

Les données de l'assureur, les recherches, les réflexions et les réponses obtenues de divers intervenants, ont amené les représentants des retraités du CCR à mettre un terme à cette démarche. Les motifs suivants s'inscrivent dans la résolution approuvée unanimement par les membres du Comité consultatif des retraités.

- L'absence de groupes d'assurés similaires chez l'assureur rend difficile l'élaboration d'une tarification juste et équitable pour tous les assurés.
- La nouvelle tarification entraînerait une hausse importante et plus rapide chez les assurés fumeurs.

- Les frais occasionnés pour mettre à jour les dossiers seraient imputés au groupe.
- La volonté des membres du CCR d'éviter la surmultiplication et le fractionnement des groupes d'assurés.
- Le maintien de la stabilité des tarifs pour les assurés.
- L'impact négatif, la déception et les vives inquiétudes présumées pour une partie des assurés.

**GILLES MICHAUD**  
Membre du CCR

#### COLLOQUE ET ASSEMBLÉE GÉNÉRALE DE SSQ

Les 18 et 19 avril derniers, cinq délégués du CCR ont représenté les assurés qui comptent plus de 16 000 membres, en participant à l'assemblée générale 2008 de SSQ Mutuelle de gestion. Comme à chaque année, l'assemblée générale a été précédée d'un colloque qui permet aux délégués de se familiariser avec différents aspects de la gestion des assurances.

Après avoir souhaité la bienvenue, le président du conseil M. Pierre Genest, a rappelé brièvement ce qui distingue le mutualisme de la coopération. Il a ensuite énuméré les principales étapes de l'histoire de SSQ pour devenir ce qu'elle est aujourd'hui, une mutuelle qui gère des services : assurance collective, investissement et retraite, assurance générale et immobiliers.

Monsieur Richard Bell, président-directeur général a expliqué comment, après avoir réprécisé sa mission et redéfini ses valeurs, SSQ a procédé à un exercice de planification stratégique d'objectifs à atteindre en 2012, dans chacun des secteurs d'activités: soit la croissance continue, la rentabilité, la diversification de la clientèle de toutes les régions. Il a terminé en disant que SSQ demeure un employeur de choix. SSQ Groupe financier est une des compagnies d'assurance les plus importantes au Canada avec plus d'un million de clients, 1300 employés, 4 milliards d'actif sous gestion et un volume annuel de primes de 1,7 milliards.

Ce colloque s'est terminé avec la présentation de M<sup>me</sup> Brigitte Marcoux, conseillère en prévention santé et mieux-être qui fait la promotion de l'exercice physique et de la saine alimentation.

**GILLES DUFOUR**  
Membre du CCR

#### LES MEMBRES DU CCR EN FORMATION

Le 26 mars dernier, les membres du Comité des retraités avaient l'opportunité d'être réunis pour une journée de formation, et ce, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor, des membres du Comité paritaire intersectoriel et le Groupe financier SSQ. L'objectif était d'assurer une mise à jour commune des connaissances relatives au domaine des assurances.

M<sup>me</sup> Nathalie Péloquin de SSQ a d'abord présenté une introduction à l'assurance collective sur les principes et principaux régimes en vigueur. De plus, M. François Boisjoli de SSQ, a dressé une synthèse des régimes publics liés à l'assurance collective. Par la suite,

M. Stéphane Gamache du SCT, a expliqué le contenu des différents rapports financiers utilisés par le CCR. Enfin, M. Jacques Hébert du Groupe-conseil Aon, a fait une présentation sur les arrangements financiers, ainsi qu'un exposé sur la notion d'appels d'offres. Les cinq présentations de la journée auront permis aux membres du CCR de mieux saisir les enjeux et d'aborder les décisions futures en ayant un meilleur éclairage.

**PIERRE GADOURY**  
Membre du CCR

#### MEMBRES DU CCR

##### ÉDUCATION

- M. Gilles Bourget
- M. Denis Langlois

##### CO-PRÉSIDENT(E) DU CPI

- M. Richard Léonard
- M<sup>me</sup> Nadyne Daigle

##### FONCTION PUBLIQUE

- M. Gilles Michaud
- M. Gilles Dufour

##### ACTUAIRE

- M. François Blanchard

##### SANTÉ ET SERVICES SOCIAUX

- M<sup>me</sup> Denise Champagne
- M. Mathieu Vaillancourt
- M. Pierre Gadoury
- M. Robert Fortier

**PROCHAINE PARUTION**  
**Décembre 2008**

# Bulletin

## COMITÉ CONSULTATIF DES RETRAITÉS (CCR)

Troisième année • n° 6 • Juillet 2008

Publié à l'intention des :

« Assurés(e)s des régimes d'assurance collective  
des retraités du personnel d'encadrement  
des secteurs public et parapublic »



**Nous vous souhaitons  
un bel été !**

**Vos représentants  
du Comité Consultatif  
des Retraités**

**COORDONNÉES DU CCR**  
**1 800 777-5546**

**www.ccr-quebec.com**  
**info@ccr-quebec.com**

**RESPONSABLE DU BULLETIN**  
**Pierre Gadoury**

## APRÈS SIX ANS, POURQUOI SONDER ET NON CONSULTER ?

Après 6 ans, vos représentants au CCR souhaitaient procéder, en mai 2008, à une consultation écrite auprès de tous les assurés du régime collectif des retraités du personnel d'encadrement des secteurs public et parapublic. Nous avons d'abord identifié les éléments constitutifs du questionnaire et avons évalué le coût de l'opération.

