

# INFO 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



## Prolongation des garanties collectives des employés mis à pied

Dans le difficile contexte économique actuel qui prévaut, de nombreux employeurs sont forcés d'envisager des réductions de personnel. Dans une telle situation, plusieurs questions importantes doivent être prises en considération, notamment la prolongation des garanties d'assurance collective des employés mis à pied.

Avant de s'engager à étendre les garanties d'assurance collective aux employés mis à pied, l'employeur doit s'assurer que l'assureur est disposé à offrir une telle protection. À défaut de ce faire, l'employeur devient responsable des demandes de règlement engagées pendant la prolongation de l'assurance.

À l'Industrielle Alliance, aux termes de nos dispositions contractuelles standard, toutes les garanties sont prolongées pour une période allant jusqu'à trois mois, sous réserve du paiement des primes, dans le cas des employés qui sont mis à pied « temporairement ».

Pour les employés qui sont mis à pied de manière « permanente », nos dispositions contractuelles standard prévoient que toutes les garanties sont prolongées pour la période de préavis statutaire prévue par la loi sur les normes de l'emploi provinciale, sous réserve du paiement des primes. Cette période dépend du nombre d'années de service de l'employé.

Vous devez communiquer avec l'Industrielle Alliance avant de vous engager envers les employés visés si vous désirez continuer d'offrir les garanties au-delà de trois mois dans le cas d'un employé mis à pied temporairement ou au-delà de la période de préavis statutaire dans le cas d'un employé mis à pied de manière permanente. Ainsi, vous connaîtrez clairement notre position avant de prendre quelque engagement que ce soit, ce qui vous évitera de prendre des engagements dont vous devrez assumer la responsabilité.

Dans le cas des mises à pied permanentes, le formulaire **F54-833** doit être rempli pour chaque employé dont les garanties sont prolongées. Il est très important que ce formulaire soit rempli et nous soit envoyé avant de conclure quelque entente que ce soit avec l'employé si vous désirez prolonger les garanties au-delà de la période de préavis statutaire.

Le texte qui précède décrit nos dispositions contractuelles standard relativement aux mises à pied temporaires et permanentes. Il est possible que votre police collective prévoit des dispositions différentes; il est donc important que vous examiniez les dispositions précises de votre police relatives à la prolongation de la protection pour les employés mis à pied.

Veuillez communiquer avec votre chargé de compte de l'Industrielle Alliance si vous avez des questions à ce sujet.

## Concours Cliquez vert – Première gagnante

Toutes nos félicitations à la première gagnante, madame Véronique Méthot de la province de Québec! Le 30 janvier dernier, madame Méthot a remporté un ordinateur portable DELL Inspiron<sup>MC</sup> 15 avec processeur Intel<sup>®</sup> Pentium<sup>®</sup> cœur double T3200.

Prenez part au mouvement vert et encouragez les participants de votre régime d'assurance collective à opter pour le dépôt direct et pour l'avis électronique! En s'inscrivant à ces deux services, ils seront admissibles à trois autres tirages, soit ceux des 30 avril, 31 août et 30 novembre 2009. Les personnes qui sont déjà inscrites au dépôt direct et à l'avis électronique participent déjà au concours.

Afin de vous aider à promouvoir cette initiative, communiquez avec notre Service à la clientèle au 1 877 422-6487. Vous recevrez ainsi une affiche (style réclame) à exposer dans les lieux très fréquentés par les participants ainsi qu'un courriel promotionnel à leur transmettre.

**Surtout, continuez d'en parler!**

Pour en savoir plus sur le concours, rendez-vous au [www.inalco.com/concourscliquezvert](http://www.inalco.com/concourscliquezvert).



Véronique Méthot (première gagnante) avec Daniel Belley, directeur principal des ventes, province de Québec, Assurance collective



## Services d'audit de l'Industrielle Alliance

De plus en plus, les compagnies d'assurance ont recours aux services d'audit pour contrôler les coûts. L'Industrielle Alliance est consciente de son obligation de procurer un excellent service de traitement des demandes de règlement à ses clients, mais elle est également soucieuse de son obligation de protéger les promoteurs de régimes des hausses de coûts liées aux demandes de règlement frauduleuses ou injustifiées.

