

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



Gestionnaire santé

Un service d'évaluation des risques liés à la santé

À l'Industrielle Alliance, nous sommes conscients que les employés en santé sont plus heureux et plus productifs au travail. Bien que chaque personne soit responsable de son propre bien-être, nous croyons que les employeurs jouent un rôle important dans le maintien d'une bonne santé et l'adoption d'un mode de vie sain chez leurs employés. Nous pensons également qu'une excellente compréhension du profil de santé d'un groupe d'employés fait partie intégrante d'un plan efficace de gestion des coûts. Pour vous aider à choisir les meilleures solutions visant à promouvoir le maintien d'une bonne santé au sein de votre personnel et à mettre sur pied des stratégies efficaces de gestion de la santé, nous vous proposons le **Gestionnaire santé**, un service d'évaluation des risques liés à la santé qui s'adapte aux besoins de n'importe quelle organisation.



Qu'est-ce que le Gestionnaire santé?

Le Gestionnaire santé est un service qui permet d'obtenir des évaluations sur la santé en ligne, bilingues, sécuritaires, et conçues pour vous aider à :

- déterminer les facteurs de risque qui agissent sur les coûts des avantages sociaux et la productivité;
- mesurer l'impact des programmes visant l'amélioration de la santé;
- encourager les employés à prendre leur santé en main.

Le Gestionnaire santé est facile à utiliser et rapide à déployer. Il inclut :

- **Les évaluations des risques liés à la santé** : Mesurent les risques modifiables pour la santé des employés et les risques de développer des maladies chroniques. Lors de campagnes de mieux-être, les employeurs peuvent utiliser les évaluations spécifiques pour déterminer la santé globale des individus ou cibler des facteurs de risque tels que la nutrition, l'activité physique, le stress, la dépression, le sommeil, le tabagisme et la consommation d'alcool.
- **Le questionnaire sur la productivité au travail et sur la détérioration de la qualité de vie (PTQV)** : Évalue l'impact des facteurs de risque sur la productivité (présentéisme/absentéisme).
- **Le ratio de compensation stress/satisfaction (RCSS)** : Mesure la relation entre la culture de l'organisation, le stress et la satisfaction au travail des employés.
- **La librairie** : Fournit aux employés et à leur famille une source importante d'information médicale en ligne fondée sur des données probantes ainsi que des plans d'action pour les campagnes de mieux-être des employeurs.
- **Le dossier santé personnel** : Fournit aux employés un outil sécuritaire dont le but est de centraliser de l'information importante sur la santé. Offre en tout temps un accès en ligne facile pour se préparer à une consultation ou savoir comment agir en cas d'urgence.
- **Des données groupées** : Permettent d'obtenir des analyses détaillées des résultats des évaluations en fonction de la volonté de changement,

de la productivité, du stress et des conditions liées à la santé au travail. Proposent des rapports destinés à la haute direction, aux gestionnaires et aux professionnels de la santé.

- **Le soutien** : Fournit l'intégration technique, la formation, la préparation pour le lancement d'un programme santé, les outils de promotion ainsi qu'un soutien technique fiable.

Le Gestionnaire santé est le résultat du travail d'une équipe de développement expérimentée. Il s'adapte facilement aux systèmes existants et aux demandes particulières. Il inclut également les personnalisations types suivantes :

- **Des questions d'évaluation personnalisées** : Créez vos questions spécifiques pour obtenir des données démographiques ou pour évaluer les besoins des employés en ce qui a trait aux programmes de mieux-être au travail.
- **Des rapports personnalisés** : Intégrez les résultats des évaluations du Gestionnaire santé aux autres résultats obtenus sur la santé des employés que vous possédez déjà ou qui ont été recueillis par l'assureur, ou approfondissez les rapports standards.
- **Des infolettres électroniques** : Personnalisez l'infolettre Gestionnaire santé pour appuyer vos campagnes de promotion et stimuler la participation des employés.
- **Une inscription avec authentification simple** : Utilisez les codes d'accès déjà existants pour fournir un accès au Gestionnaire santé aux employés sans avoir à obtenir des codes supplémentaires.

Avantages du Gestionnaire santé

La connaissance est gage de pouvoir, d'où l'utilité du Gestionnaire santé pour les employeurs. Il constitue une véritable mine de renseignements utiles sur les risques liés à la santé pouvant survenir dans le cadre des activités d'une organisation. Il donne également un aperçu privilégié des coûts de soins de santé d'une organisation, ce qui permet d'orienter les décisions et de juguler la hausse des coûts.

(Suite au verso)



Gestionnaire santé (suite)

Le Gestionnaire santé permet aux employeurs d'élaborer des rapports sur mesure et des analyses variées pour les cadres, les gestionnaires et les professionnels de la santé, notamment en ce qui a trait aux dossiers de soins de santé des employés et leurs progrès, le tout sans compromettre la confidentialité des renseignements personnels. Les analyses initiales portent généralement sur :

- les résultats de l'évaluation des risques liés à la santé et l'utilisation globale;
- les facteurs de risque pour la santé par rapport aux étapes de changement;
- les facteurs de risque pour la santé par rapport aux répercussions sur la productivité;
- la productivité, l'invalidité, le stress et la satisfaction au travail.

Le rapport du Gestionnaire santé permet aux administrateurs de cerner rapidement les domaines d'intervention prioritaires. En outre, en montrant l'état de santé global d'un groupe en particulier pour chaque type de risque évalué, les administrateurs peuvent élaborer des programmes qui répondent aux besoins des employés.

Ce texte ne donne que des renseignements sommaires. Si vous avez des questions, veuillez communiquer avec votre conseiller en avantages sociaux ou avec votre conseiller aux ventes de l'Industrielle Alliance.

Normes de service de l'Industrielle Alliance

Un volume de travail plus élevé et de nombreux défis en dotation et en recrutement de personnel nous ont empêchés de respecter nos normes de service habituelles. Afin de remédier à ce problème, nous avons amélioré la structure de notre service à la clientèle, ce qui nous a permis de fournir un meilleur soutien à nos équipes et de développer une stratégie de recrutement plus efficace. Depuis l'implantation de ces changements, nous avons déjà constaté plusieurs résultats positifs. De plus, nous formons actuellement de nouveaux employés de sorte à toujours mieux vous servir.

Tableau de bord des normes de service
Période : 1^{er} avril 2010 au 31 mars 2011

	NORME	PERFORMANCE
Service à la clientèle		
% des appels auxquels on a répondu en 30 secondes	80 %	67 %
Service des règlements		
% des demandes de règlement maladie/dentaire traitées en 5 jours*	85 %	76 %
% des demandes de règlement invalidité de courte durée traitées en 5 jours*	85 %	91 %
% 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		

À l'Industrielle Alliance, la souplesse et l'ouverture d'esprit ont toujours contribué à l'amélioration de nos façons de faire. Nous apprécions votre confiance et continuons à faire tout ce que nous pouvons afin de vous offrir les services que vous méritez.

Cyberconcours

Lors de nos tirages d'avril, de mai et de juin, nous avons eu le plaisir de décerner un iPod nano avec Multi-Touch et mémoire flash de 16 Go à messieurs **Paul Maynard** et **Louis Nadeau** de la province de Québec ainsi qu'à madame **Sara Webb** de l'Alberta. Grâce à leur adhésion au dépôt direct et à l'avis électronique, ils avaient été 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 juillet 2011!**

Des services simples, efficaces 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 plus de 70 milliards de dollars.

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