

VOS OPTIONS

2018



**EMPLOYÉ ET PROCHE AIDANT :
AVANTAGES ET DIFFICULTÉS**

Proche aidant

PG2

Règlement général sur la protection des données : vue d'ensemble des principaux changements

PG6

Histoires du terrain : soutien sur place en cas de traumatisme

PG8

Nouveaux produits et visages WPO

PG10 & PG11

Consolider notre engagement : notre partenariat avec ISOS

PG12

Conférence SAM mondiale de WPO

PG13

Bien-être des employés : tendances du service

PG14



EMPLOYÉ ET PROCHE AIDANT : AVANTAGES ET DIFFICULTÉS

Proche aidant

17%

Selon l'AARP, près de
17 % de la main-d'œuvre
(soit un employé sur six)
mènent de front travail
et prise en charge
d'un proche.

Si le fait d'assurer la prise en charge de membres plus jeunes ou âgés de sa famille n'a rien de neuf, elle s'accompagne depuis quelques décennies d'une pression grandissante, liée notamment au fait que davantage de proches aidants travaillent à temps plein. Les femmes représentant dorénavant près de la moitié de la main-d'œuvre, leur rôle traditionnel d'aidante a changé ; ainsi 40 % des proches aidants sont aujourd'hui des hommes.

Selon l'AARP, plus importante organisation de seniors aux États-Unis, près de 17 % de la main-d'œuvre (soit un employé sur six) mènent de front travail et prise en charge d'un proche. La hausse des coûts des soins de santé n'a fait qu'exacerber la situation : de nombreuses familles ne peuvent tout bonnement pas se permettre les services d'aides-soignants professionnels et n'ont d'autre choix que d'assurer les soins elles-mêmes. Les difficultés posées par cette situation peuvent engendrer stress, dépression, problèmes de santé, contraintes financières et problèmes au travail.

Le difficile équilibre entre travail et prise en charge

Les personnes qui travaillent à temps plein tout en assurant la prise en charge d'un proche peuvent être confrontées à des difficultés professionnelles. L'AARP évalue le volume moyen de prise en charge à 20 heures par semaine, ce qui signifie que les employé(e)s mènent en pratique deux emplois de front et n'ont que peu de temps pour se ressourcer. Les responsabilités pratiques liées à la prise en charge quotidienne, à la coordination du soutien et à la représentation du proche, sans oublier l'épuisement physique et émotionnel que peut engendrer l'aide à long terme peuvent compromettre le succès professionnel. Entre autres difficultés, citons les retards et absences au travail, la distraction et le manque de productivité, les chances d'évolution de carrière manquées, les congés sans solde, la retraite anticipée, les emprunts sur les plans de retraite ou une baisse des cotisations de retraite, et, en fin de compte, la baisse des revenus acquis tout au long de la vie.

- Selon une étude menée par la National Alliance for Caregiving et l'AARP sur les aidants qui travaillent, 70 % d'entre eux ont des difficultés au travail à cause de leur double rôle.



- Selon la même étude, cette prise en charge engendre au moins un changement professionnel chez six aidants sur dix, qu'il s'agisse d'une réduction du temps de travail, d'un congé ou d'un avertissement concernant la performance ou la présence au travail.
 - 49% arrivent en retard sur leur lieu de travail, partent tôt ou s'absentent.
 - 15% prennent un congé.
 - 14% réduisent leur temps de travail ou demandent à être rétrogradés.
 - 7% reçoivent un avertissement sur leur performance/présence au travail.
 - 5% refusent une promotion.
 - 4% optent pour la retraite anticipée.
 - 3% perdent leurs prestations d'aide.
 - 6% arrêtent totalement de travailler.
- L'étude MetLife Juggling Act Study a révélé une diminution nette des revenus des proches aidants au fil du temps. Le temps manqué au travail et la baisse de salaire influeraient aussi sur leurs futures prestations de sécurité sociale et de retraite. La perte subie par ces proches aidants tout au long de leur vie a été évaluée à un total moyen de 659 139 dollars.

Employé et proche aidant : les avantages

Mais concilier les responsabilités de proche aidant et les obligations professionnelles a aussi ses avantages. Ainsi les aidants ont-ils souvent une plus grande estime de soi, sont plus satisfaits, apprécient la sensation d'être indispensables et résolvent même parfois des conflits de longue date avec la personne dont ils assurent la prise en charge. Le fait de s'occuper d'un proche peut également engendrer un épanouissement personnel – un avantage immatériel pouvant perdurer toute la vie.

Selon le niveau de revenus et le coût des services, l'employé(e) qui s'occupe d'un proche peut aussi y gagner financièrement : premièrement, en continuant de travailler quand le besoin de prise en charge se présente, il ou elle conserve cette source de revenus et deuxièmement, en assurant ces services personnellement, il ou elle économise les coûts d'un service professionnel. Il est important de peser le pour et le contre, tant sur le plan financier qu'à d'autres niveaux, lors de toute décision liée à la prise en charge.

