

Vol. 4 no. 1

25 février 2021

## Des difficultés avec l'Industrielle Alliance

Nous avons reçu, depuis le début de la nouvelle année, un certain nombre de plaintes de nos membres concernant le service à la clientèle de notre assureur. Deux d'entre eux ont attendu 45 minutes avant de raccrocher.

Évidemment, la question s'est posée : « Pourquoi donc avez-vous renouvelé avec l'Industrielle Alliance lors de l'appel d'offres de 2020 ? ». La réponse est plus complexe qu'il n'y paraît.

Des 4 compagnies invitées à nous faire des propositions, l'une nous offrait des tarifs trop élevés alors qu'une autre diminuait les couvertures en voyage. Elles ont été écartées.

Les 2 finalistes présentaient un ensemble de conditions semblables mais l'Industrielle Alliance nous offrait une réduction de 25% des frais d'administration pour la durée du contrat, ce qui avait un effet à la baisse sur les primes.

De plus, IA nous offrait de collaborer à la rédaction de documents explicatifs pour nos membres.

Il faut mentionner que cet assureur, suite à des rencontres portant sur le service à la clientèle, avait grandement amélioré son service depuis 18 mois.

Enfin, nous avions établi des contacts avec des personnes qui traitaient nos demandes en pleine collaboration.

La pandémie est arrivée et elle a changé les conditions.

Le nombre de préposés au service à la clientèle, en télétravail, a diminué pour plusieurs raisons.

L'assureur a signé à l'automne 2020 quelques nouveaux contrats de groupes qui ont augmenté la demande de soutien.

Nous savons qu'ils ont embauché, pour le début de l'année 2021, 50 nouveaux préposés mais leur formation ne sera complétée qu'à l'été.

Vous comprendrez que nous sommes intervenus pour faire corriger cette situation et que nous continuerons de le faire. Actuellement, le temps d'attente au téléphone avoisine les 10 minutes.

Voici quelques conseils qui pourraient faciliter l'obtention de réponses. Au bas de votre page dans l'Espace client de IA, il est inscrit : Écrivez-nous.

Normalement, à une question posée par courriel, vous devriez recevoir la réponse dans les 48 heures, sans attendre.

En outre, les meilleurs moments pour appeler le service à la clientèle sont le jeudi et le vendredi, entre 15 h et 20 h. car il n'y a pas d'attente.

Nous n'avons pas lancé la serviette et nous poursuivons nos efforts pour que vous obteniez satisfaction le plus rapidement possible.

Gaston Bouchard, répondant aux assurances  
Jean-Louis René, directeur général  
Laurent Aubin, président

 ASSURANCE COLLECTIVE

Fier partenaire de l'AQDER

**Votre meilleur compagnon de voyage : votre assistance voyage**

Remboursement de frais médicaux d'urgence — Transport médical — Frais de subsistance — Perte de bagages — Assistance juridique — Information voyage

Tous les services sont offerts 24/7/365. Informez-vous!

1 800 203-9024

Certains services sont sujets à conditions.  
Communiquez toujours avec votre assistance voyage avant d'engager toute dépense de santé à l'étranger.



ON S'INVESTIT, POUR VOUS.

ia.ca

Avec la Caisse Desjardins de l'Éducation,  
**votre conseiller vous accompagne partout.**

Grâce au principe du « conseiller en ligne », votre conseiller de la Caisse de l'Éducation se met à **votre disposition en personne**, par écran interposé, où que vous soyez.

[caisseeducation.ca](http://caisseeducation.ca) / [cld@desjardins.com](mailto:cld@desjardins.com) / 1 877 442-3382.



## **Changements dans la couverture des services offerts en pharmacie au Québec**

**Depuis le 25 janvier dernier,** des changements quant à la couverture de certains services offerts par les pharmaciens du Québec sont en vigueur.

En effet, le ministère de la Santé et des Services sociaux du Québec a annoncé plusieurs changements quant au remboursement de certains services qui étaient auparavant couverts par les régimes publics ou privés d'assurance médicaments.

Concrètement, pour les régimes privés, cela signifie que certains services seront dorénavant remboursés directement par le Régime d'assurance maladie du Québec (RAMQ), alors que d'autres services seront remboursés **en totalité** par les régimes privés d'assurance collective. Avant le 25 janvier 2021, les frais liés à la franchise ou à la coassurance étaient à la charge du participant.

Les services ci-dessous (liste non exhaustive) continueront d'être couverts par les régimes privés d'assurance collective et seront remboursés **en totalité**. Les participants n'auront donc plus de franchise ni de coassurance à payer, et ce, peu importe le niveau de remboursement prévu à leur régime.

- Prolongation d'une ordonnance au-delà de 30 jours
- Prescription d'analyses en laboratoire
- Prise en charge après une hospitalisation
- Administration d'un médicament afin d'en démontrer l'usage approprié
- Substitution thérapeutique d'un médicament
- Modification d'une thérapie médicamenteuse
- Etc.

Veuillez noter que notre système de traitement des réclamations a déjà été modifié pour gérer ces changements et que cela sera transparent pour les participants à votre régime d'assurance collective.

Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec votre conseiller ou votre directeur de compte de iA Groupe financier.



Vous pourriez économiser

**450 \$** en regroupant  
vos assurances

[lacapitale.com/AQDER](http://lacapitale.com/AQDER)

1 844 928-7307 LaCapitale 