

## Dans ce numéro

- 1 Un mot sur les sociétés d'assurance et la technologie des règlements
- 2 Comprendre les régimes d'assurance pour urgences médicales à l'étranger
- 3 Qu'est-ce qu'un médicament biologique?
- 4 Prévoyez le coût de maladies imprévues

AVIS IMPORTANT : le bogue Heartbleed

NOUVEAU! Bulletin annuel 2013 de Manion

## Un mot sur les sociétés d'assurance et la technologie des règlements

Voici les principales conclusions du sondage « *2013 Mercer Canadian Group Insurer Technology Survey* ». Il contient d'intéressantes observations relatives à l'orientation stratégique de **Manion** dans ce domaine.

- De plus en plus d'assureurs offrent désormais aux participants des régimes la possibilité de soumettre en ligne leurs demandes de règlement. Il s'agit d'une hausse d'environ 20 % par rapport à 2011. Pour de nombreux praticiens paramédicaux ainsi que pour les opticiens, 75 à 85 % des assureurs offrent la soumission des demandes de règlement en ligne.
- La méthode d'évaluation des demandes de règlement a évolué. Plus de 90 % des assureurs peuvent désormais attribuer des niveaux de coassurance distincts pour certains médicaments d'ordonnance, ce qui représente une hausse de 30 % par rapport à 2011.
- Les promoteurs de régime qui ont adopté une carte-médicaments électronique (paiement direct) peuvent ainsi se prévaloir de mécanismes de contrôle des médicaments d'ordonnance plus nombreux que ceux qui procèdent encore selon le mode de remboursement des médicaments d'ordonnance (sans carte-médicaments électronique). Ainsi, seuls 62 % des assureurs peuvent évaluer les demandes de règlement selon une liste de prix en mode de remboursement, alors que c'est une pratique standard pour la carte-médicaments électronique.
- La prévention de la fraude demeure prioritaire et de plus en plus d'assureurs investissent dans des méthodes d'audit automatisées et accordent une importance accrue au profilage des demandes de règlement.

## Un mot sur les sociétés d'assurance et la technologie des demandes de règlement (suite)

- En 2011, les assureurs ont indiqué qu'ils allaient investir dans un plus grand nombre d'applications mobiles, la soumission électronique des demandes de règlement, davantage de libre-service, une déclaration améliorée pour les promoteurs de régime et une utilisation accrue des médias sociaux. En général, le marché a tenu ces engagements. Les assureurs promettent une évolution dans ces domaines ainsi que des investissements supplémentaires dans les portails de santé pour les participants des régimes, l'évaluation en ligne des risques en matière de santé, un libre-service plus ciblé pour les employés, la préparation automatisée des relevés et des contrats, ainsi qu'une amélioration de l'authentification unique.

**Manion** s'est toujours efforcée d'offrir des produits de haute qualité et des services à la fine pointe de son secteur. Nous améliorons constamment notre manière de traiter les avantages afin de demeurer en harmonie avec l'évolution des exigences du secteur et nous offrons la meilleure technologie.

Nos clients et les bénéficiaires de leurs régimes continuent de profiter de :

- notre contrôle du coût des médicaments d'ordonnance
- notre offre de carte d'avantages sociaux
- nos services de dépôt direct et en ligne

**Manion** poursuivra sa collaboration avec sa clientèle afin de combler le fossé entre l'offre traditionnelle de renseignements et de services et l'adoption de technologies nouvelles permettant de mieux renseigner les participants afin qu'ils puissent comprendre et modifier leur comportement.

## Comprendre les régimes d'assurance pour urgences médicales à l'étranger

Un récent sondage effectué par l'Association Canadienne de l'assurance voyage (THIA) révèle que 35 % des Canadiens n'achètent pas d'assurance voyage. Bien que plusieurs d'entre nous possédions déjà de l'assurance voyage par l'entremise du régime collectif de notre employeur ou par le biais de nos cartes de crédit, il est essentiel de comprendre ce que cette assurance couvre – et surtout ce qu'elle ne couvre pas – et de nous procurer une couverture supplémentaire suffisante. Si un régime collectif dont l'employeur est le promoteur comprend une couverture hors du pays pour les employés actifs ou les retraités, cette assurance se limite souvent à 45 jours de voyage et prend fin lorsque l'employé atteint l'âge de 75 ans. De plus, à l'âge de 70 ans, la couverture passe généralement de 5 millions ou un million de dollars à 100 000 \$. Il faut tenir compte de ces restrictions, surtout dans le cas des retraités, qui séjournent souvent plus de 45 jours dans le sud. De plus, en raison du coût des services médicaux aux États-Unis et à l'étranger, la somme de 100 000 \$ est nettement insuffisante pour une longue hospitalisation. Aux États-Unis, une seule journée à l'hôpital peut coûter entre 4 000 \$ et 13 000 \$! Chaque police d'assurance voyage diffère. Il importe donc de la lire pour bien comprendre toutes ses restrictions et exclusions. Achetez au besoin une couverture supplémentaire ou un régime complémentaire afin de disposer d'une couverture adéquate.