Devenir aidant du jour au lendemain

La plupart des parents planifient la garde de leur enfant avant la naissance, et de nombreux seniors discutent ouvertement de leur prise en charge à long terme avec leurs enfants adultes. Si ces plans ne sont pas infaillibles, ils peuvent tout de même aider les familles à se préparer aux coûts et aux responsabilités liés à la prise en charge.

Mais il arrive aussi qu'un besoin soudain de prise en charge à court ou à long terme survienne à la suite d'une tragédie imprévue, telle qu'une maladie ou une blessure frappant un proche que personne ne s'attendait à devoir aider. Se retrouver soudainement projeté dans le rôle d'aidant peut être extrêmement stressant et compromettre la carrière professionnelle. Les personnes concernées peuvent avoir besoin de temps pour coordonner la prise en charge, assumer la représentation du proche, rencontrer les médecins, les avocats et les compagnies d'assurance, voire modifier leur domicile ou leur voiture pour les rendre accessibles. Un congé familial peut leur octroyer le temps dont elles ont besoin pour effectuer les changements nécessaires et créer un système familial de soutien sans pour autant délaisser leur carrière.

La génération sandwich

Les employés d'une quarantaine ou cinquantaine d'années sont souvent soumis à une double responsabilité de prise en charge : celle de leurs parents vieillissants d'une part et celle de leurs enfants jeunes, voire jeunes adultes, de l'autre. C'est ce qu'on appelle la « génération sandwich ». Selon une étude du Pew Research Center, près de la moitié des adultes de cette tranche d'âge ont un parent de 65 ans ou plus et élèvent un enfant jeune ou aident financièrement un enfant adulte. Un sur sept apporte par ailleurs un soutien financier à la fois à un parent vieillissant et à un enfant.

Si s'occuper d'un proche peut être gratifiant, le stress et les contraintes d'avoir à soutenir un membre de la famille financièrement et émotionnellement tout en poursuivant sa carrière sont indéniables. Ces années « sandwich » surviennent précisément à un âge où de nombreux employés se trouvent au sommet de leur carrière et sont extrêmement précieux pour l'employeur, compte tenu de leur expérience et de leur profonde connaissance de l'organisation.

Près de la moitié des adultes d'une quarantaine ou cinquantaine d'années ont un parent de 65 ans ou plus et élèvent un enfant jeune ou soutiennent financièrement un enfant adulte.

Qu'est-ce que cela implique pour les employeurs ?

Comprendre les besoins des employés menant de front leur carrière professionnelle et des responsabilités de proche aidant et leur apporter le soutien dont ils ont besoin peut avoir des effets très concrets. Selon des études du MetLife Mature Market Institute et de la National Alliance for Caregiving, la prise en charge informelle coûte chaque année entre 17,1 et 33 milliards de dollars par an aux entreprises américaines au niveau de la perte de productivité (incluant absentéisme, passage au temps partiel, remplacements et ajustements de la journée de travail). Les employés concernés coûtent par ailleurs à leurs employeurs environ 8 % de plus en dépenses de soins de santé que les autres.

L'avantage pour les employeurs est clair : en aidant les employés qui cherchent à concilier leur travail avec la prise en charge d'un proche, ils auront plus de facilités à garder cette main-d'œuvre souvent expérimentée et disposant d'une profonde connaissance du lieu de travail et éviteront ainsi les coûts directs et indirects liés au recrutement, à l'embauche et à la formation de nouveaux membres du personnel.

Au-delà des avantages financiers, apporter un soutien aux employés qui traversent une période difficile peut fluidifier et apaiser le fonctionnement de votre lieu de travail grâce à la réduction de l'absentéisme et des perturbations des horaires de travail et à l'amélioration de la productivité, de l'état d'esprit et de l'investissement du personnel.

Comment aider

Assurez des moyens de communication. Difficile d'apporter votre aide à vos employés si vous ne savez pas qu'ils en ont besoin. Selon la National Alliance for Caregiving et l'AARP, seuls 56 % des aidants qui travaillent disent que leur supérieur est informé de leur situation. Offrir des moyens de communication avec le supérieur ou l'équipe RH peut faciliter la mise en place de solutions qui retiendront vos employés et maximiseront leur productivité.

Soyez flexible. Offrez des horaires comprimés ou flexibles ou d'autres solutions créatives. Selon une étude de la National Alliance for Caregiving et de l'AARP, 34 % des aidants ont quitté leur travail parce que leur employeur ne leur proposait pas d'horaires flexibles.

Soyez une ressource. Offrez des informations sur les services de soutien pour proches aidants. Workplace Options offre des services liés à la garde d'enfants et à la prise en charge de personnes âgées, notamment la localisation de prestataires à temps plein, à temps partiel ou d'urgence ainsi que des informations et contacts sur les ressources locales.

