de soins virtuels de santé mentale de Dialogue permet-il d'obtenir un rendement 13 fois supérieur à l'investissement initial?

Ces chiffres de rendement reflètent la conception spécifique de la **plateforme virtuelle de Dialogue**. Trois piliers en particulier sont à l'origine de ces résultats : une attention sans compromis portée à l'expérience des membres, un engagement en faveur de soins certifiés et dispensés en temps opportun, ainsi qu'un modèle de mise en œuvre et d'engagement sur mesure qui accompagne chaque organisation.

## Des soins de santé mentale centrés sur votre équipe

Un avantage social que personne n'utilise ne génère aucun rendement. **Le programme Santé mentale+ de Dialogue** élimine les obstacles concrets (déplacements, difficultés de planification, délais d'attente) qui poussent tant de Canadiens à retarder ou à renoncer aux soins.

- **Un accès virtuel, disponible partout au Canada**, quand votre équipe en a besoin.
- **Une continuité des soins** grâce à des suivis structurés et à une collaboration entre les professionnels de la santé internes, pour que les progrès en matière de santé ne tombent pas dans les failles du système.
- **Des plans de soins personnalisés** partagés après chaque consultation, pour offrir aux membres une trajectoire claire et réduire le risque de rechute.
- **Des soins fondés sur des données**, qui suivent les symptômes et leur intensité dès le triage, pour ajuster le traitement et le niveau de soutien au bon moment.
- Un **modèle de soins par étapes** qui oriente chaque personne vers le niveau de soutien correspondant à ses besoins, en évitant les interventions non nécessaires et en favorisant des résultats plus rapides.

**RÉSULTAT :**

Les membres qui consultent tôt récupèrent plus vite et passent moins de temps à fonctionner en-deçà de leur potentiel.

# Des soins opportuns et probants, que vous pouvez recommander en toute confiance.

La rapidité et la qualité vont de pair dans le modèle de Dialogue. Les membres obtiennent des rendez-vous rapidement, et cette rapidité repose sur une rigueur clinique, pas des raccourcis.

- **Des rendez-vous en quelques jours**, avant que les symptômes s'aggravent et que la productivité baisse.
- **La plateforme de Dialogue est agréée avec mention d'honneur par Agrément Canada**. C'est la reconnaissance la plus élevée pour les organisations de soins de santé. Vous pouvez avoir confiance que votre équipe reçoit les soins les plus sûrs et de la plus haute qualité.
- **Un soutien pour l'orientation vers les ressources externes** au besoin, afin que les cas complexes obtiennent le soutien nécessaire et que les lacunes dans les soins ne retombent jamais sur vous.

**RÉSULTAT :**

Un programme de santé mentale auquel vous et votre équipe ferez suffisamment confiance pour vraiment l'utiliser.

# Un accompagnement sur mesure qui génère une vraie utilisation.

Un programme de soins virtuels de santé mentale ne génère un rendement que si les membres savent qu'il existe et l'utilisent. C'est pourquoi Dialogue travaille directement avec chaque employeur pour bâtir une approche d'intégration et d'engagement adaptée à son organisation. Le tout, sans alourdir votre charge de travail.

- **Une intégration rapide** pour que les membres puissent accéder aux soins dès le premier jour, sans délai.
- **Un soutien continu à l'engagement** pour maintenir la notoriété du programme et faire fructifier le rendement dans le temps.
- **Des données robustes** sur l'utilisation, les résultats de santé mentale et la satisfaction des membres, pour que vous puissiez démontrer le rendement et bâtir une équipe en meilleure santé et plus productive.
- **Un suivi continu de la rétroaction des membres** pour repérer et éliminer les obstacles à l'accès avant qu'ils ne freinent l'utilisation du programme.

**RÉSULTAT :**

Une utilisation soutenue dans le temps avec un rendement clair, sans effort continu de votre part.



# Que peuvent faire les leaders en RH pour **réduire les coûts liés à la santé mentale dès maintenant?**

## Les avantages sociaux en santé mentale sont parmi les investissements les plus rentables accessibles à un employeur canadien.

Les personnes qui ont le plus besoin de soutien sont souvent invisibles aux yeux de leurs gestionnaires. Elles se présentent chaque jour au poste, mais fonctionnent à une fraction de leur potentiel. Les soins virtuels de santé mentale les accompagnent avant la crise, avant un arrêt de travail et avant une démission.



