

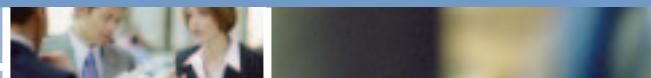
# I N F O Bulletin

www.inalco.com

**INDUSTRIELLE ALLIANCE**  
 ASSURANCE ET SERVICES FINANCIERS INC.

Bulletin d'information destiné aux administrateurs de régimes d'assurance collective et aux conseillers en avantages sociaux

## Le coin de l'administrateur



## Les résultats du sondage national indiquent des taux de satisfaction élevés

Plus de 93 % des administrateurs de régime se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » des services administratifs de l'Industrielle Alliance, selon le sondage national mené auprès des administrateurs de régime à la fin de 2007.

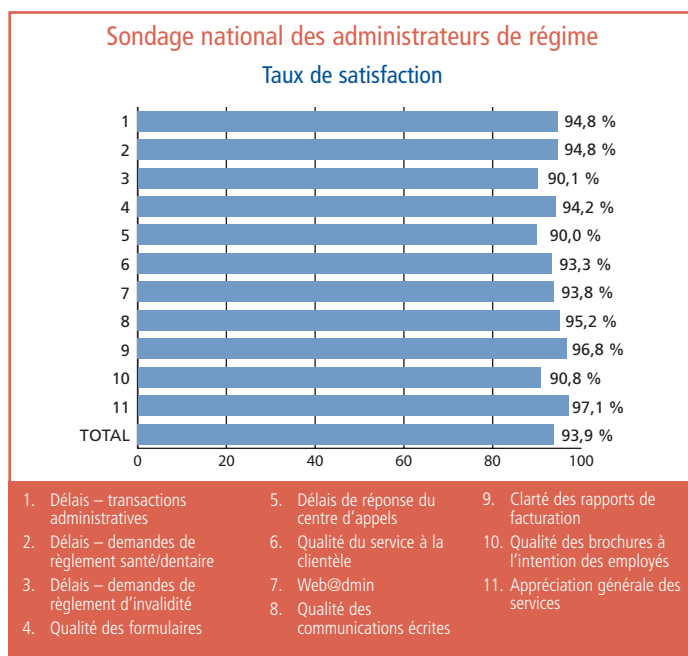
La réponse des administrateurs de régime à la question « Appréciation générale de nos services », qui représente leur « appréciation subjective » indique un taux de satisfaction de 97,1 %.

« Nous sommes fiers des résultats et désirons remercier tous les administrateurs qui ont répondu au sondage », indique Jacques Parent, vice-président principal, Assurance collective à l'Industrielle Alliance. « Leur avis est essentiel pour demeurer centrés sur ce que nous devons faire pour répondre à leurs besoins et dépasser leurs attentes. Cela demeure en tout temps notre défi et notre objectif. »

des demandes de règlement d'invalidité » (90,1 %) et « Qualité des livrets d'employés » (90,8 %). Bien que l'Industrielle Alliance soit heureuse de ces résultats, elle les perçoit comme des occasions d'améliorer la satisfaction des administrateurs de régime et considère présentement diverses initiatives visant l'amélioration de la prestation des services dans ces domaines.