N'oubliez pas les questions matérielles. Veillez à avoir de bonnes adresses de soutien juridique et financier afin d'offrir à vos employés les outils dont ils ont besoin pour gérer les questions financières et d'assurances, les testaments, les procurations, etc. Il s'agit de questions sensibles parfois difficiles à démêler, qui engendrent stress et distraction au travail. Le service juridique et financier de Workplace Options peut aider les employés à gérer les décisions et les besoins de coordination liés à la prise en charge d'un proche.

Préservez leur santé. Le bien-être physique et émotionnel des aidants est mis à mal lorsqu'ils placent les besoins de leur proche avant les leurs. La mise en place de programmes bien-être peut améliorer leur santé et même réduire les coûts de l'assurance santé. Workplace Options offre un service bien-être qui aide les employés à gérer leur santé physique et le stress tandis qu'ils s'occupent de leur proche ainsi que des services de conseil si leurs responsabilités se mettent à peser trop lourd.

Laissez-les rentrer chez eux. Si le poste le permet, envisagez le télétravail.



Donnez-leur du temps. Un congé familial sans crainte de représailles peut donner à un aidant le temps nécessaire pour coordonner l'aide à la prise en charge, les changements dans la maison et tout autre aspect pratique assurant l'équilibre entre travail et prise en charge.

Soyez attentif aux heures supplémentaires. Certains aidants cherchent à faire des heures supplémentaires pour compenser les coûts des soins, tandis que d'autres peuvent voir les heures supplémentaires imposées comme une épreuve supplémentaire.

Proposez votre aide. Les personnes qui s'occupent d'un membre de leur famille ou d'un ami tout en travaillant à temps plein ont très peu de temps pour leurs tâches quotidiennes. Un service de conciergerie ou de soutien pratique peut les décharger de petites obligations et les aider à mieux se focaliser sur les choses importantes.

Sources :

Family Caregiver Alliance. (2016). Caregiver statistics: Work and caregiving. Extrait le 4 mars 2018 de <https://www.caregiver.org/caregiver-statistics-work-and-caregiving>
Ffeinberg, L., & Choula, R. (octobre 2012). Understanding the impact of family caregiving on work [AARP Public Policy Institute Fact Sheet 271]. Extrait le 4 mars 2018 de https://www.aarp.org/content/dam/aarp/research/public_policy_institute/lrc/2012/understanding-impact-family-caregiving-work-AARP-ppi-lrc.pdf
Ianzito, C. (n.d.). The hidden male caregiver. Extrait le 4 mars 2018 de <https://www.aarp.org/caregiving/life-balance/info-2017/hidden-male-caregiver.html>
MetLife Mature Market Institute, National Alliance for Caregiving, & National Center on Women and Aging at Brandeis University. (novembre 1999). The MetLife juggling act study. Extrait le 4 mars 2018 de <http://www.caregiving.org/data/jugglingstudy.pdf>
MetLife Mature Market Institute, National Alliance for Caregiving, & New York Medical College Center for Long Term Care Research and Policy. (juin 2011). The MetLife study of caregiving costs to working caregivers. Extrait le 4 mars 2018 de <https://www.metlife.com/assets/cao/mmi/publications/studies/2011/caregiving-costs-to-working-caregivers.pdf>
National Alliance for Caregiving & AARP Public Policy Institute. (juin 2015). Caregiving in the U.S.: 2015 report. Extrait le 4 mars 2018 de <http://www.caregiving.org/caregiving2015>
Parker, K., & Patten, E. (30 janvier 2013). The sandwich generation. Extrait le 4 mars 2018 de <http://www.pewsocialtrends.org/2013/01/30/the-sandwich-generation>



Règlement général sur la protection des données

applicable dès le 25 mai

Vue d'ensemble des principaux changements, et comment Workplace Options s'y prépare

Qu'est-ce que le règlement général sur la protection des données ? Il s'agit d'une refonte complète d'une loi de protection des données de l'Union européenne (UE) établie pour la première fois en 1995, qui entrera en vigueur le 25 mai 2018. Elle donnera aux citoyens de l'UE le strict contrôle de leurs données et prévoit de lourdes sanctions pour les organisations qui ne respectent pas sa structure et le soutien à l'individu.

La loi actuelle – la directive 95/46/CE sur la protection des données personnelles – s'applique uniquement au sein de l'UE et a été établie pour les personnes se trouvant dans l'UE pendant leur service. La nouvelle loi, elle, couvrira les citoyens de l'UE où qu'ils se trouvent dans le monde. Exemple : si Workplace Options offre des services à un individu en Allemagne et que ce dernier se rend en Australie et y utilise nos services, il sera protégé par la même loi de confidentialité comme s'il se trouvait toujours dans l'UE.

Les États membres de l'UE et les groupes qui y sont basés sont en train de définir des lignes directrices sur la conformité au RGPD, telles que celles de la Commission européenne. Ces directives et d'autres incluent des stratégies et suggestions pour aider les organisations à se conformer au règlement.

