# Pourquoi Arete? Développer la résilience. Ensemble. Arete

## nous sommes

## Chez Arete, nous connaissons les gens.

Nous croyons qu'il importe de bâtir la résilience des personnes et des organisations qui les soutiennent. En fait, c'est ce qui importe le plus. Cela nous motive à nous investir totalement dans ce que nous faisons: soutenir les organisations canadiennes et les personnes qui y sont liées pour qu'elles puissent exceller. Chaque jour. Tous les jours.

Depuis plus de dix ans, nous avons à coeur d'offrir des programmes d'aide de première qualité, souples et complets, aux entreprises et aux gens de l'ensemble du pays — dans les deux langues officielles. Nous sommes fiers de dire que la valeur de nos programmes et de nos services est constamment confirmée et que ceux-ci continuent d'être à l'avant-garde de l'industrie.

Poursuivez votre lecture pour vous renseigner davantage sur Arete et sur nos programmes et pour savoir comment notre approche peut vous aider à bâtir la résilience.

# approche

La manière novatrice et agile dont nous abordons les programmes d'aide — tout comme les résultats fondés sur des données probantes que nous constatons chez les personnes et les entreprises ayant accès à nos programmes — est unique dans l'industrie et fait de nous un partenaire et un collaborateur sûr dans cet espace.

#### Les gens d'abord

Comme vous, nous savons que ce sont les gens qui comptent le plus. C'est pourquoi nous consacrons notre énergie à rendre l'expérience Arete vraiment exceptionnelle pour nos clients.

#### Importance de la santé mentale

Selon l'Association canadienne pour la santé mentale, un Canadien sur cinq est aux prises avec un problème de santé mentale ou une maladie mentale au cours d'une année. Il n'est donc pas surprenant d'apprendre que les impacts des problèmes de santé mentale sur les entreprises sont considérables. Nous en sommes conscients et cela nous motive à créer des programmes qui s'attaquent à ces problèmes et donnent des résultats. Nos recherches indépendantes révèlent des améliorations importantes pour les utilisateurs sur les plans de la santé mentale, de la résilience et du rendement au travail, de même qu'une diminution du recours au système de santé public. Voilà de bonnes nouvelles pour les entreprises et pour notre pays dans son ensemble.

#### **Accord parfait**

Lorsque les clients communiquent avec nous pour demander du soutien, ils ont d'abord une conversation confidentielle avec un membre de notre équipe d'admission. Cette équipe expérimentée est formée pour écouter activement les préoccupations des clients en faisant preuve d'empathie et de compassion ainsi que pour travailler avec eux en vue de les jumeler avec un professionnel de notre vaste réseau canadien. D'autres fournisseurs ne font que transmettre la liste des professionnels d'une région, mais nous savons toute l'importance d'un jumelage parfait. En fait, des recherches récentes dans lesquelles les données d'Arete ont été utilisées ont révélé que l'adéquation entre le client et le professionnel est l'indicateur le plus significatif de changements positifs au travail. C'est pourquoi nous prenons le temps de nous assurer que le professionnel que nous recommandons est le mieux placé pour répondre aux besoins du client et le plus susceptible de parvenir à un résultat favorable. Dans les rares occasions où le client n'est pas satisfait du jumelage, nous lui recommandons toujours un autre professionnel.

#### Respect de la vie privée

Le respect de la vie privée est un droit fondamental que nous prenons très au sérieux. Tous nos employés sont liés par une entente de confidentialité, et toute information concernant nos clients est recueillie conformément aux lois sur la protection des renseignements personnels.

Notre approche est unique: le seul document citant le nom d'un client est le formulaire de consentement exigé après la première séance avec le professionnel. Les communications ou rapports ultérieurs n'indiquent jamais le nom du client ni d'autres renseignements l'identifiant. Nous utilisons plutôt un code confidentiel pour protéger sa vie privée.

#### Placer la barre haute

Nous savons que le succès de nos programmes repose largement sur les professionnels de notre réseau. Nous plaçons donc la barre très haute pour eux et appliquons des processus de suivi rigoureux pour nous assurer qu'ils répondent à nos attentes et continuent d'offrir le soutien remarquable sur lequel nousmêmes et nos clients comptons.

