

L'AVENIR DES SOINS DE SANTÉ : MARCHÉ DES FOURNISSEURS SPÉCIALISÉS

D'ici 2025, les employeurs auront accès à des douzaines de fournisseurs de soins de santé spécialisés — ce qui pourrait réduire les coûts de façon substantielle et améliorer grandement l'efficacité des services, les bienfaits sur la santé, l'expérience usager, le soutien à la clientèle et plus encore.

Le marché de l'assurance collective a changé considérablement au cours des 25 dernières années et a peu à peu délaissé les modèles de régimes de soins de santé traditionnels et paternalistes. D'ici 2025, ce secteur d'activité sera complètement transformé et, inévitablement perturbé, par les fournisseurs spécialisés et les innovations qu'ils lanceront sur le marché. Fatima Di Biase, conseillère principale chez Mercer Canada et membre de l'équipe d'Innovation et du laboratoire en santé, répond aux questions sur les conséquences que cette transformation pourrait avoir sur les entreprises, les fournisseurs d'assurance collective et les employés.

Question : Quel est l'état actuel du secteur de l'assurance collective au Canada?

Réponse : Au Canada, il y a un peu plus de 10 fournisseurs d'assurance collective importants qui offrent des protections d'assurance vie, d'invalidité de longue durée, de soins de santé et de soins dentaires. Pendant la presque totalité des 25 dernières années, les assureurs ont proposé des modèles de régimes de soins de santé paternalistes dans le cadre desquels les employeurs offraient des options limitées (ou aucune option), mais payaient la plus grande part sinon la totalité des primes. Le marché change, les employés veulent plus de choix et un meilleur service et les entreprises veulent satisfaire les employés et contenir leurs coûts.

Question : Qui sont les fournisseurs spécialisés et quelle influence ont-ils à l'heure actuelle?

Réponse : Les fournisseurs spécialisés sont des entreprises de soins de santé qui mettent au point des produits et des services de niche qui peuvent aider les entreprises à atteindre divers objectifs : épargner de l'argent, maximiser le rendement du capital investi ainsi qu'améliorer la qualité des soins et l'expérience patient/usager. Nous estimons que le nombre de fournisseurs spécialisés en solutions ou produits de soins de santé est aujourd'hui inférieur à 100. Nous prévoyons que ce nombre pourrait passer à 500 ou plus dans huit ans. Les produits spécialisés que ces fournisseurs offrent peuvent avoir d'énormes répercussions sur les entreprises, notamment leur donner des moyens plus économiques de gérer les cas de maladies chroniques, d'évaluer et de traiter les maladies mentales, de convaincre les utilisateurs d'avoir recours aux services en ligne d'amélioration du bien-être; d'assurer des communications novatrices; d'améliorer la tenue des dossiers; d'offrir des protections facultatives; et plus encore.



Question : Est-ce que les jeunes entreprises évinceront du marché les fournisseurs d'assurance collective traditionnels?

Réponse : À mesure que le secteur des fournisseurs spécialisés se développera, les entreprises créatrices de marché seront une menace pour la part de marché des assureurs. Les gros assureurs devront modifier leurs modèles d'affaires pour qu'ils soient plus agiles et plus adaptables. Ils devront notamment investir dans de jeunes entreprises, acquérir ce type d'entreprises, conclure des partenariats avec elles ou encore créer à l'interne leurs propres incubateurs d'innovations. En bref, l'industrie des assureurs changera et on constate déjà que les gros assureurs essaient d'être plus flexibles, de s'ouvrir aux innovations et d'y consacrer des fonds.

Question : À quelles demandes non satisfaites par les gros assureurs les fournisseurs spécialisés répondent-ils?

Réponse : Le système des soins de santé canadien est en pleine transformation et c'est loin d'être fini. Les entreprises subissent de fortes pressions pour gérer la hausse des coûts des soins de santé et des régimes d'assurance collective. Plusieurs d'entre elles évaluent le coût-avantage qui peut découler de réductions sans nuire à leur image de marque en tant qu'employeur. Par ailleurs, la valeur que le bien-être des employés apporte dans les milieux de travail est de plus en plus reconnue. Les fournisseurs spécialisés permettent plus de souplesse. Par exemple, ils peuvent offrir de nouvelles façons d'amener les employés à mieux gérer leur santé et créer l'expérience utilisateur finale positive nécessaire pour y arriver, tout en continuant, par exemple, de traiter une maladie coûteuse.

Question : Pouvez-vous me donner un exemple qui illustre les avantages qu'un fournisseur spécialisé peut apporter à une entreprise et à ses employés?