L'Industrielle Alliance travaille en étroite collaboration avec d'autres sociétés membres de la Canadian Health Care Anti-Fraud Association (CHCAA) pour lutter contre la fraude dans les soins de santé. Nous espérons que, au cours des prochains mois, la participation de toutes les parties intéressées nous aidera à mieux comprendre les nouveaux défis à relever et le rôle que chacun peut jouer.

### Nous prenons notre rôle au sérieux

L'Industrielle Alliance, à l'instar des autres sociétés membres de la CHCAA, a recours aux meilleures pratiques de l'industrie pour gérer efficacement les demandes de règlement problématiques. En luttant tous ensemble contre la fraude, nous améliorons la qualité des services offerts aux participants.

Dans le cadre de notre méthode d'évaluation des demandes de règlement, nous prenons les mesures nécessaires pour cibler et signaler les fournisseurs de services qui traitent des demandes de règlement problématiques. En mettant de l'avant de meilleures pratiques d'inspection des divers fournisseurs de services, nous contribuons à enrayer les pratiques douteuses.

Nous faisons appel à des cliniciens professionnels pour nous renseigner, parce que les soins de santé sont de plus en plus complexes et que les procédures de contrôle administratif portent de plus en plus sur des éléments cliniques. Ainsi, les cliniciens professionnels contribuent au programme de prévention de la fraude de l'Industrielle Alliance. Nous demandons l'avis de ces professionnels pour nous aider à évaluer les demandes de règlement litigieuses.

Nous cherchons le juste équilibre entre une administration efficace, le respect des obligations contractuelles, le respect des normes de conformité et les relations avec les clients et les fournisseurs de services. En apportant des modifications à nos programmes de prévention de la fraude, nous réduisons les retombées économiques négatives de la fraude. De plus, nous réduisons les risques de financer des soins inappropriés, effet secondaire de la fraude et de l'abus dans le domaine des soins de santé.

Nos auditeurs compilent des données à l'aide d'un échantillonnage de demandes de règlement et utilisent ces renseignements pour détecter les situations atypiques à plus grande échelle. Les outils rétrospectifs utilisés dans le cadre de cette méthode intégrée nous aident à cerner les nouvelles tendances en matière de fraude.

L'Industrielle Alliance s'affaire à élaborer et à peaufiner les rouages de son programme de prévention de la fraude. Nous voulons nous doter d'un programme qui nous permettra :

1. d'automatiser notre méthode d'évaluation des demandes de règlement pour la rendre plus efficace et cibler davantage de demandes de règlement susceptibles d'être frauduleuses dans le cadre de la préévaluation du processus de remboursement.
2. d'élaborer des stratégies de contrôle pour veiller à ce que les fournisseurs de services appliquent les meilleures pratiques d'affaires, conformément à leurs normes de pratique professionnelle.
3. de valider les conditions d'admissibilité médicales et contractuelles en augmentant les vérifications des demandes de règlement complexes et en consultant des cliniciens professionnels avant de les approuver.
4. de collaborer et de créer des liens avec les diverses associations professionnelles des fournisseurs pour mieux établir la crédibilité des demandes de règlement et faire état de nos préoccupations en matière d'éthique professionnelle.

## Orthèses et chaussures orthopédiques : la fraude et les abus sont monnaie courante



Compte tenu de la conjoncture économique, l'Industrielle Alliance s'attend à une augmentation du nombre de demandes de règlement frauduleuses ou abusives. D'après les données que nous avons compilées, l'incidence des fraudes liées aux demandes de règlement d'orthèses et de chaussures orthopédiques est très élevée. Ces articles font souvent l'objet de demandes de règlement abusives.

L'Industrielle Alliance partage les craintes de l'industrie de l'assurance en ce qui a trait à l'augmentation des prestations de soins des pieds. Cette augmentation entraîne une hausse des coûts pour les participants, de même qu'une variabilité de la qualité des soins des pieds.

Après avoir consulté un podiatre, l'équipe des Services d'audit de l'Industrielle Alliance a décidé de proposer des méthodes efficaces pour réduire les résultats techniques et les coûts engagés par les participants.