Outre le fait qu'il doit cadrer parfaitement avec notre culture centrée sur les gens, nous exigeons de notre réseau qu'il regroupe des professionnels des services consultatifs qui sont titulaires d'une maîtrise ou d'un doctorat et possèdent au moins cinq années d'expérience postuniversitaire dans leur domaine d'activité. Ceux-ci doivent également fournir chaque année la preuve qu'ils sont membres en règle d'un ordre professionnel compétent et qu'ils détiennent une assurance responsabilité professionnelle prévoyant une couverture d'au moins 2 millions de dollars. Les autres professionnels spécialisés de notre réseau doivent respecter des normes semblables aussi élevées et fournir chaque année la preuve de leur appartenance à un ordre professionnel compétent.

Nous offrons aussi à tous nos clients qui entrent en contact avec notre réseau l'occasion de nous livrer leurs commentaires (gérés et analysés par une firme de recherche indépendante) sur l'ensemble du processus. Selon les derniers résultats que nous avons reçus, notre réseau et notre processus d'admission continuent de dépasser les attentes, 96 pour cent des clients ayant déclaré qu'ils étaient satisfaits et utiliseraient de nouveau les services.



#### Sur mesure

Tandis que la plupart des fournisseurs de programmes d'aide offrent des produits standard, non adaptables, nous savons qu'une solution unique ne sera pas bonne pour tous.

#### **Personnalisation**

Nos programmes et nos services comprennent tous les éléments que vous souhaiteriez voir offrir par un fournisseur hautement qualifié (p. ex., rapports d'utilisation détaillés, soutien pour la gestion du programme, formation du personnel et ressources et documents promotionnels haut de gamme), mais nous procurons également à nos clients la souplesse nécessaire à adapter les programmes pour qu'ils conviennent parfaitement à leur entreprise, y compris le nombre d'heures de consultation qu'ils souhaitent offrir et la quantité et la nature des services spécialisés. En fait, il n'y a qu'un seul aspect sur lequel nous ne sommes pas flexibles : faire en sorte d'offrir à nos clients l'expérience toujours excellente et exceptionnellement humaine d'Arete, dans toutes nos interactions.

Nous savons qu'une solution universelle n'est pas bonne pour tous.

#### Transparents de nature

La transparence et la responsabilité sont pour nous des valeurs fondamentales. Voilà pourquoi, nous avons organisé l'administration de nos programmes et nos services de manière à dépasser continuellement les normes les plus hautes et à nous démarquer.

#### **Facturation consciencieuse**

Les clients des programmes d'aide s'inquiètent souvent de devoir payer deux fois pour un service (une fois au titre du programme d'aide aux employés et une fois au titre de la couverture des services psychologiques). Pour atténuer de manière proactive ce risque réel ou perçu, les clients d'Arete accèdent au soutien ou aux conseils par l'intermédiaire de notre réseau de professionnels, et les services nous sont facturés directement par le professionnel concerné. Aucune facturation ou transaction n'est réalisée entre le professionnel et le client ou son régime d'assurance ou programme de garanties maladie (c.-à-d. la couverture des services psychologiques).

#### Rapports efficaces

Nous savons toute l'importance que revêt la communication d'une information de qualité pour la prise de décisions efficaces et stratégiques. Grâce à e-Tera, notre outil exclusif de production de rapports — une centrale sécurisée intégrée qui, entre autres tâches courantes, soutient la maintenance de notre réseau professionnel, héberge les données pour les initiatives de recherche, propulse la production des rapports et gère la facturation — nous pouvons fournir à nos clients ce dont ils ont besoin pour prendre des décisions ayant une incidence sur leur entreprise. C'est pour nous une priorité de collaborer avec nos clients — et de toujours nous assurer que les rapports sur nos services sont utiles et répondent à leurs besoins. Nous les encourageons d'ailleurs à procéder (eux-mêmes ou une organisation indépendante) à un audit annuel de nos services.