### 3 ÉTAPES POUR PASSER DE LA PRISE DE CONSCIENCE À L'ACTION :

## 01 Chiffrez ce que l'inaction vous coûte déjà.

Donnez une valeur au statu quo. Pour la plupart des employeurs canadiens, le coût des troubles de santé mentale non traités est déjà intégré à leurs données de productivité. Vous n'avez tout simplement pas encore les outils pour le voir. Commencez par là.

## 02 Évaluez vos avantages sociaux actuels en fonction des lacunes d'accès aux soins.

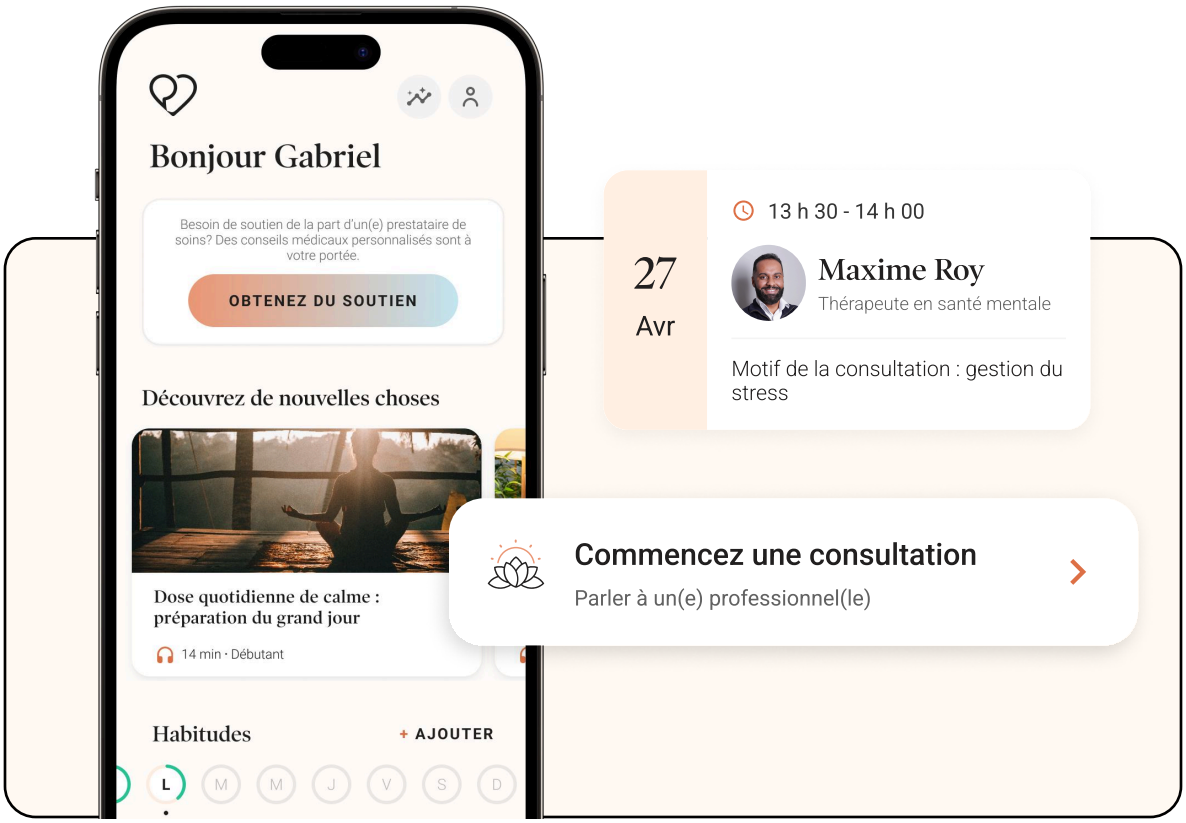
Demandez-vous si vos avantages sociaux en santé mentale éliminent vraiment les obstacles qui comptent : les coûts, l'attente et le jumelage avec les bons professionnels de la santé. Si votre équipe rencontre encore des difficultés pour obtenir le soutien dont elle a besoin, c'est que vos avantages sociaux ne sont pas à la hauteur.