Au départ, nous voulions proposer des modifications dans la franchise et la co-assurance pour les assurés de 65 ans du régime « Enrichi », introduire un troisième régime collectif, ajouter deux nouvelles garanties et rehausser les frais admissibles de plusieurs professionnels de la santé.

Suite à des consultations avec l'assureur et le preneur de la police (Secrétariat du Conseil du trésor), des objections juridiques, confirmées par notre propre conseiller, n'ont pas permis de donner suite. De plus, le coût occasionné par la consultation s'élevait à 50 000 \$, alors qu'un sondage par une firme spécialisée permettait d'atteindre les mêmes objectifs pour un coût quatre fois moins élevé. Des personnes consultées et spécialistes dans le domaine nous ont confirmé qu'un sondage par échantillonnage aléatoire était plus crédible et fiable qu'une consultation générale, à condition d'avoir 750 répondants pour maintenir un taux de fiabilité autour de 3 %. La firme Léger Marketing a été retenue.

**GILLES BOURGET**  
Président du CCR

## SONDAGE 2008

En mai 2008, 750 assurés des régimes collectifs d'assurance maladie et vie ont collaboré au sondage effectué par la firme Léger Marketing, et ce, à la demande du CCR. Nous portons à votre attention les principaux éléments du sondage et les commentaires du comité responsable.

Suite à la cueillette des réponses, la firme a présenté les données statistiques et ses commentaires en fonction de quatre groupes de répondants. Un premier questionnaire s'adressait aux adhérents du régime de « base », un deuxième aux cotisants du régime d'assurance vie, un troisième parmi ceux bénéficiant d'une exemption temporaire et finalement les cotisants au régime enrichi. Ci-après, en synthèse, les résultats obtenus pour chacune des questions soumises ainsi que quelques commentaires pertinents.

- **Question 1 – Satisfaction à l'égard des services de l'assureur**  
Pour la fiabilité des renseignements obtenus, la qualité du service à la clientèle, le délai de remboursement et la documentation, les répondants se sont déclarés satisfaits à **87 %**. Pour l'accessibilité téléphonique, le degré de satisfaction est de 77 %.
- **Question 2 – Satisfaction à l'égard du bulletin biannuel**  
Le bulletin est jugé satisfaisant par **71 %** des répondants et 23 % n'étaient pas en mesure de répondre. Le résultat positif de cette question témoigne de la nécessité d'un bulletin et encourage les représentants à continuer dans ce sens.
- **Question 3 – Degré d'accord avec un ajustement pour couvrir les frais reliés au fonctionnement du CCR**  
Depuis la mise en place des services aux assurés (site Internet, ligne téléphonique, courriel, bulletin), et le développement de nouveaux projets, il était devenu prioritaire de créer un poste

## QUESTIONS RETENUES PAR LE CCR

En prenant la décision d'aller en sondage, le CCR a voulu refléter certaines préoccupations régulièrement soulevées par les assurés, tout en visant à répondre le mieux possible aux attentes des assurés, à évaluer le degré de satisfaction avec l'assureur et la publication du bulletin biannuel. Le CCR a retenu quatre volets :

- Le premier volet traitait du degré de satisfaction des assurés face aux services de l'assureur, et ce, d'une façon objective.
- Le deuxième volet visait l'appréciation du bulletin biannuel.
- Le troisième volet voulait s'assurer de l'accord des cadres retraités pour créer un poste de coordonnateur, incluant les frais de fonctionnement, le tout sous réserve de l'acceptation du preneur (Secrétariat du Conseil du trésor).
- Le quatrième volet voulait refléter les demandes répétées des dernières années sur l'ajout des produits homéopathiques, la hausse des frais admissibles par traitement pour les professionnels, ainsi que l'ajout de la garantie pour les infirmières en soins de pieds.

Pour le comité, il était aussi très important que les assurés ayant participé au sondage soient informés des coûts reliés à l'ajout de chacune de ces protections.

**DENISE CHAMPAGNE**  
Membre du CCR

régulier à temps partiel de coordonnateur. Le sondage révèle que **54 % des répondants sont en accord** avec la proposition qui inclut un maximum de 0,55 \$ par mois par assuré pour couvrir ces frais. Vos représentants vous remercient de la confiance témoignée à leur égard et s'engagent à poursuivre les projets mis de l'avant.