Réponse : Prenons l'exemple du coût de traitement d'une maladie chronique. Selon les études, c'est un très faible pourcentage des participants à un régime de soins de santé qui engendrent la vaste majorité des coûts des régimes, surtout en raison des maladies chroniques. En effet, on estime à

16 millions le nombre de Canadiens qui souffrent de maladies chroniques, ce qui représente 87 % des demandes de prestations d'invalidité et 70 % de l'ensemble des coûts des soins de santé. Les nouveaux fournisseurs qui arrivent sur le marché ou d'autres qui y sont déjà peuvent guider les participants dans les méandres du système de santé et ainsi les aider à obtenir le bon diagnostic et le traitement le plus approprié pour leur maladie chronique. De plus, grâce à la technologie, des fournisseurs sont en mesure de suivre, d'encadrer, d'offrir un soutien social et de donner de la formation sur demande sur les soins continus à apporter en cas de maladie chronique.

L'intelligence artificielle et l'apprentissage machine sont d'autres innovations qui devraient bientôt être utilisées à une plus grande échelle dans le domaine des soins de santé. Elles serviront notamment au soutien à la prise de décisions cliniques, à l'engagement des patients et à la gestion des maladies. De plus, la réalité virtuelle prend de plus en plus de place dans l'amélioration continue de la formation clinique et dans le traitement de certaines maladies mentales et sera probablement utile dans d'autres domaines dans l'avenir.

Question : Quel impact ces transformations auront-elles sur l'avenir des ressources humaines?

Réponse : Les ressources humaines devraient s'en réjouir à condition de s'y préparer en conséquence. Dans certains cas, elles font appel à des ressources externes pour mieux gérer les fournisseurs et connaître les meilleurs fournisseurs et la meilleure technologie. Tout change tellement rapidement. De plus, les bons fournisseurs spécialisés peuvent aider l'entreprise à mieux gérer ses coûts, à améliorer la santé et l'engagement de ses employés et à faciliter grandement la navigation des employeurs et des employés dans le système de santé. Les entreprises devront utiliser des modèles de diagnostic et d'analyse prédictive pour être en mesure de déterminer exactement l'aide dont elles ont besoin, quelles économies elles pourraient réaliser, quel serait l'impact sur la gestion des talents, etc. Des défis sans doute excitants et intéressants les attendent.

CE QUE VOUS POUVEZ FAIRE

Le système de santé tel que nous le connaissons actuellement évolue. Les entreprises peuvent tout simplement composer du mieux qu'elles peuvent avec les nouveautés à mesure qu'elles se présentent et ne jamais être à l'avant-garde. Ou alors, elles peuvent élaborer une stratégie flexible qui leur permettra d'avoir une longueur d'avance sur le changement et la concurrence. L'innovation et la technologie ouvriront la voie à des occasions formidables de transformer le monde des soins de santé.

Vous savez maintenant que vous devrez composer avec des changements et des occasions extraordinaires. Que ferez-vous pour vous préparer à 2025? Ceux et celles qui souhaitent se mettre au travail dès maintenant sont invités à tenir compte des suggestions suivantes :

- Comprenez votre [main-d'œuvre](#) (en anglais) – aujourd'hui et demain
- Immunisez votre régime d'avantages sociaux
- Gérez les coûts et les risques de façon proactive
- Redéfinissez la promesse en avantages sociaux
- Comprenez l'évolution du marché des fournisseurs
- Mettez à profit la technologie et [l'innovation](#)
- Choisissez bien vos partenaires d'affaires
- Sachez accueillir le changement

Si vous suivez ces conseils, vous arriverez non seulement à mieux gérer vos coûts, mais aussi à offrir à vos employés une proposition qui ajoute plus de valeur. Et vous ne serez pas seul pour le faire; nous sommes là pour vous aider. Chez Mercer, nous avons une perspective unique de l'avenir des soins de santé, y compris un point de vue exclusif sur l'émergence du marché des fournisseurs. C'est une situation complexe, et c'est pourquoi nous avons mis sur pied une équipe spécialisée qui travaille à vous simplifier la vie. Nous pouvons vous aider aujourd'hui à vous préparer pour demain.

À PROPOS DE MERCER

Chez Mercer, nous avons un impact sur la vie quotidienne de plus de 110 millions de gens en contribuant à l'amélioration de leur santé, de leurs avoires et de leur carrière. Nous avons pour mission d'aider nos clients et leurs employés à se bâtir un avenir plus sûr et prospère – que ce soit en concevant des régimes de soins de santé abordables, en proposant des programmes qui assurent la constitution d'un revenu de retraite ou en aidant les entreprises à se doter d'une main-d'œuvre qui répond à leurs besoins. Nous misons sur nos analyses et nos idées novatrices pour promouvoir le changement, tout en prévoyant et en comprenant les répercussions présentes et futures des décisions d'affaires sur le plan individuel. Nous abordons les besoins actuels et futurs des personnes dans une perspective d'innovation, et toutes nos idées et nos solutions reposent sur notre vision globale, nos compétences spécialisées et notre grande rigueur analytique.

Depuis plus de 70 ans, nous transformons nos idées en solutions concrètes pour améliorer la vie, le travail et la retraite des gens partout dans le monde. Chez Mercer, nous inventons l'avenir, aujourd'hui.

Pour de plus amples renseignements, consultez le site

www.mercer.ca

Soyez du débat :

Sur Twitter : @MercerCanada

Sur LinkedIn : www.linkedin.com/company/mercer-canada