**Soyez vigilant** et assurez-vous que les participants ne subissent pas de pressions les incitant à acheter des articles dont ils n'ont pas besoin. Posez des questions aux fournisseurs de services qui recommandent des articles pour toute la famille en plus du patient. Il est particulièrement important qu'un podiatre reconnu procède à une évaluation approfondie. Sachez que, bien qu'ils soient nombreux, tous les fournisseurs d'orthèses et de chaussures orthopédiques ne détiennent pas un permis et ne sont pas régis par un organisme de réglementation provincial ou national, et que tous ne sont pas tenus de respecter des normes de pratique professionnelles.



## Mois de la prévention de la fraude

Nous profitons du Mois de la prévention de la fraude<sup>1</sup> pour rappeler aux administrateurs de régimes collectifs et aux participants qu'ils peuvent consulter plusieurs sources d'information pour les aider dans leurs initiatives de prévention de la fraude en assurance et protéger leurs avantages sociaux collectifs.

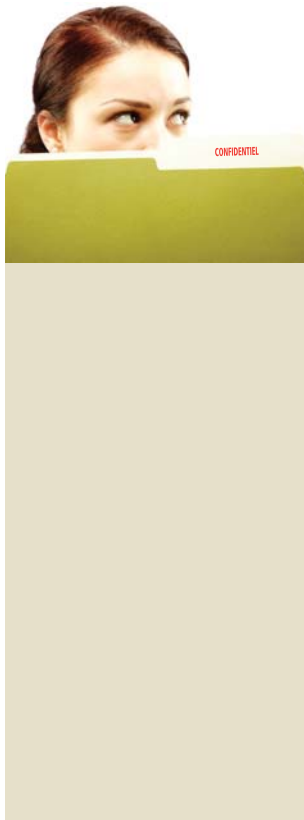
Les promoteurs de régimes peuvent faire leur part en invitant les participants à contribuer activement à la gestion de la fraude et des abus en soins de santé. La communication est le moyen le plus simple de sensibiliser les employés.

### Responsabilités des participants :

Les conseils qui suivent visent à rappeler aux participants leurs responsabilités en matière d'avantages sociaux collectifs. Les participants peuvent nous aider à enrayer les demandes de règlement problématiques qui font augmenter les primes de tous les promoteurs de régimes. Les demandes de règlement frauduleuses et injustifiées réduisent ou, dans certains cas, éliminent les garanties offertes aux participants. Les participants peuvent faire leur part pour veiller à ce que les garanties soient toujours offertes quand eux ou les membres de leur famille en auront besoin.

1. **Ne laissez jamais un formulaire** de demande de règlement ni un formulaire de cession du paiement des prestations ou d'autorisation en blanc, portant seulement votre signature, à un fournisseur de soins de santé. Remplissez vous-même vos formulaires de demande de règlement et envoyez-les directement à votre assureur par la poste. Ainsi, le fournisseur de soins de santé ne pourra pas utiliser les formulaires pour présenter une demande de règlement frauduleuse en votre nom ni y ajouter des services qui ne vous ont pas été rendus.
2. **Ne divulguez pas vos numéros de police et de certificat** ou tout autre renseignement concernant votre régime d'avantages sociaux, surtout si on vous offre de l'argent ou un autre type de récompense en échange. Méfiez-vous des campagnes de marketing trop insistantes.
3. **Vérifiez votre relevé d'explication des prestations** pour vous assurer que tout est exact, surtout si vous avez consenti à céder le paiement des prestations au fournisseur de services et si vous avez souscrit le service de dépôt direct ou d'avis électronique. Si vous recevez un avis électronique vous disant que votre demande de règlement a été traitée, nous vous prions d'aller sur le site Web de l'Industrielle Alliance à [www.inalco.com](http://www.inalco.com) pour vous assurer que les renseignements sont exacts.
4. **Vérifiez votre historique des demandes de règlement** régulièrement à l'aide de votre code d'accès sécurisé et de votre mot de passe, surtout pour les transactions visant des médicaments délivrés sur ordonnance, afin de vous assurer que ces coûts ont été engagés par vous ou par des membres de votre famille.
5. **Assurez-vous que les traitements qui vous sont prodigués sont médicalement nécessaires** et qu'ils vous ont été recommandés, à vous ou aux membres de votre famille. Méfiez-vous des personnes qui veulent vous envoyer consulter un autre fournisseur de soins de santé pour une ordonnance et refusez systématiquement les reçus bidon, que ce soit pour des services ou des fournitures. Vous devez avoir reçu un diagnostic pour être admissible au remboursement des dépenses engagées pour des services ou des fournitures. Avant de rembourser la location ou l'achat d'un appareil, nous exigeons une lettre du médecin décrivant le diagnostic qui a été posé. Qui plus est, nous pouvons exiger des renseignements cliniques supplémentaires à l'appui de votre demande de règlement pour vérifier la validité des services ou des fournitures que vous avez reçus.
6. **N'envoyez jamais une demande de règlement avant d'avoir reçu les soins, les services ou les produits médicaux ou dentaires.**
7. **Assurez-vous que le médecin ou le dentiste qui vous traite possède les qualifications requises** et qu'il répond aux critères d'admissibilité de votre régime.