Renforcement de la protection des données

Le secteur du bien-être des employés doit réagir à cette loi pour continuer de servir sa clientèle à travers l'UE. La protection renforcée des données et la multiplication des règles en la matière assurent au final une plus grande sécurité des clients et de leurs données. Voici quelques-unes des exigences clés de la nouvelle loi :

- les individus auront le contrôle absolu de la façon dont ils souhaitent ou non que soient utilisées leurs données personnelles ;
- les individus disposeront d'une nouvelle série de droits en matière de données personnelles qui consolideront le fait qu'ils ont le contrôle de leurs données
- les entreprises devront soumettre une demande orale ou écrite (y compris par voie électronique) pour obtenir l'accord ou non d'un individu au traitement de ses données personnelles conformément à la nouvelle loi ;
- en cas de violation des données personnelles, les entreprises seront tenues de la notifier dans les 72 heures, sans quoi elles seront soumises à une sanction calculée selon le pourcentage du revenu global.

Sources:

http://ec.europa.eu/newsroom/article29/news.cfm?item_type=1360

Information Commissioner's Office. (2018). Guide to the General Data Protection Regulation (GDPR). Extrait le <https://ico.org.uk/for-organisations/guide-to-the-general-data-protection-regulation-gdpr>



Que faisons-nous pour assurer la conformité ?

Workplace Options a élaboré un plan et pris des mesures pour se conformer au règlement afin d'éviter tout problème lorsque

les changements prendront force de loi le 25 mai. Cela inclut une déclaration personnalisée pour les interactions avec la clientèle, dont chaque phrase couvrira les exigences à satisfaire en matière de droits individuels. Nous disposons d'une politique cohérente à travers tous les supports ou plateformes que les clients peuvent utiliser pour interagir avec nous (sites web, applications pour smartphone, téléphones, services textuels).

Notre organisation œuvre de manière active et continue au renforcement des règles de confidentialité et de sécurité des données. Dès 2012, Workplace Options a intégré des éléments uniques à ses systèmes technologiques pour les rendre adaptables aux changements annoncés et aux nouvelles exigences potentielles. Notre système interne de gestion des cas UCMS nous permet de stocker les données privées des membres dans l'UE ou dans n'importe quel pays disposant d'exigences de stockage similaires.

Nous avons créé UCMS pour répondre à la complexité croissante des lois de protection de la vie privée à l'échelle mondiale », explique Alan King, président et directeur de l'exploitation de Workplace Options. Nous dissociions les données personnelles d'un utilisateur des informations sur le cas concret et les stockons dans une base de données distincte. Ces données personnelles peuvent être stockées dans n'importe quel endroit requis par les lois sur la protection de la vie privée ou par nos clients et partenaires. Elles agissent comme une clé qui déverrouille un dossier dans une base de données, et ce dossier est complètement anonyme. Le mode de conception d'UCMS nous donne une longueur d'avance en matière de conformité à ces lois.



Histoires du terrain

Des professionnels offrent un soutien post-traumatisme extrêmement rapide sur place après le décès d'un client ou d'un collègue

Notre équipe de réaction rapide aux accidents graves (Rapid Response Critical Incident, RRCI) a pour mission d'offrir un soutien post-traumatisme extrêmement rapide en ligne, par téléphone et en personne, pratiquement partout dans le monde. L'équipe RRCI est constituée d'un réseau mondial de professionnels. Chacun de nos bureaux compte une équipe de réaction aux urgences emmenée par des responsables accidents formés pour réagir au traumatisme et qui suivent tous le même processus. Ce faisant, Workplace Options s'est dotée d'un système de réponse unique en son genre. Partout dans le monde, nous sommes aptes à répondre à une demande d'aide dans les 30 minutes. Nos responsables accidents discutent par téléphone avec le client pour comprendre ce qui s'est passé, quels sont les besoins et le degré d'urgence avec lequel l'aide de nos professionnels est requise sur place.

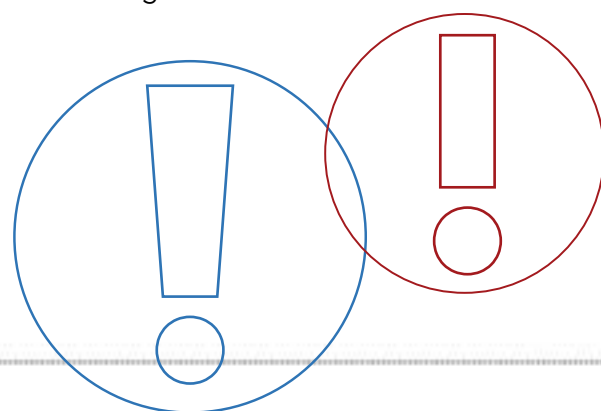
Voici quelques exemples récents du soutien apporté à des employés par le service RRCI après des événements traumatisants.