#### Rapports efficaces

Notre modèle de fixation des prix est particulier au sein du marché et est transparent pour nos clients en ce qui touche l'utilisation et le coût des services. Alors que d'autres fournisseurs exigent une prime mensuelle fixe par membre, nous appliquons à la plupart de nos programmes un modèle de tarification mixte qui combine des frais d'administration mensuels modiques et des frais d'utilisation pour les séances professionnelles qui ont été fournies. Ainsi les clients d'Arete ne paient que pour les heures utilisées par leur organisation et leurs employés.

Cette approche garantit à nos clients qu'ils bénéficient de prix concurrentiels pour les services, comparativement au tarif de 175 \$ à 200 \$ l'heure en vigueur dans le marché privé.

### Recherche fondée sur des données probantes

Nous mettons notre argent là où ça compte le plus — dans la recherche sur nos programmes et dans leur évaluation — pour nous assurer de satisfaire au mieux nos clients. Nous investissons continuellement nos revenus dans des études indépendantes de pointe fondées sur des données probantes, qui nous assurent que nous demeurons sur la bonne voie et que nos clients continuent de bénéficier de retombées positives et de développer la résilience. Nous communiquons toujours les résultats de ces projets de recherche, pour que vous puissiez avoir la certitude de disposer des données nécessaires pour prendre et appuyer vos décisions d'affaires.

Voici quelques-uns de nos plus récents résultats:

- Rendement du capital investi
  - Si l'on tient compte de l'amélioration de la productivité et de la réduction de l'absentéisme, chaque dollar investi dans un programme d'aide aux employés d'Arete a généré pour les entreprises un rendement représentant jusqu'à 11 fois le rendement financier de l'investissement.
- Résolution des problèmes et satisfaction

La plupart des utilisateurs (93 pour cent) du programme Arive ont déclaré une avancée dans la résolution des problèmes présentés, et 96 pour cent ont indiqué qu'ils utiliseraient de nouveau les services, avec un taux de satisfaction d'ensemble de 9 sur 10.

- **Equitable, peu Importe les données démographiques** 
  - Que ce soit le genre, l'âge, l'état matrimonial, la durée de l'emploi occupé, la langue d'accès aux services, l'ethnicité, les études, la catégorie professionnelle ou l'état du certificat, aucune variable ne joue sur les répercussions favorables que peut avoir le programme Arive pour ses utilisateurs. C'est un programme qui fonctionne pour tout le monde.
- Économies réalisées relativement à d'autres garanties

  Les employés qui ont résolu leurs problèmes grâce au soutien du programme Arive ont réduit de façon importante leurs frais de médicaments sur ordonnance comparativement à ceux qui n'ont pas eu recours au programme.



#### Philosophie de travail

Notre philosophie « maintien au travail, retour au travail » se reflète dans toutes nos activités et dans notre manière de livrer nos programmes et nos services. Nous savons que lorsqu'ils sont parfaitement intégrés aux programmes existants de gestion de l'absentéisme et de l'invalidité, nos programmes sont reconnus comme étant essentiels à la réussite et efficaces pour réduire les demandes de prestations liées à des problèmes de santé mentale — l'une des catégories de frais d'invalidité qui augmentent le plus rapidement au Canada. Nous travaillons avec les clients pour personnaliser notre gestion de l'aide tout en préservant la confidentialité accordée à chaque employé. Cela contribue à soutenir à la fois les employés aux prises avec des difficultés et le personnel affecté à la gestion de leurs prestations d'invalidité et de leurs congés de maladie. Et grâce à nos programmes, nous voyons des résultats.

Selon une étude indépendante récente pour laquelle on a utilisé des données du programme Arive d'Arete :

- les employés ayant résolu des problèmes grâce à notre programme Arive étaient 3,3 fois moins susceptibles de présenter une demande de prestations d'invalidité de longue durée dans les 12 prochains mois;
- plus des deux tiers (64 pour cent) des employés qui étaient en congé d'invalidité ou absent du travail lorsqu'ils ont eu recours au programme Arive ont déclaré être retournés au travail pendant qu'ils utilisaient les services ou peu de temps après, et tous les utilisateurs ont indiqué que les services de consultation avaient facilité leur retour au travail.

