

# Sondage de 2007 sur les soins de longue durée

**« Prévoir ses besoins en matière de soins de longue durée :  
une approche responsable à adopter. »**

*Aperçu de ce que pensent les Canadiens au sujet des soins de longue durée*



# Comprendre les idées et l'attitude de vos clients à l'égard des soins de longue durée

Vous avez sûrement entendu parler du nouveau produit d'assurance soins de longue durée de Manuvie, le formidable contrat SoinsVie. C'est un de ces produits pour lequel le marché est mûr. Étant donné le vieillissement de la population, l'allongement de l'espérance de vie, l'escalade des coûts des soins de santé et la pression croissante sur les services publics, les clients en quête d'aide pour ce qui est de leurs besoins en matière de soins de longue durée devraient affluer à votre porte. Ce n'est pourtant pas ce qu'on observe sur le marché canadien.

Nous avons voulu comprendre pourquoi. Nous voulions également vous donner les outils nécessaires pour parler avec vos clients des soins de longue durée et de la place que prend l'assurance soins de longue durée dans leur planification financière.

Dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie marketing pour notre nouveau produit SoinsVie, nous avons commandé un sondage visant à mesurer la sensibilisation et l'attitude des clients à l'égard des soins de longue durée. Leurs réponses nous éclairent grandement sur ce que pensent les Canadiens au sujet des soins de longue durée et de leur avenir en général.

Nous espérons que vous utiliserez cette information pour aider vos clients à comprendre comment l'assurance soins de longue durée, et l'assurance SoinsVie en particulier, leur permet de protéger leur patrimoine, leur indépendance et la qualité de vie qu'ils désirent pour eux-mêmes et leur famille.

**« Environ le quart (27 %) seulement des répondants à notre sondage qui ont un conseiller ont reçu des conseils au sujet de leurs besoins en matière de soins de longue durée. Voilà une sérieuse lacune, certes, mais aussi une occasion en or d'aborder la question avec vos clients dans le cadre du processus de planification de la retraite. »**

Sue Simone, directrice de produit, SoinsVie, Financière Manuvie



## Le sondage

Le sondage a été élaboré et réalisé par Market Probe Canada. Les résultats sont basés sur des entretiens de 20 minutes avec 1 008 Canadiens de 35 à 75 ans choisis au hasard. L'âge moyen des répondants était de 51 ans; le revenu annuel de leur ménage, d'au moins 50 000 \$.

Le poids des provinces dans l'échantillon est proportionnel à leur population respective. Plus de 75 % des répondants étaient mariés ou conjoints de fait et 62 % travaillaient à temps plein. Environ la moitié étaient titulaires d'un diplôme d'études postsecondaires. Environ la moitié avaient des enfants à charge.

# L'assurance soins de longue durée : un marché sur le point d'émerger

D'après notre sondage, plus de la moitié des Canadiens s'attendent à avoir besoin de soins de longue durée. L'un de leurs plus grands soucis concerne leur capacité de payer ces soins. Près de la moitié (46 %) se disent mal ou pas du tout préparés financièrement à l'éventualité d'avoir besoin de soins de longue durée.

La plupart (82 %) des Canadiens craignent que le coût des soins de longue durée ne réduise considérablement leur revenu et leur actif au cours de leur retraite. Et ils n'ont pas tellement confiance en la capacité de l'État de les aider à cet égard. Seulement la moitié (51 %) des répondants pensent pouvoir compter sur les régimes de retraite universels pendant toute la durée de leur retraite et moins de la moitié (46 %) estiment que les régimes d'assurance maladie provinciaux suffiront à leurs besoins.

Plus de la moitié (54 %) des répondants ont affirmé que des membres de leur famille ou des amis avaient eu besoin de soins de longue durée à un moment quelconque. Comme on pouvait s'y attendre, ce groupe est beaucoup plus sensibilisé aux problèmes liés aux soins de longue durée. C'est encore plus vrai dans le cas des 38 % qui donnent ou ont déjà donné des soins de longue durée à un parent ou à un ami. Ils dénoncent les répercussions de cette tâche sur leur vie familiale, leur vie sociale et leur santé mentale.

Plus de la moitié (51 %) des Canadiens redoutent de devenir un fardeau pour leur famille. Et ils estiment, dans une immense majorité (90 %), qu'il leur incombe de prévoir financièrement leurs besoins en matière de soins de longue durée.

Puisque la nécessité de parer à l'éventualité d'avoir besoin de soins de longue durée un jour est si évident, pourquoi vos clients ne vous demandent-ils pas de les aider à dissiper leur inquiétude à cet égard? Comment expliquer que 68 % des Canadiens qui pensent qu'il leur incombe de prévoir leurs besoins en matière de soins de longue durée n'ont pas l'intention de souscrire une assurance soins de longue durée dans les cinq prochaines années?