- **Question 4 – Intérêt des assurés couverts par le régime enrichi à l'égard de certaines modifications à leur assurance**
  - A. Intérêt pour une hausse des frais admissibles (de 25 \$ à 35 \$) du remboursement des professionnels de la santé, excluant les professionnels en relation d'aide, avec hausse de tarification**  
On note qu'un plus haut taux **s'y oppose**. Le CCR maintient donc, en 2009, les paramètres actuels de cette garantie.
  - B. Êtes-vous favorable à ce que les honoraires d'un infirmier en soins de pieds soient couverts dorénavant au même titre qu'un podiatre, et entraînent une augmentation mensuelle de la tarification ?**  
Aucune majorité des répondants n'a signifié son accord ou son désaccord. Les résultats obtenus ne nous permettent pas d'apporter des modifications à cette garantie.
  - C. Êtes-vous favorable à l'ajout de la garantie « produits homéopathiques » sous réserve que les frais admissibles soient comptabilisés avec l'homéopathie et entraînent une augmentation mensuelle de la tarification ?**  
Pour cette orientation, **75,5 % des répondants sont en désaccord**.

- **Question 5 – Avez-vous une adresse électronique (courriel) ?**  
À cette question, 71 % des répondants ont répondu avoir une adresse électronique, alors que ce taux monte à 88 % pour les adhérents de moins de 65 ans du régime enrichi. Le CCR souhaite avoir accès éventuellement à ces adresses pour dispenser un meilleur service.

## UN COORDONNATEUR POUR LES SERVICES AUX RETRAITÉS

Depuis bientôt trois ans, vos représentants au comité consultatif des retraités (CCR) en matière d'assurance collective ont mis sur pied un site Internet, un service de réponse par courriel, une ligne téléphonique ainsi qu'un bulletin, le tout destiné à dispenser de l'information aux assurés et à répondre à leurs questions. À titre expérimental, monsieur Gilles Bourget a assumé le rôle de répondant depuis 2006. Le Secrétariat du Conseil du trésor a accepté de créer cette fonction sur une base expérimentale d'un an.

Devant la grande utilisation de ces services et l'évolution du nombre d'assurés (12 000 en 2005 versus 16 000 en 2008 et une prévision de plus de 21 000 en 2011), vos représentants, avec l'accord obtenu des retraités sondés en mai dernier, ont décidé de créer un poste à temps partiel de coordonnateur. La fonction vise à faciliter la gestion de l'ensemble des activités du comité consultatif des retraités, assurer une assistance continue auprès des assurés, s'occuper des communications, des besoins de documentation et des activités de représentation, le tout sous la gouverne des retraités membres du CCR.

**MATHIEU VAILLANCOURT**  
Membre du CCR

## QUAND VOYAGER APRÈS LA MALADIE ?

Au cours de l'année 2007, il y a eu 1780 réclamations en assurance voyage avec assistance ou annulation de voyage. Ce nombre représente 2 MILLIONS \$ de prestations payées par SSQ.



Lorsqu'un(e) assuré(e), un(e) conjoint(e) ou toute personne à charge désire effectuer un voyage à la suite d'une maladie, il est important de s'assurer auprès de CanAssistance de la validité de la protection par l'assureur. Certains

problèmes de santé nécessitent un délai de quelques mois avant d'obtenir l'autorisation de voyager pour maintenir la couverture. Cette règle peut également s'appliquer à l'occasion d'un changement subi dans la médication.

Le numéro de téléphone pour joindre CanAssistance est le **1 800 465-2928** pour le Canada et les États-Unis, et le **514 286-8412** pour n'importe où dans le monde.

**PIERRE GADOURY**  
Membre du CCR

## MODIFICATIONS CHEZ LES REPRÉSENTANTS DU CCR

En vertu des règlements de nomination du CCR, les membres sont élus pour un mandat de deux ans. Ainsi, en février 2008, le mandat des personnes suivantes a été reconduit :

- Éducation  
M. **Gilles Bourget** et récemment au comité : M. **Denis Langlois**.
- Santé et services sociaux  
M<sup>me</sup> **Denise Champagne** • M. **Pierre Gadoury** • M. **Mathieu Vaillancourt** et récemment au comité : M. **Robert Fortier**.
- Fonction publique  
M. **Gilles Michaud** • M. **Gilles Dufour**.

## TARIFS POUR FUMEURS ET NON-FUMEURS

Au cours des derniers mois, les membres du CCR se sont penchés sur la possibilité d'introduire à l'assurance-vie, une tarification qui tienne compte des catégories « fumeurs et non-fumeurs ». Cette réflexion faisait suite à la préoccupation d'un certain nombre de cadres actifs, près de la retraite, relativement à la distinction entre les catégories et de l'impact de cette tarification.

Ces statuts n'étant pas définis dans aucun groupe de retraités de notre assureur (SSQ), le CCR a dû se baser sur les données existantes des actifs. Le rapport d'expérience fourni par l'assureur indique une proportion de 15 % de fumeurs et 85 % de non-fumeurs. Les hypothèses de tarification soumises par SSQ engendrent une augmentation des tarifs de 7 \$ pour fumeurs, et une économie d'à peine 1 \$ pour les non-fumeurs, à condition qu'il y ait au moins 10 % de fumeurs.