# Motre philosophie « maintien au travail, retour au travail »

se reflète dans toutes nos activités.

## 

## programmes

La qualité et la souplesse de nos programmes et notre approche unique nous permettent de nous démarquer — ainsi que nos clients. Tandis que les fournisseurs de plus grande taille se concentrent sur le volume et des produits standard, nous nous concentrons sur l'adéquation entre notre offre et le client pour faire en sorte que le programme soit suffisamment souple pour s'adapter aux nuances et à la complexité qui rendent votre entreprise exceptionnelle.

Nous avons quatre principaux programmes : AriveMD, AcuminMD, ARAPMC et ResolvMD. Ils sont axés sur l'entreprise dans son ensemble pour faire en sorte que les clients aient accès aux outils de soutien organisationnel ou personnel dont ils ont besoin, peu importe leur structure ou leurs objectifs stratégiques.

## Programme d'aide aux employés Arive<sup>™</sup>

Les coûts de la maladie mentale sont élevés pour les entreprises. Les employeurs canadiens savent d'expérience ce que peuvent coûter à leur entreprise la faible productivité liée au présentéisme (se présenter au travail lorsqu'on est malade) et les nombreuses absences des employés qui souffrent de problèmes de santé mentale. Le programme Arive aide les propriétaires d'entreprise à protéger et à soutenir efficacement leurs employés ou leurs membres ainsi que leur famille grâce à un système de consultation confidentiel de première qualité et à l'accès à d'autres conseils et services spécialisés. Ce qu'il faut surtout savoir, toutefois, à propos du programme Arive, c'est qu'il s'agit d'un outil génial, entièrement personnalisable et fondé sur des données probantes, qui permet d'améliorer la santé, la productivité et l'engagement des employés et de faire des économies relativement à d'autres garanties du régime d'avantages sociaux — c'est un produit que vous devez avoir dans votre boîte à outils.

Les éléments suivants font partie des nombreux soutiens, outils et caractéristiques adaptables offerts par l'entremise d'Arive:

## Aider les employés

Consultation individuelle, familiale ou relationnelle

Gestion des difficultés liées au travail Conseils en matière de nutrition Soutien pour des problèmes touchant des aînés

Conseils juridiques ou financiers personnels

Orientation sur la garde d'enfant

Conseils en matière d'activité physique Soutien lié à des questions d'accoutumance ou de dépendance

Ressources en ligne sur la santé personnelle Accès des membres de la famille au programme Options pour le mode de prestation (en personne | vidéo | téléphone)

#### Aider les propriétaires et les gestionnaires

Séances d'information sur le programme pour le personnel

Matériel de promotion sur le programme Conseils en ressources humaines offerts à l'employeur pour des problèmes de gestion de personnel Ressources en ligne de soutien à la gestion Consultations offertes à l'employeur sur des questions stratégiques de mieux-être au travai Soutien après un incident critique au travail

## Aider les assureurs

Conseiller d'Arete affecté à la gestion du programme

Rapports d'utilisation détaillés

## Programme d'aide aux entreprises Acumin<sup>™</sup>

Lorsque l'un de vos clients fait face à un défi inattendu qui nécessite de consulter un expert, Acumin peut aider. Ce programme procure du soutien aux entreprises qui n'ont pas les ressources financières nécessaires pour obtenir des conseils relatifs à des questions complexes dans les domaines des ressources humaines, des finances et du droit. Le programme Acumin leur donne accès à une bibliothèque en ligne soigneusement organisée offrant de l'information et d'autres ressources d'affaires ainsi qu'à des conseils personnalisés offerts au téléphone par des experts et des professionnels de confiance canadiens qui comprennent les défis auxquels les entreprises sont confrontées. En gros, il s'agit d'un outil unique pour aider les propriétaires à gérer tous les aspects de leur entreprise.

