



Bulletin d'information à l'intention des administrateurs de régimes d'assurance collective et des conseillers en avantages sociaux

4<sup>e</sup> trimestre 2003



www.inalco.com



www.nationallife.ca



www.iapliffe.com

## Garanties

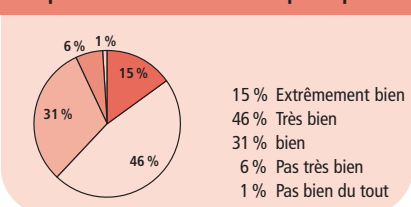
# Résultats d'un sondage sur les soins de santé

En juin dernier, la compagnie pharmaceutique Aventis Pharma inc. a publié les résultats d'un sondage sur les soins de santé. Ce sondage visait à évaluer la perception des Canadiens à l'égard du système de santé public et des régimes collectifs privés d'assurance maladie. Les résultats de ce sondage sont intéressants et importants à retenir autant pour les assureurs et les promoteurs de régimes que pour les administrateurs et les consultants en avantages sociaux. Nous vous présentons dans cet article les principaux résultats de ce sondage.

### La perception des participants par rapport à leur régime

Malgré un taux de satisfaction moins élevé que l'année dernière (61 % par rapport à 65 %) et en baisse depuis les cinq dernières années, la plupart des répondants affirment que leur régime répond très bien ou extrêmement bien à leurs besoins. D'après les auteurs du sondage, ces résultats ne devraient surprendre personne puisqu'ils mettent en évidence les conséquences probables qu'ont eu sur la satisfaction des participants les efforts déployés par les employeurs pour freiner l'escalade des coûts des dernières années.

### Dans quelle mesure les régimes répondent-ils adéquatement aux besoins des participants

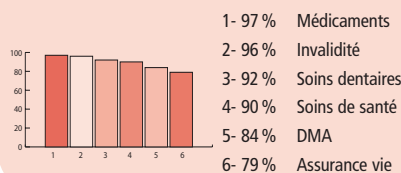


La moitié des participants (53 %) affirment que leur régime les incite à demeurer au service de leur employeur. Ce pourcentage témoigne du rôle important que jouent les régimes d'assurance collective dans la fidélisation des employés.

L'assurance médicaments demeure la garantie à laquelle les participants tiennent le plus. En effet, 97 % des répondants considèrent cette garantie

comme très ou assez importante, un pourcentage en hausse par rapport à l'année dernière. L'assurance invalidité, de courte et de longue durée, suit de près : au total, 96 % des répondants la considèrent comme importante. Les analystes du sondage jugent ces résultats encourageants pour les employeurs, car les employés qui apprécient leur régime sont plus enclins à agir de manière responsable en ce qui a trait aux coûts de ce dernier. De plus, en raison de l'importance donnée à l'assurance invalidité, les programmes de gestion et de prévention de l'invalidité sont mieux reçus.

### Dans quelle mesure ces garanties sont-elles considérées comme « très importantes » ou « assez importantes »



Comment réagiraient les participants si leur employeur n'assumait plus la hausse des coûts des régimes? La moitié des participants (50 %) accepteraient de verser des primes plus élevées pour conserver leur protection alors que 31 % seraient prêts à payer une portion plus élevée des coûts pour les services utilisés. Très peu de participants ont répondu qu'ils accepteraient une diminution de leur protection (14 %).

### La gestion des coûts

La moitié des participants (52 %) sont conscients de l'ampleur de la hausse des coûts des régimes privés, c'est-à-dire qu'ils sont fortement d'accord ou plutôt d'accord avec l'affirmation voulant que le coût de leur régime ait beaucoup augmenté au cours des dernières années. Au pays, c'est au Québec (64 %) que cette proportion est la plus élevée et en Ontario où elle est la plus faible (44 %).

Il est intéressant de noter également que 83 % des répondants disent avoir l'obligation d'aider leur employeur à contrôler les coûts de leur régime. Cette proportion est la plus élevée en Alberta (90 %) et la plus faible au Québec (67 %).

Cependant, les répondants ne sont pas prêts pour autant à laisser tomber leur régime d'assurance maladie collectif au profit d'un autre avantage. En effet, 82 % des participants choisissent de conserver leur régime d'assurance maladie collectif plutôt qu'une semaine de vacances supplémentaire, 65 % des participants choisissent de conserver leur régime d'assurance maladie collectif plutôt qu'un régime de retraite plus avantageux, et 60 % des participants choisissent de conserver leur régime d'assurance maladie collectif plutôt qu'un montant de 5 000 \$. Ces résultats dépendent toutefois de la satisfaction des employés à l'égard de leur régime : ceux qui trouvent que leur régime ne répond pas bien à leurs besoins sont plus enclins à vouloir l'échanger contre un autre avantage. Dans le cas de ces employés, la communication joue un rôle important, car leur insatisfaction à l'égard de leur régime est souvent liée à un manque d'information.