<sup>1</sup> Le Forum sur la prévention de la fraude a désigné le mois de mars comme le Mois de la prévention de la fraude au Canada.



## Signaler une fraude

Les promoteurs de régimes et les participants assurés par l'Industrielle Alliance qui soupçonnent une fraude ou des abus sont priés d'appeler les **Services d'audit** au **1 866 789-3938** ou d'envoyer un courriel à [ia\\_audit\\_services@inalco.com](mailto:ia_audit_services@inalco.com). Ces services sont entièrement confidentiels et les appelants peuvent garder l'anonymat. Vous pouvez également communiquer avec nous via notre site Web à [www.inalco.com](http://www.inalco.com). Pour signaler une fraude ou un abus, il suffit d'aller à la section *Assurance collective* et de cliquer sur le lien *Prévention de la fraude et Services d'audit*. Vous serez dirigé vers le lien *Signaler une fraude*, d'où vous aurez accès à notre formulaire en ligne. Pour tout complément d'information sur la prévention de la fraude en assurance et sur les protections de votre régime collectif, visitez notre site Web. Il est à votre entière disposition.





# Tout ce que vous devez savoir sur les médicaments d'origine et les médicaments génériques

## Q : Quelle est la différence entre un médicament d'origine et un médicament générique

**R :** Lorsqu'il y a un équivalent générique pour un médicament d'origine, il n'y a aucune différence quant à la qualité, la pureté, l'efficacité et l'innocuité entre les médicaments génériques et les médicaments d'origine plus coûteux. Tous les médicaments vendus au Canada doivent être approuvés par la Direction générale de la protection de la santé du gouvernement fédéral. Chaque produit doit aussi respecter une réglementation rigoureuse établie par la Loi sur les aliments et drogues et les mêmes normes sévères s'appliquent autant aux médicaments génériques qu'aux médicaments d'origine. Les médicaments génériques sont simplement des copies des médicaments d'origine dont les brevets sont échus (20 ans à compter de la date de dépôt).

La grande différence entre un médicament d'origine et un médicament générique est le prix. Les médicaments génériques coûtent en moyenne de 40 à 50 % de moins que les médicaments d'origine. La concurrence fait baisser le prix du médicament par rapport à celui du médicament d'origine.

## Q : Qu'en est-il des ingrédients?

**R :** Les ingrédients actifs d'un médicament générique et d'un médicament d'origine doivent respecter les mêmes normes scientifiques fixées par la Direction générale de la protection de la santé. Les excipients utilisés pour les médicaments génériques et les médicaments d'origine proviennent d'une gamme limitée de produits et, dans de nombreux cas, du même fournisseur.

## Q : Le médicament générique sera-t-il aussi efficace que le médicament d'origine?

**R :** Le médicament générique est commercialisé sous un autre nom et, parfois, il peut avoir une apparence légèrement différente, mais il agit de la même façon que le médicament d'origine. Quand un fabricant demande l'autorisation de vendre l'équivalent générique d'un médicament de marque, il doit prouver à la Direction générale de la protection de la santé du gouvernement fédéral que son produit est aussi sûr et efficace que la version d'origine. Il doit également démontrer aux

ministères provinciaux de la santé que les ingrédients actifs de son médicament ont la même pureté, se dissolvent à la même vitesse et sont absorbés de la même manière que le produit original.

