

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



Les administrateurs de régimes d'assurance collective partagent leur satisfaction avec l'Industrielle Alliance

L'Industrielle Alliance a mené son sondage sur les administrateurs de régimes vers la fin de 2010. Le questionnaire du sondage a été remis à plus de 1 000 administrateurs de régimes du Canada et nous avons été heureux d'atteindre un niveau de participation de 36%! Nous sommes ravis de constater que 97 % des participants au sondage se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » de l'ensemble des services administratifs de l'Industrielle Alliance (IA).

Résultats clés

Quatre-vingt-dix-huit pour cent des administrateurs se disent « satisfaits » ou « très satisfaits » du délai de traitement des demandes de règlement en assurance maladie et soins dentaires; 97 % se disent « satisfaits » de la qualité des formulaires, ce qui comprend les relevés de facturation; et 95 %, de la qualité des communications écrites. Quatre-vingt-quatorze pour cent des administrateurs se déclarent « satisfaits » ou

« très satisfaits » du délai de traitement des transactions administratives (adhésions, modifications et autres).

Parmi les aspects à l'égard desquels il y a place à amélioration, notons les délais de livraison des cartes d'assurance et des livrets après la mise en place des régimes ainsi que le service (particulièrement la résolution au premier appel) offert par nos centres d'appels qui traitent les demandes touchant les services d'assurance maladie et soins dentaires et l'invalidité. L'Industrielle Alliance s'emploie actuellement à améliorer la prestation de ses services pour ces aspects.

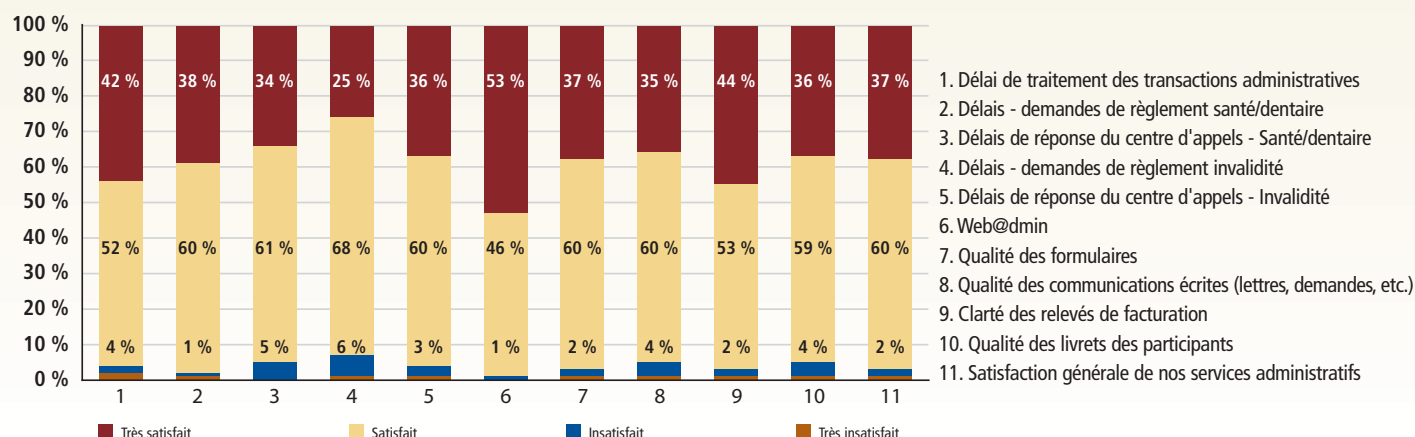
« À la suite de notre sondage précédent, nous avons adressé aux administrateurs de régimes un message indiquant que bien que nous étions heureux des résultats du sondage, nous continuerions de faire le maximum pour améliorer leur satisfaction », a commenté Gary Coles, vice-président principal, Administration, Assurance collective, Industrielle Alliance. Pour

l'Industrielle Alliance, cela signifiait notamment que nous devons augmenter le degré de satisfaction des administrateurs à « très satisfaits » pour tous les aspects de l'assurance collective.

Le graphique ci-dessous illustre la répartition des réponses selon le degré de satisfaction pour chaque question, ou chaque aspect de service.