### Les participants

Le sondage a été réalisé du 6 au 16 février 2003 au moyen d'entrevues téléphoniques effectuées auprès de 1 500 participants à des régimes collectifs d'assurance maladie. Dans 56 % des cas, les participants sont mariés, et 42 % d'entre eux disposent d'un revenu familial annuel de plus de 60 000 \$. Les tranches d'âge les plus représentées sont celles des 18 à 35 ans, pour 30 % des répondants, et des 55 ans et plus, dans le cas de 29 % des répondants. La majorité des répondants travaille à temps plein pour des entreprises qui comptent 1 000 employés ou plus, syndiquées ou non, dans des catégories d'emplois très variées. La marge d'erreur est de 2,5 %, 19 fois sur 20.

# La contribution d'Internet dans la gestion des régimes d'assurance collective

Mine de renseignements ou encore outil de communication, Internet joue désormais un rôle très important dans les activités professionnelles. L'essor fulgurant qu'à connu Internet au cours des dernières années a amené plusieurs entreprises à se tourner vers cette technologie afin d'enrichir leur offre de services. L'industrie de l'assurance et des services financiers s'est adaptée à cette nouvelle réalité et plusieurs outils technologiques ont fait leur apparition. Désormais, des outils tels les cartes de paiement, les systèmes de réponses vocales interactives et les sites sécurisés constituent des facteurs déterminants lors de la sélection d'un assureur. Dans le domaine de l'assurance collective, l'un de ces outils, le site Internet sécurisé, revêt une importance toute particulière.

### Qu'est-ce qu'un site Internet sécurisé?

Un site Internet sécurisé est un site dont le contenu et les données sont protégés et dont l'accès est contrôlé. Seuls les clients autorisés peuvent y accéder par l'entremise d'un code d'accès et d'un mot de passe confidentiels. Le site Internet sécurisé apporte une valeur ajoutée au site Internet conventionnel d'une entreprise.

### Quelles sont les possibilités offertes en général par les sites sécurisés d'assurance collective?

#### Options pour les administrateurs :

- Procéder à l'adhésion des nouveaux participants et des personnes à charge;
- Modifier les garanties des participants et des personnes à charge;
- Visualiser et modifier les renseignements relatifs aux participants et aux personnes à charge;
- Imprimer les certificats;
- Imprimer les factures mensuelles et consulter celles des mois précédents;
- Transférer des fichiers à l'assureur par le protocole FTP (*File Transfer Protocol*).

#### Options pour les participants :

- Consulter les renseignements portant sur les garanties d'assurance;
- Consulter le statut des demandes de règlement de frais médicaux et de soins dentaires;
- Obtenir le montant total de prestations payées pour une année de référence;
- Consulter le solde du compte de gestion santé;
- Imprimer le certificat d'assurance.

### Quels avantages l'utilisation des sites sécurisés procure-t-elle aux administrateurs de régimes?

- Accès en ligne à plusieurs renseignements importants (données de base, guides d'administration, foire aux questions);
- Mise à jour des renseignements en temps réel;
- Allègement des tâches en raison de la disponibilité, sur Internet, des renseignements dont les participants ont en général le plus besoin;
- Élimination progressive du papier dans l'administration des régimes;
- Service de soutien informatique en cas de difficulté.

### Quels sont les éléments à considérer pour maximiser les avantages des sites sécurisés?

Afin de faciliter l'adoption et le bon usage de la technologie par tous les intervenants, la formation, le développement de matériel approprié et la communication s'avèrent indispensables. Il est important de ne pas tenir pour acquis que tous les participants possèdent les mêmes connaissances informatiques. De plus, l'accessibilité constitue un facteur clé de succès. Il peut donc être utile d'installer des postes informatiques reliés à l'Internet sur les lieux de travail afin de s'assurer que tous les participants peuvent accéder au système.

### Les renseignements confidentiels sont-ils vraiment protégés?

Il incombe aux entreprises de veiller à ce que les renseignements confidentiels soient bien protégés. Des politiques de confidentialité et de protection des renseignements personnels existent dans plusieurs entreprises. Les sites sécurisés utilisent également des technologies permettant de s'assurer de la protection de ces renseignements. À titre d'exemple, le site sécurisé du Groupe Industrielle Alliance utilise le protocole *Secure Sockets Layer* (SSL) dont le cryptage est de 128 bits. Ainsi, les renseignements envoyés au système de l'entreprise sont cryptés et ne peuvent être lus que par l'expéditeur et par le destinataire.