## Q : À qui dois-je m'adresser pour avoir des médicaments génériques à faible coût?

**R :** Demandez à votre médecin ou à votre pharmacien. Ces spécialistes de la santé peuvent répondre à vos questions sur les médicaments génériques. D'ailleurs, peut-être recevez-vous déjà un médicament générique. Il se peut aussi que l'équivalent générique du médicament prescrit par votre médecin ne soit pas encore sur le marché.

## Q : Qui fabrique les médicaments génériques au Canada?

**R :** Les médicaments génériques canadiens sont fabriqués par des sociétés canadiennes indépendantes engagées dans la recherche, le développement et la fabrication de médicaments au Canada. Les fabricants de médicaments génériques exploitent des laboratoires perfectionnés et des installations de pointe. Ils utilisent des techniques scientifiques avancées pour mettre au point et fabriquer des produits qui comprennent, entre autres, des médicaments génériques, des produits de chimie fine, des médicaments innovateurs, des médicaments grand public et des médicaments sous étiquette privée.

## Q : Où peut-on se procurer des médicaments génériques?

**R :** Les pharmacies de détail vendent les médicaments génériques au Canada. Les hôpitaux canadiens et tous les régimes provinciaux d'assurance médicaments les utilisent pour contrer la hausse constante des coûts. Environ 40 % de toutes les ordonnances sont exécutées avec des médicaments génériques au Canada, mais il n'existe pas un équivalent générique pour chacun des produits d'origine.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec :

**ACMG** (Association canadienne du médicament générique)

1180, rue Drummond, bureau 400  
Montréal (Québec) H3G 2S1  
Canada

**Tél. : 514 393-3728**  
**Télex. : 514 393-1024**



### Utilisation responsable des médicaments

Les médicaments donnent de meilleurs résultats lorsqu'ils sont utilisés judicieusement.

- Écoutez les conseils de votre médecin et de votre pharmacien au sujet de vos médicaments d'ordonnance et des médicaments grand public.
- Ne vous attendez pas à recevoir une ordonnance à chacune de vos visites chez le médecin. Il existe souvent des moyens plus simples et moins coûteux de vous soigner.
- Utilisez les médicaments avec prudence. Un bon nombre d'entre eux ne peuvent pas être pris en même temps que l'alcool ou d'autres médicaments. Consultez votre pharmacien.
- Suivez les instructions sur l'étiquette. Un mauvais usage des médicaments est néfaste et peut même être mortel.
- Gardez vos médicaments hors de la portée des enfants.
- Ne partagez pas vos médicaments d'ordonnance avec d'autres personnes. Le traitement qui vous convient pourrait bien être un poison pour quelqu'un d'autre.
- Conservez toujours les médicaments dans un endroit frais et sec. L'armoire à pharmacie de votre salle de bains n'est pas toujours l'endroit idéal où les conserver.
- Renseignez-vous; soyez un consommateur averti.

### Pourquoi un employé devrait-il appuyer un régime de médicaments basé sur la solution de rechange à faible coût?

- L'argent épargné en prestations peut servir à offrir des avantages supplémentaires.
- Les médicaments génériques aident à atténuer l'augmentation du coût des primes.
- Un régime basé sur les médicaments génériques protège la viabilité et la longévité de l'ensemble des avantages sociaux offerts aux employés.
- Grâce aux médicaments génériques, chaque dollar consacré aux soins de santé est dépensé à meilleur escient.
- L'employé comme l'employeur sont gagnants si le régime coûte moins cher. Les employés ne perdent rien au change et l'entreprise épargne.
- Les médicaments génériques offrent la même qualité et la même efficacité que le médicament d'origine coûteux. Ils représentent un choix judicieux.

## À propos de l'Industrielle Alliance

L'Industrielle Alliance est une société d'assurance de personnes qui offre une gamme variée de produits d'assurance et de services financiers. Quatrième plus importante société d'assurance de personnes au Canada, l'Industrielle Alliance est à la tête d'un grand groupe financier, présent partout au pays de même que dans l'ouest des États-Unis. 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 49 milliards de dollars.