Les éléments suivants font partie des caractéristiques du programme Acumin les plus précieuses aux yeux de nos clients :

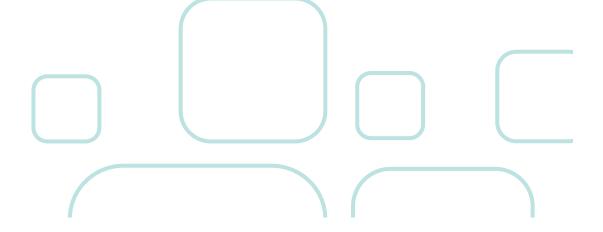
## Aider les organisations

Conseils en matière de ressources humaines Conseils relatifs à des questions juridiques Conseils relatifs à des questions financières Bibliothèque en ligne de ressources de soutien aux entreprises Soutien après un incident critique au travail Consultation psychologique pour des employés adressés par l'employeur

## Aider les assureurs

Conseiller d'Arete affecté à la gestion du programme

Rapports d'utilisation détaillés





## Programme d'aide aux retraités ARAPMC

Lorsque les employés partent à la retraite, il devient de plus en plus important de trouver de nouveaux moyens de les aider à protéger et à maintenir leur bien-être. De nouveaux risques et facteurs de stress se présentent souvent pendant la transition à la retraite. Ceux-ci peuvent avoir des effets profonds sur les personnes et leur famille et faire grimper les coûts pour les régimes d'assurance qui les soutiennent. Les organisations font face au défi de trouver des façons efficaces de répondre à ces besoins, tout en aidant les retraités à préserver leur sentiment de bien-être, d'autonomie et de qualité de vie. Adhérez à ARAP. Ce programme, qui permet aux retraités de bénéficier de consultations et de conseils spécialisés, soutient de manière unique ce groupe démographique. Il aide les retraités à être résilients pendant cette période de leur vie et à vivre une expérience saine et positive pour leur retraite.

Tout comme le programme Arive, ARAP offre un certain nombre d'outils et de caractéristiques adaptables :

## Aider les retraités

Consultation individuelle, familiale ou relationnelle

Conseils en matière de nutrition Soutien aux aidants

Conseils juridiques ou financiers personnels

Conseils en matière d'activité physique Ressources en ligne sur la santé personnelle Accès des conjoints au programme des membres Options pour le mode de prestation des services (en personne | vidéo | téléphone)

Aider les assureurs et les organisations de membres

Matériel de promotion sur le programme Conseiller d'Arete affecté à la gestion du programme Rapports d'utilisation détaillés



## Programme d'aide à la résolution des réclamations Resolv<sup>MD</sup>

Est-ce que votre organisation offre de l'assurance de dommages et cherche à se démarquer? Le programme Resolv est l'outil qu'il vous faut. Offert aux personnes qui font des réclamations au titre de leur assurance auto ou habitation, il vous permet d'ajouter des services de consultation à votre boîte à outils d'expert en sinistres. Nous savons que lorsqu'on répond aux besoins émotionnels des membres à la suite d'une perte ou d'un traumatisme important, ils sont plus aptes à travailler avec leur expert en sinistres pour parvenir à la résolution des réclamations et poursuivre leur vie. Le programme Resolv, qui vise à soutenir les membres pour leur permettre de retrouver leur résilience tout en accélérant la résolution des réclamations, est à la hauteur des normes qui s'imposent dans l'industrie en matière de gestion efficace des réclamations.

Voici certaines des caractéristiques uniques du programme Resolv:

## Aider les membres

Consultation individuelle liée à un deuil, une perte ou un traumatisme Ressources en ligne sur la santé personnelle Accès des membres de la famille au programme Options pour le mode de prestation des services (en personne | vidéo | téléphone)

## Aider les experts en sinistres

Matériel de promotion sur le programme

Soutien à la formation

## Aider les assureurs

Contenus ou matériel de promotion sur le programme

Conseiller d'Arete affecté à la gestion du programme Rapports d'utilisation détaillés



## Pourquoi Arete?

- Nous sommes centrés sur les gens.
- Nous adaptons nos programmes à votre entreprise.
- Nous sommes transparents et responsables.
- Nous investissons dans la recherche.
- Nous avons une philosophie qui profite à tous.

Nous sommes votre partenaire de résilience. Nous sommes Arete.