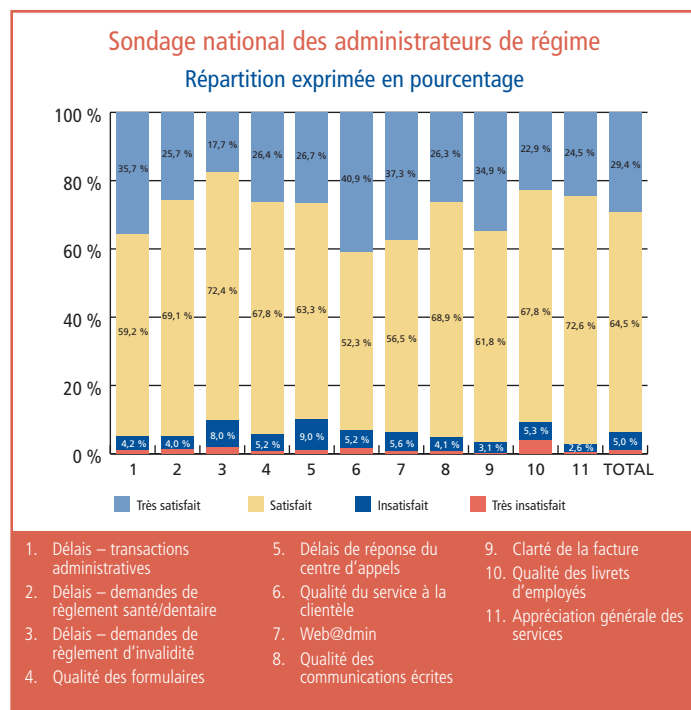
### Répartition des réponses au sondage national

Le tableau suivant indique la répartition des réponses à chaque question.



Les taux de satisfaction obtenus pour toutes les questions s'établissent à 90 % ou plus (voir l'encadré intitulé « Méthodologie »). Les points « Appréciation générale de nos services » (97,1 %), « Clarté de la facture » (96,8 %) et « Qualité des communications écrites » (95,2 %) obtiennent les notes les plus élevées attribuées par les administrateurs.

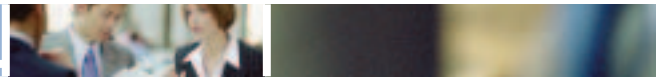
Les taux sont légèrement inférieurs pour ce qui est des points suivants : « Délais de réponse du centre d'appels » (90 %), « Délais de traitement



La répartition indique que les pourcentages les plus élevés de répondants très satisfaits sont dans les domaines suivants : « Qualité du service à la clientèle » (40,9 %) et « Appréciation de Web@dmin » (37,3 %). Ces résultats sont encourageants, puisqu'ils reflètent la satisfaction des administrateurs relativement au rendement du centre d'appels et à l'outil d'administration en ligne, qui sont essentiels à notre réussite.

Les résultats soulignent également les occasions d'amélioration, comme les « Délais de traitement des demandes de règlement d'invalidité » et la « Qualité des livrets d'employés », où le nombre d'administrateurs très satisfaits est inférieur.

## Le coin de l'administrateur



Pour Gary Coles, vice-président principal, Administration, les résultats du sondage indiquent à l'Industrielle Alliance des occasions d'amélioration dans tous les domaines.

« Le message que nous voulons communiquer aux administrateurs de régime est que, même si nous sommes heureux des résultats, nous continuerons à travailler très fort pour améliorer leur niveau de satisfaction », de dire M. Coles. « Et pour l'Industrielle Alliance, l'amélioration signifie obtenir des taux de satisfaction élevés et des pourcentages élevés de clients très satisfaits dans tous les domaines, sans exception. »

Un certain nombre d'initiatives ont déjà été entreprises dans certains domaines où, selon les administrateurs de régime, il y avait place à l'amélioration. Parmi ces initiatives, notons un projet d'amélioration du processus de gestion de l'invalidité à l'Industrielle Alliance afin de réduire la durée du traitement des demandes de règlement d'invalidité. Des documents d'information et des campagnes promotionnelles concernant certaines applications de Web@admin sont également en chantier.

### MÉTHODOLOGIE

Le sondage national de l'Industrielle Alliance a été mené auprès des administrateurs de régime à la fin de 2007. Il a été envoyé à tous les groupes dont la gestion du régime était assurée par l'Industrielle Alliance à partir du 26 novembre, et les administrateurs de régime avaient jusqu'au 21 décembre pour y répondre.

L'Industrielle Alliance a reçu un total de **676** réponses.