Pour en savoir davantage sur les sites sécurisés et sur la façon dont votre entreprise peut en bénéficier ou pour obtenir des renseignements sur [Web@dmn](mailto:Web@dmn), le site sécurisé transactionnel du Groupe Industrielle Alliance, communiquez avec votre conseiller en avantages sociaux ou avec votre conseiller en assurance collective du Groupe Industrielle Alliance.

## Garanties

# Le traitement électronique des demandes de règlement de soins dentaires

Quand vient le temps de choisir un mode de traitement des demandes de règlement de médicaments et de soins dentaires, rapidité, simplicité et efficacité sont autant de critères recherchés par les administrateurs de régimes d'assurance collective. Parce qu'elle répond à ces critères, la carte de paiement des médicaments, grâce à laquelle le pharmacien transmet directement la demande de règlement à l'assureur et obtient en temps réel la confirmation du remboursement, fait partie intégrante de plus en plus de régimes d'assurance médicaments. La transmission électronique des demandes de règlement de soins dentaires répond également à ces mêmes critères.

### En quoi consiste le traitement électronique?

Le traitement électronique des demandes de règlement de soins dentaires permet à un dentiste de soumettre à un assureur les demandes de règlement de son patient par voie électronique et d'obtenir immédiatement la confirmation de ce qui est couvert par l'assureur. Le dentiste a ensuite le choix de facturer directement l'assureur ou de demander à son patient de régler les honoraires en totalité. Dans le premier cas, le patient n'a qu'à défrayer la portion des coûts qui est à sa charge en vertu de son régime. Le dentiste recevra par la suite le paiement de l'assureur. Il s'agit d'un processus similaire au paiement direct des médicaments. Dans le second cas, l'assureur remboursera le patient. Il s'agit là d'un mode qui s'apparente au paiement différé des médicaments. Dans les deux cas, aucune demande de règlement papier n'est requise.

### Les réseaux actuels

Au Canada, 65 % des dentistes sont reliés au réseau CDAnet, un réseau pancanadien sous l'égide de l'Association dentaire canadienne qui interconnecte électroniquement les cabinets dentaires et les compagnies d'assurance. C'est donc par l'entremise de ce réseau et du gestionnaire des demandes de règlement électroniques de l'assureur que les dentistes transmettent les demandes de règlement de leurs patients aux assureurs. Le dentiste obtient immédiatement les renseignements suivants par le réseau CDAnet :

- L'admissibilité du patient;
- La couverture du traitement;
- La nécessité d'obtenir une prédétermination;
- La présence d'une erreur ou d'une omission dans la demande de règlement;
- Le montant remboursé par l'assureur.

De plus, au Québec, le Centre Dentaide fournit un service additionnel qui donne à tous les dentistes qui en sont membres un accès au paiement direct des demandes de règlement, et ce, même s'ils ne sont pas reliés au réseau CDAnet. Environ 83 % des dentistes québécois sont membres de Dentaide et environ 50 % sont reliés au réseau CDAnet. Les renseignements demandés aux dentistes et les confirmations retournées par le réseau Dentaide sont similaires à ceux du réseau CDAnet.

### Les avantages

Par rapport aux formulaires transmis par la poste, la transmission électronique comporte plusieurs avantages. Tout d'abord, elle élimine les tracas causés par les formulaires à remplir et à poster. De plus, par le biais de la validation en temps réel des données, le patient et son dentiste sont immédiatement tenus au courant des traitements couverts par l'assureur et de leurs modalités. De plus, le temps d'attente des cas de prédétermination est réduit, car la demande est transmise immédiatement. Enfin, lorsque le dentiste choisit de facturer l'assureur, le patient n'a pas à déboursier la totalité des honoraires ni à attendre le remboursement de son assureur.

### À l'Industrielle Alliance

L'Industrielle Alliance reçoit électroniquement les demandes de règlement des dentistes faisant partie du réseau CDAnet. Au Québec, pour les groupes qui en font la demande, la carte Dentaide est également disponible pour la gestion en direct des demandes de règlement de soins dentaires, que les dentistes soient reliés ou non au réseau CDAnet.

Pour en savoir davantage sur les diverses possibilités de règlement des soins dentaires offertes par l'Industrielle Alliance, communiquez avec votre conseiller en avantages sociaux ou avec votre conseiller en assurance collective du Groupe Industrielle Alliance.