## 03 Présentez l'argumentaire d'affaires à la direction.

La principale entrave à la réalisation des bénéfices d'une meilleure santé mentale (ainsi qu'à un rendement moyen 13 fois supérieur à l'investissement initial) n'est pas la sensibilisation, mais bien l'adhésion interne. Transmettez ce rapport aux personnes qui contrôlent les décisions en matière d'avantages sociaux. Les données parlent d'elles-mêmes.

Le modèle de Dialogue est conçu spécifiquement pour ce contexte : une intégration rapide, un jumelage optimal en matière de soins, un soutien certifié et la flexibilité qui rend un engagement réel possible. Les soins virtuels de santé mentale ont de réelles retombées, cliniquement et financièrement. Une seule question demeure : comment en faire bénéficier vos employés?

Si vous êtes prêt à explorer ce que cela représente pour votre organisation, nous sommes là pour vous aider.




# Voyez ce que Dialogue peut apporter à votre équipe.

Parlez à notre équipe pour découvrir comment les soins virtuels de santé mentale peuvent changer la donne pour votre organisation et quels bénéfices vous pourriez en retirer.

Communiquez avec Dialogue



À PROPOS DE L'ANALYSE

# Cette analyse coûts-bénéfices a été menée par des économistes d'AppEco pour le compte de Dialogue.

L'analyse porte sur les troubles de santé mentale courants (dépression, anxiété et utilisation de substances) et est segmentée par région canadienne (Ouest, Ontario, Québec, Est) et par industrie. Les coûts et les bénéfices sont modélisés selon les perspectives des secteurs public et privé, ainsi que des particuliers. Le scénario de soins virtuels applique le modèle opérationnel de Dialogue, y compris sa méthodologie de jumelage avec les professionnels de la santé, son processus d'intégration et son approche de prestation des soins.

AppEco

# Références


Ashwood J. Scott, Ateev Mehrotra, David Cowling and Lori Uscher-Pines (2017). Direct-To-Consumer Telehealth May Increase Access To Care But Does Not Decrease Spending. Health Affairs 36, no.3:485-49.

Inforoute Santé du Canada (2022) Sondage canadien sur la santé numérique. https://regards.infoway-inforoute.ca/2022-services-electroniques-en-sante-mentale/.

Hafner, Marco, Yerushalmi, Erez, Dufresne, Eliane and Gkousis, Evangelos (2021). The potential socio-economic impact of telemedicine in Canada. RAND Europe.

Lerner D, Adler D, Hermann RC, Chang H, Ludman EJ, Greenhill A, Perch K, McPeck WC, Rogers WH (2012). Impact of a work-focused intervention on the productivity and symptoms of employees with depression. J Occup Environ Med. 54(2):128-35. doi: 10.1097/JOM.0b013e31824409d8. PMID: 22252528; PMCID: PMC3281506.

Conseil d'examen du prix des médicaments brevetés. (2025). Régimes privés d'assurance médicaments au Canada : Rapport sur les dépenses, 2018-2023. Ottawa : CEPMB.

Statistique Canada (2023a). Troubles mentaux et accès aux soins de santé mentale. Catalogue no. 75-006-X, ISSN 2291-0840.

Statistique Canada (2023b) Le stress lié au travail est le plus souvent causé par une lourde charge de travail et la conciliation travail-vie personnelle.

Statistique Canada (2025) L'utilisation des soins virtuels au Canada : variations selon les facteurs sociodémographiques et les facteurs liés à la santé.

Stewart WF, Ricci JA, Chee E, Hahn SR, Morganstein D. Cost of lost productive work time among US workers with depression. JAMA. 2003 Jun 18;289(23):3135-44. doi: 10.1001/jama.289.23.3135. Erratum in: JAMA. 2003 Oct 22;290(16):2218. PMID: 12813119.

# Réponses aux questions les plus fréquentes

## Qui est Dialogue et quels services offre-t-elle?

**Dialogue** est la principale plateforme canadienne de soins de santé virtuels. Elle propose notamment un **programme Santé mentale+** financé par l'employeur, entre **autres programmes de santé et de bien-être**. Le modèle de Dialogue offre un accès virtuel et à la demande à des experts en santé mentale, tels que des thérapeutes, des psychologues et des travailleurs sociaux, en éliminant les barrières financières, temporelles et géographiques. Dialogue a reçu la **mention d'honneur de l'accréditation d'Agrément Canada**, la plus haute distinction accordée aux organisations de soins de santé au pays.