Le sondage comprenait 11 questions visant à mesurer la satisfaction des administrateurs de régime à l'égard de divers aspects des services administratifs de l'Industrielle Alliance :

- Délais de traitement des transactions administratives
- Délais de traitement des demandes de règlement santé/dentaire
- Délais de traitement des demandes de règlement d'invalidité
- Qualité des formulaires d'administration et de règlement
- Temps de réponse du centre d'appels
- Qualité du service à la clientèle
- Appréciation de Web@admin
- Qualité des communications écrites de l'Industrielle Alliance

- Clarté de la facture
- Qualité des livrets d'employés
- Appréciation générale des services

Le sondage se terminait par des questions de profil sur les connaissances des administrateurs de régime en ce qui a trait aux outils administratifs de l'Industrielle Alliance.

Pour chaque question, le répondant devait indiquer s'il était « très satisfait » (TS), « satisfait » (S), « insatisfait » (I) ou « très insatisfait » (TI). Il pouvait également choisir de répondre « ne s'applique pas » ou de ne fournir aucune réponse (NA). Les réponses ambiguës où aucun choix n'était clairement indiqué ont été classées dans NA.

#### Calcul du taux de satisfaction (S %)

Le taux de satisfaction pour chaque question a été calculé en ajoutant le nombre de réponses TS et S, sur le nombre de réponses qui exprimaient une satisfaction ou une insatisfaction (Total des réponses – NA).

Le calcul peut être résumé par l'équation suivante : **S % = TS + S / Total – NA.**

## Ressources de prévention de la fraude en assurance pour protéger les garanties collectives

Mars 2008 est le mois de la prévention des fraudes et l'Industrielle Alliance désire rappeler aux administrateurs de régime collectif et aux participants que plusieurs ressources sont mises à leur disposition pour les aider à éviter les fraudes en assurance et à protéger leurs garanties collectives.

- **Services de vérification de l'Industrielle Alliance** : les répondants de régime et les participants qui soupçonnent une activité frauduleuse dans le cadre de leur régime peuvent appeler la ligne des Services de vérification de l'Industrielle Alliance au 1 866 789-3938 ou envoyer un courriel à [ia\\_audit\\_services@inalco.com](mailto:ia_audit_services@inalco.com). Le service est tout à fait confidentiel et l'identité des appelants reste anonyme.
- **PhoneBusters** : PhoneBusters est un centre d'appels anti-fraude national dirigé par la Police provinciale de l'Ontario, la Gendarmerie royale du Canada et le Bureau de la concurrence Canada. Les Canadiens peuvent appeler PhoneBusters pour faire une plainte en matière de télémarketing, en matière de lettres frauduleuses et en matière de vol d'identité ou pour

obtenir des renseignements supplémentaires sur la manière de se protéger contre la fraude.

On peut communiquer avec PhoneBusters en composant le 1 888 495-8501 ou visiter son site Web à [www.phonebusters.com](http://www.phonebusters.com).

- **Canadian Health Care Anti-Fraud Association (CHCAA)** : La CHCAA a été fondée en 2000 afin que les organismes de soins de la santé canadiens des secteurs public et privé qui s'intéressent à la prévention contre la fraude puissent s'exprimer. On peut communiquer avec l'association en se rendant sur son site Web (anglais seulement) à <http://chcaa.org/report/>. L'Industrielle Alliance est un membre actif de la CHCAA.

Les administrateurs de régime peuvent également en apprendre davantage sur la fraude en lisant un article intitulé « La fraude : un enjeu important » dans le numéro du deuxième trimestre de 2007 de l'INFO Bulletin de l'Industrielle Alliance. Les numéros antérieurs de l'INFO Bulletin sont accessibles sur le site Web de l'Industrielle Alliance à [www.inalco.com](http://www.inalco.com).

### À propos de l'Industrielle Alliance

L'INFO Bulletin est publié par l'Industrielle Alliance.

L'Industrielle Alliance figure parmi les plus solides institutions financières au pays et exerce un leadership incontestable dans les domaines de l'assurance et des services financiers. Présente partout au Canada, l'Industrielle Alliance contribue au mieux-être financier de plus de 3 millions de Canadiens et de Canadiennes et gère et administre un actif de plus de 50 milliards de dollars, ce qui en fait la cinquième plus importante société d'assurance de personnes au Canada.