CONSOMMATION DE DROGUE EN MAGASIN

L'équipe RRCI a récemment constaté une hausse des incidents liés à la consommation de drogue dans les magasins de détail des grandes villes du Canada et du Royaume-Uni. Des clients se cachent en effet dans les toilettes de ces magasins pour y consommer des stupéfiants, et les employés les retrouvent parfois inconscients, probablement victimes d'une overdose. Certains membres du personnel tentent d'administrer des premiers soins avant l'arrivée des services d'urgence et apprennent souvent par après que le client est finalement décédé.

Comme vous pouvez l'imaginer, ces événements peuvent être traumatisants pour toute personne impliquée à un stade ou à un autre, qu'il s'agisse de l'employée qui découvre la première un client inconscient, de celles et ceux qui entendent parler de l'incident ou voient le client concerné, ou encore de celui qui tente de prodiguer les premiers secours. Il peut par ailleurs y avoir une « rechute » du traumatisme lorsque les employés apprennent le décès du client.

Des services sur place sont souvent sollicités pour aider les personnes qui ont été témoins de ce type d'événement. Les professionnels du traumatisme arrivent souvent dans les quelques heures suivant l'accident ou le lendemain afin d'apporter un soutien émotionnel aux employés. Ils leur prêtent une oreille attentive, assurent des mesures de psychoéducation sur le sujet du traumatisme et les aident à reconnaître leurs capacités d'adaptation et leurs ressources d'aide. L'équipe RRCI explique aux cadres comment aider leurs employés et leur donne des fiches de conseils, par ex. « Réactions individuelles aux événements traumatiques » ou « Quand une tragédie survient au travail ».



« La rapidité est un critère essentiel quand il s'agit d'aider des employés ayant été témoins d'un décès sur leur lieu de travail, a fortiori pour celles et ceux qui ont peut-être essayé de sauver une vie sans y parvenir », explique Mary Ellen Gornick, première vice-présidente produits mondiaux chez Workplace Options. « La tentative infructueuse de sauver une vie ou le simple fait d'avoir été témoin de l'événement ou de ce qui s'est ensuivi peut générer un sentiment de culpabilité ou d'autres problèmes de santé mentale. Les personnes impliquées se demandent si elles auraient pu en faire plus, et l'événement peut les poursuivre longtemps. »

Démarrer rapidement le processus de guérison peut contribuer à atténuer et à prévenir certains traumatismes. Le soutien post-traumatisme est également disponible pour des solutions à plus long terme : toute personne affectée peut appeler les lignes téléphoniques cliniques 24h/24, 7j/7 pour une assistance continue, même si un certain temps s'est écoulé depuis l'événement.

DÉCÈS ACCIDENTEL EN INDE

Lors d'une sortie entre collègues, un jeune employé a été blessé par accident et en est mort. L'entreprise comptait plusieurs sites dans la région et a donc demandé un soutien sur place de notre équipe RRCI en différents endroits. De nombreux employés travaillant sur ces sites ont été affectés par la nouvelle du décès de leur collègue.

Le lendemain, nos professionnels du traumatisme se sont rendus sur chacun des sites demandés et y ont effectué plusieurs séances de groupe. Ils ont aidé les employés à normaliser leurs réactions et à traiter les réactions typiques du deuil que sont le choc, l'incrédulité, la culpabilité et la tristesse.

Ils ont offert aux groupes la possibilité de partager leurs réflexions et sensations concernant l'accident et ont aidé les employés à formuler des stratégies d'adaptation. Ils ont aussi mené des échanges individuels pour permettre aux membres du personnel de traiter leurs réactions personnelles au décès de leur collègue. Ils ont examiné les stratégies d'attention à soi et stimulé les capacités d'adaptation positives et, enfin, ont recommandé et encouragé l'utilisation du PAE, apte à offrir un soutien supplémentaire si besoin.

« La disparition d'un jeune employé peut être bouleversante », explique Mary Ellen Gornick, « surtout lorsqu'il était connu de nombreux collègues de différents sites de l'entreprise, comme ici. L'événement traumatisant a eu une vaste portée et a dû être terriblement choquant pour toutes les personnes impliquées. Une intervention rapide après un événement aussi traumatisant aide énormément : elle réduit le temps de guérison des employés, veille à ce qu'ils s'en remettent véritablement de manière à cesser tout absentéisme ou présentéisme, et satisfait leurs besoins en matière de santé mentale. »



Workplace Options est ravie de vous présenter deux nouveaux produits, Elevate et Pathways. Ces offres innovantes s'adressent aux participants ayant pris contact avec le service pour obtenir une aide de santé mentale et pouvant avoir besoin d'une prise en charge à plus long terme que celle proposée par le modèle traditionnel de PAE.