Nous avons cerné plusieurs obstacles à la souscription d'assurance soins de longue durée :

- ✓ le cycle de la peur et du déni;
- ✓ la confusion et l'ignorance.

Nous souhaitons vous aider à mieux comprendre ces obstacles afin que vous puissiez mieux diriger vos efforts de vente et aider vos clients à planifier plus efficacement leur avenir.

## Soigner une population vieillissante

*Les données du recensement publiées par Statistique Canada en juillet 2007 annoncent une véritable explosion des besoins en matière d'assurance soins de longue durée.*

- ✓ Les baby-boomers canadiens se dirigent vers la retraite en si grand nombre qu'il y aura probablement plus d'aînés que d'enfants dans une dizaine d'années.
- ✓ Pour la première fois dans l'histoire du Canada, plus de 4 millions de Canadiens ont plus de 65 ans, et la proportion d'aînés devrait doubler au cours des 25 prochaines années.
- ✓ Le vieillissement démographique s'observe dans toutes les provinces et tous les territoires. Les populations urbaines sont généralement plus jeunes que les rurales, mais le phénomène touche toutes les villes.

**« La rapidité du vieillissement démographique modifie radicalement le paysage social par la pression qu'il entraîne sur le système de soins de santé et sur le marché du travail. »**

*The Globe and Mail, 18 juillet 2007*



# 1<sup>er</sup> obstacle :

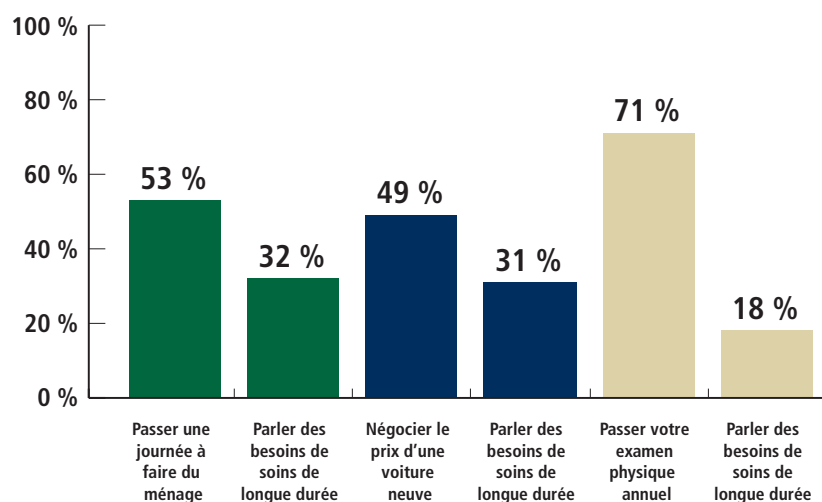
## le cycle de la peur et du déni

**Le sondage montre clairement que la peur de la vieillesse et des problèmes qui y sont associés freine la souscription d'assurance soins de longue durée. La peur provoque souvent le déni. Presque deux tiers (61 %) des répondants reconnaissent qu'il leur est difficile d'admettre qu'ils pourraient avoir besoin de soins de longue durée un jour ou l'autre. Le déni les empêche d'évaluer ce besoin de façon réaliste et d'agir en conséquence.**

- Bien que près des deux tiers (62 %) des répondants s'attendent à vivre jusqu'à 85 ans, ils sont à peu près aussi nombreux (64 %) à dire qu'ils ne peuvent se préoccuper des soins de longue durée parce qu'ils ont d'autres priorités.
- Même si plus des deux tiers (69 %) des répondants croient qu'ils auront assez d'argent pour leurs vieux jours, des questions supplémentaires révèlent que 57 % d'entre eux s'inquiètent de leur capacité à payer les soins de longue durée dont ils pourraient avoir besoin.
- Plus de la moitié (51 %) craignent de devenir un fardeau pour leur famille; ils sont aussi 51 % à s'attendre à bénéficier des régimes de retraite universels pendant toute leur retraite.
- Près des trois quarts (71 %) aimeraient mieux passer leur examen physique annuel que parler de leurs besoins en matière de soins de longue durée.

### Qu'est-ce qui fait craindre la vieillesse aux Canadiens?

La détérioration de la santé physique.....	67 %
La perte d'autonomie .....	66 %
Le besoin éventuel de soins de longue durée ou d'une résidence assistée .....	55 %
La perspective de manquer d'argent .....	53 %
La détérioration de la santé mentale .....	53 %
Le risque de devenir un fardeau pour leur famille ...	51 %
Le risque de mourir seul .....	28 %



Nous n'avons pas indiqué le pourcentage de ceux qui ont répondu « Je ne sais pas ».