## Quel est le coût total des problèmes de santé mentale pour les employeurs canadiens?

Les troubles de santé mentale coûtent 76 milliards de dollars par an au Canada. De ce montant, 96 % proviennent de la perte de productivité et non des dépenses directes en soins de santé. Ce coût se répartit entre le présentéisme (55 %), où les employés se présentent au travail en fonctionnant en-deçà de leur capacité, et l'absentéisme (41 %), où ils s'absentent complètement. Pour une entreprise de 500 personnes, cela se traduit par environ 100 membres de l'équipe qui satisfont actuellement aux critères diagnostiques d'un trouble de santé mentale, dont beaucoup ne sont pas traités et continuent pourtant de se présenter.

## Combien coûte un trouble de santé mentale non traité par employé, par année?

Sans soins virtuels de santé mentale, chaque employé coûte en moyenne 2 170 $ par année à l'employeur en absentéisme et en perte de productivité, qu'il traverse ou non des difficultés de santé mentale. Ce chiffre reflète le coût moyen réparti sur l'ensemble de la main-d'œuvre, en tenant compte du fait qu'environ une personne sur cinq satisfait aux critères diagnostiques à tout moment, et que plus de la moitié de ces personnes ne reçoit aucun soin.

## Qu'est-ce que le présentéisme? Pourquoi coûte-t-il plus que l'absentéisme?

Le présentéisme se produit quand des membres de l'équipe se rendent au travail sans pouvoir y être pleinement efficaces en raison de difficultés de bien-être, comme une mauvaise santé mentale. Il représente 55 % du coût total de la santé mentale au Canada, car il est chronique, invisible et ne se reflète jamais dans une réclamation d'assurance ou un dossier d'absence. Contrairement à l'absentéisme, il est rarement signalé ou suivi, ce qui en fait le coût le plus élevé et le plus difficile à déceler pour toute organisation.

## Quel rendement les employeurs peuvent-ils espérer grâce aux soins virtuels de santé mentale?

Les employeurs canadiens obtiennent en moyenne un rendement 13 fois supérieur à leur investissement au modèle de soins de santé mentale virtuels de Dialogue. Grâce aux soins virtuels en place, le coût par employé lié à l'absentéisme et à la perte de productivité passe de 2 170 $ à 1 535 $ par année. Ce montant de 1 535 $ inclut déjà le coût du programme. Pour une entreprise de 500 personnes, la valeur annuelle nette récupérée est d'environ 317 500 $ (635 $ par employé).

## Qu'arrive-t-il quand 10 % de plus de personnes accèdent aux soins de santé mentale, grâce aux soins virtuels financés par l'employeur?

Une hausse de 10 % de l'accès à des soins de santé mentale appropriés réduit les coûts totaux de santé mentale de 29 %, libérant 22 milliards de dollars en économies annuelles à l'échelle nationale. Pour les personnes déjà en traitement, les gains sont encore plus importants : le coût par personne diminue de 53 %, passant de 12 302 $ à 5 787 $, grâce à une réduction des journées de travail manquées, à l'élimination des déplacements et à un meilleur jumelage avec les professionnels de la santé. Le coût annuel moyen par personne, pour l'ensemble des personnes qui ont besoin de soins en santé mentale, passe de 11 859 $ à 8 390 $.

## Comment les soins de santé mentale virtuels réduisent-ils les coûts?

Les soins virtuels de santé mentale, comme ceux offerts par Dialogue, réduisent les coûts pour les employeurs grâce à deux mécanismes distincts. Le premier est une intervention précoce : lorsque les gens ont accès à des soins de santé plus rapidement, ils sont moins susceptibles d'avoir besoin d'un arrêt de travail prolongé, d'être épuisés au travail ou de démissionner à cause de problèmes non résolus (les conséquences les plus coûteuses pour toute organisation). Le second est un meilleur jumelage avec les professionnels de la santé : les soins virtuels réduisent la dépendance excessive aux médecins de famille pour les problèmes de santé mentale, en orientant les employés vers des thérapeutes, des psychologues ou des travailleurs sociaux mieux adaptés à leurs besoins. Cela accélère la guérison, évite les interventions non nécessaires et réduit les coûts par personne.