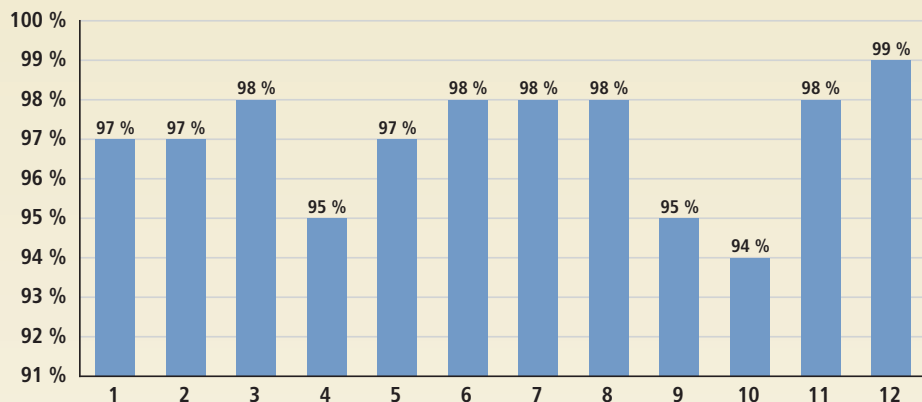
Nous sommes heureux de constater que, depuis lors, le taux de satisfaction des administrateurs « très satisfaits » a augmenté pour presque tous les services du secteur de l'Assurance collective. De façon remarquable, nous avons noté une augmentation de 15 % relativement à notre outil en ligne Web@dmin, de 13 % pour la qualité de nos livrets, de 12 % quant au délai de traitement des demandes de règlement de frais médicaux et de soins dentaires et de 12 % encore pour la satisfaction par rapport à l'ensemble de nos services d'administration.

Sondage national des administrateurs de régimes Répartition exprimée en pourcentage





Satisfaction quant à l'utilisation de Web@dmin de l'Industrielle Alliance



1. Facilité d'utilisation pour trouver de l'information
2. Facilité à comprendre l'information relative à vos demandes personnelles de règlement
3. Capacité à accéder aux livrets, aux formulaires, etc.
4. Clarté de l'information relative aux garanties
5. Clarté des relevés de facturation
6. Clarté du Guide Web@dmin pour les administrateurs
7. Qualité du relevé du participant
8. Qualité du contenu disponible
9. Fonctionnalité du site
10. Aspect visuel du site
11. Fiabilité des services d'avis électronique et de dépôt direct relatif au traitement des demandes de règlement
12. Satisfaction générale de Web@dmin

Résultats clés

Presque tous les répondants ont accès à notre outil en ligne et l'utilisent de 1 à 5 fois par semaine pour effectuer la majorité de leurs transactions administratives en ligne. Dans l'ensemble, les administrateurs de régimes ont exprimé un taux de satisfaction de 99 % quant à Web@dmin. La plupart des caractéristiques de Web@dmin ont généré un taux de satisfaction supérieur à 95 %. L'aspect visuel du site a pour sa part obtenu un taux légèrement inférieur, à 94 %. Après le sondage, nous avons lancé la nouvelle version de Web@dmin.

Témoignages

Voici certains commentaires fort positifs que les administrateurs de régimes ont formulés au sujet du système Web@dmin :

« Web@dmin est conçu de façon plutôt intuitive. Étant un nouveau client, je n'ai jamais eu besoin d'aide pour trouver et utiliser tous les outils

administratifs dont j'ai besoin. Web@dmin produit des relevés imprimables des transactions, ce qui est fort utile. »

« Depuis juillet, je trouve Web@admin très efficace pour administrer les garanties de notre régime d'assurance collective. À l'opposé de ce que j'ai observé chez les autres compagnies d'assurance, les changements apportés à la facturation n'entraînent aucun retard. »

« À la différence de nos assureurs précédents, je peux tout administrer en ligne. J'adore! »

Recommandation de l'Industrielle Alliance comme assureur

Quatre-vingt-dix-huit pour cent des administrateurs recommanderaient l'Industrielle Alliance comme partenaire d'assurance. Voici les commentaires de deux administrateurs satisfaits :

« Je n'hésiterais pas à recommander l'Industrielle Alliance. Son service a toujours été excellent. Il est facile de travailler avec cette équipe – elle répond promptement à nos demandes de renseignements et elle est très professionnelle. »

« Dans l'ensemble, il est manifeste que la grande priorité de l'Industrielle Alliance est d'assurer la satisfaction de ses clients. »

Nous tenons à remercier tous les administrateurs de régimes pour leur participation à notre sondage.