# La Solution

**Vous pouvez vaincre ce cycle en aidant vos clients à transformer leurs craintes en action. SoinsVie, l'assurance soins de longue durée de Manuvie, répond directement à plusieurs de ces craintes, notamment celles d'épuiser leurs économies, de perdre leur autonomie ou de devenir un fardeau pour leur famille. Si vous pouvez amener vos clients à voir SoinsVie comme un moyen d'apaiser leurs craintes et de protéger leurs objectifs financiers, ils seront plus enclins à souscrire ce produit.**

Les gens ne veulent pas penser à la possibilité d'aboutir dans un établissement de soins de longue durée. D'après les statistiques, la plupart d'entre eux ne seront jamais hébergés dans un tel établissement. En fait, selon Statistique Canada, le ratio entre les soins à domicile et les soins en établissement est approximativement de cinq pour un. L'assurance soins de longue durée peut contribuer à garantir à vos clients l'aide dont ils auront besoin pour rester dans leur domicile.

La peur devient plus gérable lorsqu'elle est mise en lumière. À cette fin, vous pouvez faire appel à la raison de vos clients et à leur sens des valeurs. Plus de huit répondants sur dix (82 %) reconnaissent que le besoin futur de recevoir des soins pourrait réduire considérablement leur revenu et leur avoir à la retraite, et près de neuf sur dix disent qu'il leur incombe de prévoir leurs besoins en matière de soins de longue durée. Vos clients veulent agir pour le mieux... pour eux comme pour leur famille. Aidez-les à voir comment SoinsVie le leur permet.

## Messages clés

Aidez vos clients à considérer l'assurance soins de longue durée comme un élément de leur programme financier ou de retraite. Cette approche holistique peut détourner leur esprit de la peur pour le concentrer sur SoinsVie, un moyen de prendre les choses en main et de parer à toute éventualité.

### Soulignez que SoinsVie peut les aider à :

- éviter d'être un fardeau pour leur famille;
- pouvoir choisir l'endroit où ils seront soignés;
- prendre leurs propres décisions à l'égard des soins à recevoir;
- obtenir des soins infirmiers de qualité supérieure;
- préserver leur dignité;
- protéger leur épargne et leurs autres actifs pendant leur retraite;
- laisser un héritage à leurs enfants.

**« Cela prenait tout mon temps et cela a fait un trou dans mes finances. Et cela a été épuisant pour tous les membres de la famille. »**

– Un répondant qui a prodigué des soins à un membre de sa famille.

# 2<sup>e</sup> obstacle :

## la confusion et l'ignorance

**Les résultats du sondage montrent clairement la nécessité de sensibiliser les Canadiens aux besoins en matière de soins de longue durée et d'incorporer l'assurance soins de longue durée dans leur planification financière globale.**

Leur ignorance s'explique peut-être en partie par une fausse satisfaction à l'égard des plans qu'ils ont mis en place. Le sondage révèle aussi un certain malentendu : le pourcentage des répondants qui affirment avoir une assurance soins de longue durée est bien supérieur à celui que suggèrent les statistiques de l'industrie.

Les participants à notre sondage avaient entre 35 et 75 ans, et 14 % d'entre eux croient avoir une assurance soins de longue durée. D'après la LIMRA, à la fin de 2006, les Canadiens, tous groupes d'âges confondus, possédaient près de 56 000 polices d'assurance soins de longue durée. On peut donc estimer à beaucoup moins de 1 % le taux de pénétration de cette assurance dans le groupe des 35-75 ans.

Le sondage révèle aussi d'importantes idées fausses sur l'assurance soins de longue durée en ce qui concerne son coût, son mécanisme et les critères d'admissibilité.

- Près de la moitié (43 %) des répondants évaluent à 250 \$ ou plus le coût mensuel d'une assurance soins de longue durée pour une personne de 55 ans ou plus.
- Plus de la moitié (52 %) croient qu'une personne ayant eu une maladie grave ne peut être admissible à l'assurance soins de longue durée.
- La moitié (51 %) présumant que l'assurance collective couvre les soins de longue durée.
- Toutes ces idées fausses paraissent bien anodines quand on pense que la plupart (62 %) des répondants n'ont jamais entendu parler d'assurance soins de longue durée!

**« Quarante-trois pour cent des personnes ayant actuellement plus de 65 ans auront besoin de soins de longue durée à un moment ou à un autre. »**

Le Conseil sur le vieillissement d'Ottawa, 2007.