## Pourquoi tant de Canadiens souffrant de troubles de santé mentale ne reçoivent-ils aucun soin?

51 % des Canadiens qui satisfont aux critères diagnostiques d'un trouble de santé mentale ne reçoivent aucun soin professionnel. Les principaux obstacles sont : les coûts élevés (frais à la charge des patients), les longs délais d'attente (plusieurs semaines, voire plusieurs mois pour un premier rendez-vous), les enjeux d'accès géographique (particulièrement en région) et le manque de professionnels de la santé. Même ceux qui cherchent de l'aide se retrouvent souvent à consulter un médecin de famille pour leurs problèmes de santé mentale, alors qu'un psychologue, un thérapeute, ou un travailleur social serait plus indiqué et plus efficace, ce qui engendre des coûts supplémentaires et des retards, sans améliorer les résultats.

## Dans quel délai les employés peuvent-ils accéder aux soins virtuels de santé mentale de Dialogue?

Les membres peuvent obtenir un rendez-vous en quelques jours grâce à Dialogue, plutôt qu'en quelques semaines ou mois. Un accès plus rapide favorise une intervention précoce, ce qui empêche les symptômes d'évoluer jusqu'à l'arrêt de travail ou à la démission. Les rendez-vous se tiennent virtuellement, sans déplacements, et s'intègrent aisément à une journée de travail normale.

## La qualité des soins offerts par Dialogue est-elle fiable?

Oui. Dialogue a reçu la mention d'honneur de l'accréditation d'Agrément Canada, la plus haute distinction accordée aux aux organisations de soins de santé au pays. Cette distinction repose sur l'examen de plus de 700 critères couvrant les pratiques cliniques, la gouvernance et les normes de sécurité des patients. Le modèle de Dialogue inclut également la navigation vers des spécialistes externes au besoin, afin que les cas complexes bénéficient d'un soutien adapté et que les lacunes dans les soins ne retombent pas sur l'employeur ou sur les employés.

## Qu'est-ce qu'un modèle de soins par étapes en santé mentale?

Le modèle de soins par étapes oriente chaque personne vers le niveau de soutien adapté à ses besoins, qu'il s'agisse de ressources numériques autonomes, de séances avec un thérapeute, ou de références vers un spécialiste plutôt que de proposer la même intervention à tout le monde. Cette approche évite à la fois la surmédicalisation et la sous-prise en charge. Voici le constat : une accélération des résultats et une baisse des coûts par bénéficiaire, grâce à une offre de soins sur mesure à chaque individu, empêchant ainsi toute escalade inutile.

## Comment les soins virtuels améliorent-ils le jumelage avec les professionnels de la santé?

De nombreuses personnes au Canada souffrant de troubles de santé mentale se retrouvent à consulter un médecin de famille comme principal ou unique prestataire, même quand un psychologue, un thérapeute ou un travailleur social serait plus adapté. Les médecins de famille sont des généralistes : bien qu'ils puissent prescrire des médicaments et émettre des références, ils ne constituent pas toujours le meilleur jumelage pour des troubles comme la dépression, l'anxiété ou les troubles liés à l'utilisation de substances.

Ce mauvais jumelage engendre des coûts supplémentaires et des retards, sans améliorer les résultats. La plateforme virtuelle de Dialogue utilise le triage pour orienter chaque employé d'emblée vers le bon type de professionnel de la santé : un thérapeute pour un suivi psychologique, un travailleur social pour un soutien situationnel, ou une orientation vers un spécialiste pour les cas complexes. Un meilleur jumelage se traduit par une guérison plus rapide, moins d'interventions non nécessaires et des coûts par personne réduits. On estime à 53 % la réduction des coûts par personne pour les gens déjà en traitement, en partie grâce à ce bon jumelage.

## Comment se passe l'intégration pour les employeurs qui choisissent Dialogue?

L'intégration chez Dialogue est conçue pour minimiser le fardeau administratif des équipes des RH. Ses éléments clés comprennent une activation rapide pour que les membres puissent accéder aux soins dès le premier jour, une stratégie d'engagement sur mesure pour que l'équipe soit informée et à l'aise avec ce nouvel avantage social, ainsi qu'un soutien continu pour suivre l'utilisation du programme et enlever les obstacles avant qu'ils ne nuisent au rendement. Dialogue travaille directement avec chaque employeur pour bâtir une approche adaptée à sa main-d'œuvre.