« L'Industrielle Alliance s'engage à offrir un service supérieur à ses clients, a confié Gary Coles, vice-président principal, Administration, Assurance collective, Industrielle Alliance. Nous nous réjouissons donc que nos administrateurs de régimes continuent d'exprimer leur satisfaction quant à nos outils en ligne et à nos services d'administration en assurance collective. Nous continuerons de nous dépasser pour hausser encore leur degré de satisfaction. »

MÉTHODOLOGIE DU SONDRAGE

Le sondage national de l'Industrielle Alliance a été mené auprès des administrateurs de régimes à la fin de 2010. À compter du 10 novembre, le questionnaire du sondage a été envoyé à tous les groupes qui ont confié la gestion de leur régime à l'Industrielle Alliance. Les administrateurs de régimes avaient jusqu'au 10 décembre pour y répondre.

L'Industrielle Alliance a reçu un total de 419 questionnaires remplis.

Le sondage comportait 16 questions visant à mesurer le degré de satisfaction des administrateurs de régimes à l'égard de divers aspects des services administratifs de l'Industrielle Alliance.

Le sondage se terminait par des questions portant sur la connaissance que les administrateurs de régimes ont des outils administratifs mis à leur disposition par 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 « sans objet » (S. O.).

Calcul du taux de satisfaction (% S)

Le taux de satisfaction pour chaque question a été calculé en additionnant le nombre de réponses TS et S, puis en divisant cette somme par le nombre total de réponses qui exprimaient de la satisfaction ou de l'insatisfaction (total des réponses – S. O.).

Le calcul peut être résumé par l'équation suivante :

$$\% S = (TS + S) / \text{Total} - S. O.$$



Les maladies chroniques

Un Canadien sur trois qui souffre d'une ou de plusieurs maladies chroniques commence sa journée en relevant un défi¹ : celui de poursuivre ses activités quotidiennes de la façon la plus normale possible. Parmi tous ces Canadiens atteints d'une ou de plusieurs maladies chroniques, bon nombre sont sur le marché du travail et, dépendamment de la gravité de leur condition, ceux-ci parviennent à s'acquitter de leurs responsabilités professionnelles sans qu'aucun symptôme ne paraisse. Pour d'autres, la situation est différente car ils ont besoin d'un coup de main pour s'adapter et vivre avec leur maladie. Comme un employé passe la moitié de sa vie éveillée au travail, il devient évident que les employeurs peuvent jouer un rôle essentiel dans la vie de leurs employés atteints de maladies chroniques.

Que sont les maladies chroniques?

Les maladies chroniques sont des affections de longue durée qui ne peuvent généralement pas être prévenues par un vaccin ou complètement guéries.² Bon nombre de maladies chroniques se développent lentement, au fil du temps, en raison parfois de comportements qui sont néfastes pour la santé, comme le tabagisme et l'inactivité. Les maladies cardiovasculaires, les maladies pulmonaires, l'hypertension artérielle, l'arthrite, le cancer, le diabète et les troubles de l'humeur n'en sont que quelques exemples très répandus.

Au sein de la population, les maladies chroniques font leur apparition chez des personnes de plus en plus jeunes et leurs conséquences sont d'une portée considérable. Elles comprennent la perte prématurée de la vie, la réduction de la qualité de vie, le stress familial, l'augmentation des coûts du système de santé et la perte de productivité.