# La Solution

**La clé, c'est l'éducation. Vous êtes formidablement bien placé pour faire connaître l'assurance soins de longue durée et ses avantages à vos clients et pour leur fournir les renseignements nécessaires à la prise de décisions éclairées à l'égard de l'aplanification relative aux soins de longue durée.**

Vos clients doivent comprendre que le prix de l'assurance soins de longue durée n'est pas prohibitif. Il faut aussi leur démontrer que la prime de cette assurance ne représente qu'une faible dépense par rapport au coût des soins de longue durée qu'ils pourraient avoir à payer de leur poche. Pour les en convaincre, vous pouvez passer en revue les tarifs exigés pour les services de soins de santé de votre région et les limites imposées par les régimes d'État.

Votre première vente se fera peut-être attendre, mais la persévérance portera ses fruits. Nous vous avons fourni d'utiles aides à la vente et nous continuerons à le faire. D'autre part, vos clients vont entendre parler des problèmes relatifs aux soins de longue durée à tout bout de champ (reportages dans les médias, rapports des gouvernements, etc.) et ils seront eux-mêmes confrontés à ces problèmes tôt ou tard.

Les personnes qui ont déjà été en situation d'aidant naturel ou presque seront beaucoup plus enclines à s'assurer contre le risque d'avoir besoin de soins de longue durée, parce qu'elles connaissent le stress causé par ces situations et qu'elles ne veulent pas imposer un tel fardeau à leur famille et à leurs amis. Elles sont très réceptives à l'idée de prendre leur avenir en main et d'adopter une approche responsable.

## Messages clés

- Soins de longue durée ne rime pas nécessairement avec établissement de soins infirmiers. La plupart des gens préfèrent être soignés chez eux... et c'est possible.
- L'assurance soins de longue durée aide à payer les coûts associés aux soins à domicile.
- Les problèmes de santé passés ou actuels ne rendent pas nécessairement les gens non admissibles à l'assurance soins de longue durée.
- La plupart des assurances collectives ne couvrent pas les soins de longue durée.
- L'assurance soins de longue durée est différente de l'assurance invalidité.
- L'assurance soins de longue durée n'est pas excessivement chère, par rapport au coût des soins de longue durée qu'elle couvre.
- L'assurance soins de longue durée offre plus que des avantages financiers. Elle préserve votre pouvoir de décision quant au lieu où vous serez soigné et à la qualité des soins que vous recevrez, en plus de soulager les membres de votre famille.
- L'assurance soins de longue durée comporte des garanties prévoyant de précieux conseils en matière de soins, un service d'orientation dans le dédale du système de santé et d'autres services utiles.

**« Cela chamboule toute votre vie. Nous devons nous relayer, mes frères et sœurs et moi. Cela a transformé notre vie sociale. »**

– Répondant ayant prodigué des soins à un membre de sa famille.

# Les Canadiens veulent adopter une approche responsable. Notre rôle est de les y aider.

Nous sommes sur la pointe de l'iceberg, sur le fil du rasoir, au début de l'avalanche. Peu importe la façon de décrire la situation, l'assurance soins de longue durée, et en particulier le nouveau contrat SoinsVie de Manuvie, est un produit dont la population canadienne vieillissante a besoin et qu'elle va adopter.

L'assurance soins de longue durée va s'imposer de plus en plus au Canada comme partie intégrante de la planification de la retraite. Elle apporte une solution non seulement aux problèmes financiers associés au vieillissement, mais aussi à certains problèmes d'ordre affectif. SoinsVie peut aider vos clients à préserver leur sécurité financière, à éviter d'être un fardeau pour leur famille et à se sentir maîtres de leur avenir.

Cela ne se produira pas du jour au lendemain. Vu l'ignorance répandue de l'existence même de l'assurance soins de longue durée parmi les Canadiens, nous allons devoir continuer à sensibiliser nos clients au fait qu'ils auront probablement besoin de soins de longue durée et aux avantages de SoinsVie.

## Nous espérons que ce sondage sera pour vous un outil pour :

- mieux comprendre les craintes et l'attitude des Canadiens;
- surmonter les obstacles qui les empêchent de connaître l'assurance soins de longue durée ou de s'en prévaloir;
- mettre au point une démarche commerciale efficace qui montre à vos clients comment SoinsVie peut les aider à atteindre leurs objectifs financiers et à adopter une approche responsable à l'égard de leur avenir et de leur famille.

SoinsVie est un produit et une marque déposée de la Financière Manuvie (La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers). Le présent document est protégé par le droit d'auteur. Il ne peut être reproduit sans l'autorisation écrite de Manuvie. Les noms Manuvie et Financière Manuvie, le logo qui les accompagne et le titre d'appel « Pour votre avenir » sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers qu'elle et ses sociétés affiliées utilisent sous licence.

MK2088F 06/2011

 **Financière Manuvie**

solide fiable sûre avant-gardiste

Pour votre avenir<sup>MC</sup>