Elevate

Certaines personnes qui contactent le PAE présentent des symptômes d'anxiété et de dépression trop importants pour le service à court terme centré sur la solution. Elevate, programme de soutien à la dépression et à l'anxiété, offrira une intervention clinique étendue, conçue pour répondre aux besoins des individus ayant des symptômes prononcés ou un diagnostic officiel de dépression ou d'anxiété. Elevate peut également aider les participant(e)s aux symptômes chroniques, quotidiens ou presque et présents depuis un certain temps, dont le fonctionnement quotidien est gravement compromis et dont le traitement précédent n'a pas donné de résultat.

« Nous voulons que chaque personne qui contacte le PAE pour obtenir une aide dispose d'une option viable de prise en charge », explique Alan King, président et directeur de l'exploitation de Workplace Options. « Bien des situations vont largement au-delà du modèle de cinq ou six séances. Aujourd'hui nous pouvons offrir une nouvelle norme de soins. Cette capacité à fournir une aide à long terme garantit un soutien personnalisé approprié à celles et ceux qui ont besoin de plus de temps. »

Workplace Options assurera la gestion de cas et, avec l'autorisation expresse du participant ou de la participante, fournira les informations pertinentes à son médecin généraliste ou psychiatre. Disponible dans quelques pays seulement pour l'instant, Elevate devrait être déployé à l'échelle mondiale plus tard dans l'année.

Pathways

Un soutien à long terme peut bénéficier à certaines des personnes qui contactent le PAE. Pathways offrira à ces participant(e)s une intervention clinique étendue sous forme de séances en personne, par téléphone ou par vidéo. Le nombre de séances est illimité ; néanmoins, les interventions seront gérées de manière à être clôturées ou à mener à une réorientation externe au bout d'un an. « Ce produit a été mis au point en réaction directe aux demandes de clients, qui souhaitaient un programme apte à aider celles et ceux d'entre eux qui ont besoin d'un peu plus de soutien que ce que permet notre modèle habituel de six séances », explique Lisa Zereski, vice-présidente produits mondiaux et développement de contenu.

Pathways permettra aux personnes dont les problèmes ont peu de chances d'être traités de manière satisfaisante durant une intervention de conseil à court terme centrée sur la solution de suivre des séances de PAE à plus long terme. « L'objectif reste la résolution de problèmes, le soutien empathique et le développement des compétences », précise Alison Brown, vice-présidente qualité clinique chez Workplace Options. « L'attention est focalisée sur la situation actuelle des participants plutôt que sur une enquête détaillée de leur passé. Dans ce contexte, il est probable qu'un nombre élevé de séances s'avère nécessaire. » Comme Elevate, Pathways sera déployé à l'échelle mondiale plus tard dans l'année.

Ensemble, souhaitons la bienvenue à trois nouvelles recrues d'exception qui ont récemment rejoint la famille mondiale de Workplace Options.

BIJIE LI rejoint Workplace Options au poste de Director of Labor Solutions Operations en Indonésie. Elle apporte avec elle sa riche expérience en relations et développement internationaux, en particulier dans le domaine des conditions salariales dans les usines et de la viabilité sociale. Partisane de l'autonomisation économique et de l'action sociale, Bijie explique que « la viabilité sociale n'est pas seulement une question de projets et de produits : il s'agit aussi de bâtir la confiance entre les différents acteurs. Marques, fournisseurs et main-d'œuvre doivent savoir qu'ils peuvent compter les uns sur les autres pour croître et s'épanouir. » En dehors de son travail, Bijie aime lire et regarder des films et des documentaires sur les politiques publiques et les relations internationales. Elle joue aussi du piano plusieurs fois par semaine et aime voyager en famille vers des lieux inconnus et passionnants.

CHRISTY MCGUIRE, notre nouvelle Director of Business Solutions, U.S. South, rejoint Workplace Options en tant que responsable des ventes chevronnée dans le secteur des services aux employés, réputée pour dépasser les attentes des clients comme des employeurs. Ce qu'elle a préféré dans ses emplois précédents ? Avoir la possibilité de se retrouver face aux gens pour vendre un produit auquel elle croit et, au bout du compte, aider les utilisateurs finaux à réaliser leurs objectifs. « J'aime travailler dans la vente, car c'est un domaine très entrepreneurial », confie-t-elle. « Je suis passionnée par ce que je fais et j'aime partager cette énergie avec les autres. » Quand elle ne travaille pas, elle se dédie au programme National Health Underwriters et aime passer du temps avec sa famille. Christy apprécie particulièrement être à l'extérieur, faire du bateau, voyager et explorer de nouveaux endroits avec ses trois enfants de 10, 8 et 6 ans.

NIKITHA PATIL rejoint Workplace Options en tant que Labor Solutions Business Analyst en Inde. Elle nous fera bénéficier de ses nombreuses années d'expérience en analyse. Nikitha a travaillé pendant deux ans au Japon. Non seulement cette expérience professionnelle à l'étranger l'a amenée à vivre son premier voyage en solo à travers le pays, mais elle l'a aussi « aidée à comprendre les nuances de la culture japonaise, ce qui m'a bénéficié sur le plan tant professionnel que personnel ». Nikitha se décrit elle-même comme une férue de voyages et une lectrice invétérée : sa bibliothèque personnelle compte pas moins de 140 livres ! Durant son temps libre, elle lit ou prépare ses prochaines vacances. Quand elle n'est pas en vadrouille, elle aime à l'occasion regarder une bonne série télévisée.