Prévention et gestion des maladies chroniques

Les maladies chroniques comptent parmi les problèmes de santé les plus courants et les plus coûteux pour les Canadiens; toutefois, ce sont aussi les maladies les plus faciles à éviter. Bien que certains facteurs soient difficilement modifiables (physiologiques et génétiques), nous pouvons prévenir ou retarder l'apparition de nombreuses maladies chroniques en changeant nos **habitudes de vie**, nos **comportements** et nos **expositions à l'environnement**. Selon un rapport de l'Organisation mondiale de la Santé de 2002 intitulé *Stratégie mondiale pour l'alimentation, l'exercice physique et la santé*, sept facteurs jouent un rôle clé dans le développement des maladies chroniques :

1. Le tabagisme
2. La consommation d'alcool
3. L'hypertension artérielle
4. L'inactivité physique
5. Un taux de cholestérol élevé
6. L'obésité
7. Une consommation insuffisante de fruits et de légumes

À titre d'exemple, le fait de ne pas fumer, la consommation de fruits et de légumes et la pratique régulière d'activités physiques réduisent de 80 % le risque de faire un infarctus du myocarde (crise cardiaque).³ Selon l'étude prospective EPIC-Norfolk, les individus qui avaient adopté une combinaison des quatre bons comportements pour la santé (ne pas fumer, consommer au moins 5 portions de fruits et de légumes par jour, faire de l'activité physique et consommer de l'alcool de façon modérée) se traduit, selon les estimations, par 14 années de vie supplémentaires!⁴

En relevant les facteurs de risque particuliers à une entreprise, il est possible de mettre en place un programme de santé et de mieux-être personnalisé. Celui-ci permettra l'élaboration de stratégies qui découragent les comportements malsains et qui mettent en valeur des choix axés sur la santé et le mieux-être. Que cela soit au moyen de ressources disponibles, de documentation et d'outils adaptés en matière de santé ou par un suivi complet effectué par un professionnel de la santé, l'employeur peut jouer un rôle actif dans la sensibilisation de ses employés et la compréhension par ces derniers de ce que sont les bons comportements.

Les employés qui vivent avec une maladie chronique doivent être responsables de leur choix en matière de soins et de santé. Toutefois, il est impératif que l'employeur mette en place des stratégies d'accompagnement en matière de santé afin de soutenir et d'encourager l'autogestion. Ces stratégies peuvent comprendre des évaluations, l'établissement d'objectifs et la planification de mesures, la résolution de problèmes et le suivi. Des ressources internes (séances d'information, soutien par les pairs, etc.) peuvent aider les employés à développer leurs aptitudes personnelles pour préserver leur santé et conserver leur bien-être.

QUELQUES FAITS SAILLANTS

- Les maladies chroniques représentent 150 milliards de dollars par année en coûts directs et indirects (la perte de productivité due à l'invalidité de courte et de longue durée représente près de 30 % de ces coûts).
- 41 % de tous les médicaments couverts par les régimes privés sont utilisés pour traiter cinq maladies chroniques : l'hypertension, l'hypercholestérolémie, les ulcères, le diabète et la dépression.
- Parmi les Canadiens atteints d'une maladie chronique, plus du tiers souffre de deux des sept maladies chroniques les plus répandues.
- Les causes de décès chez les Canadiens d'âge adulte :
 1. Cancer
 2. Maladies du cœur
 3. Maladies cérébrovasculaires
 4. Maladies chroniques des voies respiratoires
 5. Accidents (blessures involontaires)
- Les Canadiens souffrant de maladies chroniques sont responsables de :
 - › 51 % des visites chez un omnipraticien
 - › 55 % des visites chez un spécialiste
 - › 67 % des consultations en soins infirmiers
 - › 72 % des nuits d'hospitalisation

Sources :

- Centre de prévention et de contrôle des maladies chroniques; Agence de la santé publique du Canada
- Rapport de ESI Canada sur les tendances en matière de médicaments en 2008
- Statistique Canada 2005, 2007
- Conseil canadien de la santé 2007



¹ Statistique Canada – Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes, 2005

² Organisation mondiale de la Santé - http://www.who.int/topics/chronic_diseases/fr/

³ Yusuf S. et coll. (2004). Effect of potentially modifiable risk factors associated with myocardial infarction in 52 countries (the Interheart study): Case-control study. *The Lancet*, September 2004, 364(9438), 937-952.

⁴ Khaw K., Wareham N., Bingham S., Welch A., Luben R. et al. (2008) Combined Impact of Health Behaviours and Mortality in Men and Women: The EPIC-Norfolk Prospective Population Study. *PLoS Med* 5(1) : e12. Disponible en ligne à <http://www.plosmedicine.org/article/info%3Adoi%2F10.1371%2Fjournal.pmed.0050012>.

(Suite à la page 4)



Les maladies chroniques (suite de la page 3)

Les priorités financières à court terme font souvent obstacle à un changement de mentalité en ce qui concerne la prévention et la gestion des maladies chroniques. Pourtant, il faut se départir de la méthode « trouver et régler » pour passer à l'approche « prévenir, trouver et gérer ». Il est facile de favoriser l'adoption de saines habitudes de vie. Les politiques, les directives et l'aménagement de l'environnement de travail ont des impacts majeurs sur l'attitude et le comportement du personnel. L'employeur doit donc faire preuve d'initiative et de leadership afin d'influencer, à court, moyen et long terme, la santé de ses employés et, du même coup, celle de l'entreprise.

Dans le cadre des initiatives en santé et mieux-être de l'Industrielle Alliance, nous proposons des outils tels que le gestionnaire santé en ligne, qui offre aux promoteurs de régimes :

- Une manière de sensibiliser les participants à l'adoption de saines habitudes de vie et de leur proposer les ressources nécessaires afin de faire de meilleurs choix relativement à leurs habitudes de vie et aux facteurs de risque;
- Une méthode efficace pour déterminer les facteurs de risque afin de prioriser les options d'intervention ciblées et de mesurer leur effet bénéfique;
- Un suivi des tendances observées chez les participants en matière de santé et qui ont une incidence sur les coûts des soins de santé et sur la productivité.

Pour toute information ou conseil ou pour obtenir des solutions personnalisées, veuillez communiquer avec votre conseiller en avantages sociaux ou votre conseiller aux ventes en assurance collective de l'Industrielle Alliance.

Normes de service de l'Industrielle Alliance

Tableau de bord des normes de service
(Période : 1^{er} janvier 2010 au 31 décembre 2010)

	NORME	PERFORMANCE
Service à la clientèle		
% des appels auxquels on a répondu en 30 secondes	80 %	78 %
Service des règlements		
% des demandes de règlement maladie/dentaire traitées en 5 jours*	85 %	93 %
% des demandes de règlement invalidité de courte durée traitées en 5 jours*	85 %	90 %
% des demandes de règlement invalidité de longue durée traitées en 10 jours*	85 %	91 %
Service de l'administration – Mise en vigueur		
% de nouvelles polices émises en 20 jours*	80 %	86 %
* Jours ouvrables		

Cyberconcours

Lors de nos tirages de janvier, de février et de mars, nous avons eu le plaisir de décerner 3 iPod nano avec Multi-Touch et mémoire flash de 16 Go à madame Danielle Ferland et monsieur Stéphane Larocque de la province de Québec et à madame Shannon Fowler de la Colombie-Britannique. En adhérant au dépôt direct et à l'avis électronique, les participants étaient automatiquement inscrits au concours.

Avec le dépôt direct, les remboursements sont versés dans le compte bancaire de vos participants. Avec l'avis électronique, les participants sont informés par courriel du traitement de leurs demandes de règlement pour soins médicaux et dentaires et avisés de la marche à suivre pour accéder à leur dossier d'assurance collective en ligne. Grâce à ces deux services combinés, plus besoin de papier! Plus aucun retard causé par la poste, donc des paiements plus rapides!

Si vous aimeriez recevoir un courriel promotionnel pour encourager vos participants à prendre part au **Cyberconcours**, veuillez communiquer avec notre Service à la clientèle, au 1 877 422 6487. Afin d'en savoir plus sur le concours, rendez-vous à l'adresse www.inalco.com/cyberconcours.

Agissez dès maintenant! Le prochain tirage aura lieu le **11 avril 2011!**

Simple, efficace et respectueux de l'environnement.



À propos de l'Industrielle Alliance

L'Industrielle Alliance est une société d'assurance de personnes qui propose une gamme variée de produits d'assurance et de services financiers. Quatrième société d'assurance de personnes en importance au Canada, l'Industrielle Alliance est à la tête d'un grand groupe financier, présent partout au pays, de même qu'aux 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 quelque 67 milliards de dollars.

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