BIJIE LI
CHRISTY MCGUIRE
NIKITHA PATIL

CONSOLIDER NOTRE ENGAGEMENT

WPO COLLABORE AVEC INTERNATIONAL SOS

Workplace Options est ravie d'annoncer son partenariat avec International SOS, leader mondial des services de prévention médicale et de voyage, qui sert une clientèle mondiale depuis plus de 30 ans. International SOS se spécialise dans l'assistance médicale, les conseils et informations en matière de sécurité de voyage, les services d'urgence, les soins de santé, l'évacuation et les services de rapatriement.

Soucieuses de répondre aux besoins croissants de soutien en santé mentale pour la main-d'œuvre mobile, WPO et International SOS se sont associées pour offrir des services de soutien émotionnel aux employés travaillant outre-mer, stressés par l'éloignement de leurs proches, un nouvel environnement ou la confrontation à des situations imprévues. Notre partenariat fournit aux travailleurs mobiles le soutien dont ils ont besoin pour affronter n'importe quel problème psychologique pouvant être traité par une thérapie à court terme.

« Il est prouvé que l'apport rapide de soutien psychologique réduit les effets psychologiques potentiels et améliore le temps de guérison, que ce soit pour gérer un accident traumatisant ou le stress quotidien », explique Dean Debnam, PDG de Workplace Options. « Offrir aux travailleurs mobiles et aux personnes affectées une transition en douceur vers un soutien thérapeutique leur garantit une évaluation et un traitement rapides. Tous les appels cliniques débutent par une évaluation qui définit l'intervention appropriée ; la thérapie vise à aider les individus à reconnaître les compétences, points forts et ressources qu'ils possèdent déjà et les amène à une solution. »

Neil Nerwich, Group Medical Director of Assistance chez International SOS, ajoute : « Que ce soit à cause d'un incident de sécurité ou lors d'un déplacement de plusieurs semaines à l'étranger, la main-d'œuvre mobile est soumise à des stress aussi importants que variés. Nous avons compris l'importance d'offrir un accès aisé à un soutien émotionnel et mental en plus de notre expertise en matière de gestion des risques de santé et de sécurité pour pleinement soutenir notre clientèle et sa main-d'œuvre mobile. En nous associant à Workplace Options pour proposer un programme global, nous sommes désormais en mesure de fournir rapidement des séances de conseil appropriées qui peuvent aider le voyageur et le cadre en cas de besoin et prévenir les répercussions à long terme. »

Vu les effets que les déplacements et la vie à l'étranger peuvent avoir sur la main-d'œuvre mobile, il est logique d'offrir activement un accès à une assistance en santé mentale. Workplace Options et International SOS sont fières d'offrir le premier service de soutien émotionnel au monde pour une main-d'œuvre mobile.

CONFÉRENCE SAM MONDIALE : une semaine fructueuse d'idées et de collaboration

Workplace Options a organisé sa conférence SAM (Sales and Account Management) mondiale annuelle d'une semaine dans ses bureaux de Raleigh (Caroline du Nord) en janvier. Soixante membres du personnel venus du monde entier se sont rassemblés pour discuter des derniers développements dans le secteur du bien-être et des meilleures façons d'aider les organisations à soutenir leurs employés. Les participants ont présenté les nouveautés de leurs régions et pays, ce qui a permis à chacun et chacune non seulement de partager des informations importantes mais aussi d'obtenir un précieux aperçu de ce qui se passe ailleurs. En discutant de ce que signifiaient pour eux la création et le maintien de relations efficaces avec la clientèle, ils ont proposé des perspectives aussi uniques qu'utiles.

La consolidation d'équipe était le fil rouge des séances de groupe, consacrées entre autres aux développements observés dans le secteur, aux tendances du marché, aux attentes de la clientèle et aux différences entre les marchés du monde entier. Une table ronde a été dédiée à l'influence des attentes de la clientèle sur la croissance et l'évolution de notre offre de produits et de services.

Cette année, Workplace Options a fait appel aux services d'un animateur d'atelier qui a formé et encadré notre équipe à travers un échange des plus instructifs. À en croire les échos reçus, ces séances ont été très bénéfiques et ont livré des outils efficaces d'amélioration professionnelle.



La conférence SAM mondiale est traditionnellement l'occasion de dévoiler de nouvelles mises à jour de produits et de partager des ressources marketing. Les succès et défis de l'année écoulée y sont examinés et de nouveaux objectifs sont fixés pour l'année à venir. Les retours ont été globalement très positifs : les membres du personnel se sont dits motivés et mieux préparés à accomplir leur travail à un niveau supérieur à l'issue de la conférence.

Alors que nous continuons d'asseoir notre présence mondiale, cette occasion annuelle de nous rassembler, d'apprendre les uns des autres et de resserrer nos liens internes est et demeure essentielle. La conférence facilite le partage d'informations et d'idées qui nous aideront à réussir et à mieux soutenir notre clientèle dans les années à venir.

5

Workplace Options s'est donné pour mission d'aider les organisations à soutenir leurs atouts les plus précieux : leurs employés et employés. Nous aidons les individus à mener une vie plus saine, plus heureuse et plus productive dans laquelle ils parviennent à un épanouissement maximal aux niveaux personnel, professionnel, physique et émotionnel. En examinant nos services les plus demandés, nous sommes mieux à même de prévoir les tendances et les besoins de la clientèle et d'élaborer nos offres autour des demandes les plus populaires.

Nos données de 2017 révèlent que les thérapies en personne ont été les plus demandées au niveau du soutien émotionnel. « Il s'agit clairement du service de soutien émotionnel le plus recherché », affirme Stephen Galliano, premier vice-président relations mondiales chez Workplace Options. « Même s'il existe des options par téléphone et en ligne, il semblerait que, pour leur santé mentale, la plupart des gens préfèrent toujours une expérience plus approfondie en personne. » D'autres services de soutien émotionnel très demandés sont les orientations vers des thérapies à long terme et psychiatres, la thérapie structurée par téléphone, les orientations formelles des cadres, la réaction rapide aux accidents graves et la thérapie cognitivo-comportementale assistée par ordinateur.

En matière de soutien pratique, ce sont les demandes d'orientation vers des services juridiques en personne qui remportent la palme. Les cinq services les plus demandés sont par ailleurs identiques aux États-Unis et au Royaume-Uni : les orientations juridiques en personne suivies des orientations vers des services de la vie quotidienne, la garde d'enfants, la prise en charge de personnes âgées et les services financiers. Concernant le Royaume-Uni, Stephen Galliano explique que « le profil des services de soutien pratique n'a quasiment pas changé ces dernières années : le PAE est le plus souvent sollicité pour des problèmes d'ordre juridique et financier. »

En 2017, les demandes mondiales de services de coaching bien-être ont été principalement centrées sur la gestion du stress et le contrôle du poids. Par ailleurs, même s'ils restent populaires et nécessaires, le besoin en services liés à l'arrêt du tabagisme a diminué aux États-Unis, en même temps que la consommation de tabac, explique Debbie Jongkind, vice-présidente services mondiaux de coaching et bien-être chez Workplace Options. « Les employeurs qui souhaitent avoir un effet réel sur la santé d'un employé commencent par lui proposer une aide à l'arrêt du tabagisme, première chose à faire pour améliorer sa santé », ajoute-t-elle. « Nous voyons que l'idée fait son chemin : les multinationales et

les agences gouvernementales du monde entier commencent à mettre l'accent sur la réduction de la consommation de tabac et à installer des sites sans tabac hors des États-Unis. »

Outre la gestion du stress, le contrôle du poids et l'arrêt du tabagisme, le nouveau produit de Workplace Options, Aware – une offre de réduction du stress basée sur la pleine conscience – a rencontré un beau succès aux États-Unis et dans le monde. Selon Debbie Jongkind, Aware a été très utilisé en 2017 et nous disposons de données solides montrant les effets du programme sur le bien-être des participantes et participants. Les services de lactation, qui promeuvent à la fois la santé et le bien-être des mères et des enfants, restent aussi très appréciés.

En restant au fait des tendances et demandes au niveau des services, Workplace Options continuera de s'attacher à proposer les services les plus efficaces et les plus appropriés afin de soutenir au mieux celles et ceux qu'elle sert.

5 **Modalités de soutien émotionnel les plus demandées :**

Thérapie en personne
Thérapie structurée par téléphone
Coaching vie quotidienne
Orientations vers thérapies à long terme / psychiatres
Réaction rapide aux accidents graves

Données mondiales 2017 de Workplace Options

Services de soutien pratique les plus demandés :

Orientation juridique
Vie quotidienne
Orientation financière
Consultation juridique
Garde d'enfants

Données mondiales 2017 de Workplace Options



VOS OPTIONS



SIÈGE DE LA SOCIÉTÉ AUX ÉTATS-UNIS

3020 HIGHWOODS BOULEVARD
RALEIGH, NORTH CAROLINA 27604
TÉL. : +1 (919) 834 6506
SANS FRAIS : +1 (800) 699 8011
FAX : +1 (919) 833 9888

FILIALES INTERNATIONALES :

BELGIQUE
CANADA
CHINE
ÉMIRATS ARABES UNIS
ÉTATS-UNIS
FRANCE
INDE
INDONÉSIE
IRLANDE
JAPON
PORTUGAL
ROYAUME-UNI SINGAPOUR

Copyright © 2018
Workplace Options.
Tous droits réservés.