*La couverture d'urgence à l'étranger ainsi que de nombreux autres produits à valeur ajoutée pour les particuliers sont offerts par l'entremise de notre nouveau service de consultation financière personnelle. Veuillez communiquer avec Jackie Moulton au 416-234-3522 ou à [jmoulton@manionwilkins.com](mailto:jmoulton@manionwilkins.com)*

## Qu'est-ce qu'un médicament biologique?

Les *médicaments biologiques* sont fabriqués à partir d'un organisme vivant ou de ses produits. Toute modification des matériaux, de l'équipement ou du procédé utilisés pour créer le médicament peut altérer le produit, ce qui différencie la création des médicaments biologiques et la rend difficile à reproduire. L'expression « le procédé est le produit » s'applique bien aux médicaments biologiques en raison de leur sensibilité aux changements des conditions de fabrication. Les médicaments biologiques ne sont pas prescrits souvent, mais ils peuvent être très coûteux. Certains d'entre eux peuvent traiter des maladies pour lesquelles il n'existait auparavant aucun traitement. Ils peuvent constituer des traitements novateurs pour certaines maladies, en particulier le cancer, la maladie de Crohn et la polyarthrite rhumatoïde.

Lorsque prend fin le brevet d'un médicament biologique, toute copie créée après l'expiration du brevet, appelée produit biologique ultérieur (PBU), pourrait ne pas correspondre exactement au médicament novateur, faire appel à d'autres procédés et posséder ses propres caractéristiques. C'est pourquoi les PBU ne sont pas nécessairement moins coûteux. Santé Canada ne les classe pas comme « médicaments biologiques génériques », du fait que leur procédé de fabrication demeure complexe et doit être soumis à une inspection nécessitant des essais cliniques. De plus, comme les PBU ne sont pas des médicaments génériques, ils ne sont pas soumis à la réglementation provinciale qui fixe le prix des médicaments génériques. Les PBU n'entraînent pas de ce fait une diminution des coûts comme le font les médicaments génériques.

### Mesures de contrôle des coûts

Exclure les médicaments biologiques de la liste des médicaments assurés désavantagerait les patients,

mais il est possible d'imposer une autorisation préalable pour limiter l'utilisation des médicaments biologiques et contrôler les coûts du régime d'avantages sociaux. On peut également instaurer un traitement par étape selon lequel le produit le plus rentable de sa catégorie est d'abord utilisé, puis le participant est autorisé à passer à des produits plus onéreux seulement lorsqu'une réaction indésirable accompagne le médicament le plus rentable.

Deuxièmement, substituer obligatoirement des produits biologiques ultérieurs (PBU) au fur et à mesure qu'ils deviennent disponibles peut faire épargner de 15 à 20 %. Il est cependant essentiel de communiquer clairement aux participants la politique du régime en matière de médicaments biologiques afin qu'ils comprennent mieux leur impact sur leurs avantages sociaux.

Les participants peuvent coordonner leurs avantages avec tout régime gouvernemental d'assurance médicaments, tels le Programme de médicaments Trillium de l'Ontario. Ce programme exige que le patient prouve, avant de pouvoir y adhérer, qu'il est soumis à des frais actuels élevés.

### Tendance à la hausse anticipée

À la fin de 2012, les médicaments spécialisés représentaient plus de 1 % des règlements et 22 % des coûts. En raison des réformes qui réduisent le coût des médicaments génériques, le coût des médicaments spécialisés pourrait diminuer de 25 à 30 % d'ici 2017. Cela est attribuable à de nouvelles sorties de brevet, aux réformes des régimes d'assurance-médicaments qui réduisent le prix des médicaments génériques et à la pharmacothérapie qui fera appel à environ 60 % de médicaments spécialisés. On prévoit que, d'ici la fin de 2014, huit des 10 principaux médicaments seront des médicaments biologiques.

## Prévoyez le coût des maladies imprévues

Les demandes de règlement d'assurance contre les maladies graves au Canada sont en hausse. La Financière Sun Life déclarait récemment que 69 % de ses règlements ont trait au cancer, contre 11 % aux crises cardiaques.

Le cancer du sein affecte une Canadienne sur neuf, et la Fondation canadienne du cancer du sein estime que 23 800 femmes et 200 hommes recevront un tel diagnostic en 2014.

Si vous souffrez d'une grave maladie, votre régime d'assurance invalidité de longue durée (ILD) vous permettra de vous absenter temporairement du travail, mais qu'advient-il si c'est votre conjoint qui reçoit un diagnostic de maladie grave? Votre régime ILD ne vous couvrira pas pour les congés que vous devrez prendre pour lui venir en aide.

L'assurance contre les maladies graves vous verse une somme forfaitaire qui vous permet de dépenser l'argent comme bon vous semble, que ce soit pour faire garder vos enfants, des soins à domicile ou comme revenu d'appoint pendant que vous prenez soin de votre conjoint.

*Si vous souhaitez obtenir de plus amples renseignements sur cette couverture, veuillez communiquer avec Jackie Moulton au 416-234-3522 ou à [jmoulton@manionwilkins.com](mailto:jmoulton@manionwilkins.com)*

## Bulletin annuel 2013 de Manion

Manion met plus que jamais au premier plan ses clients grâce à ses solutions novatrices. Nous visons l'excellence dans tout ce que nous entreprenons, depuis nos technologies de pointe jusqu'à la forte personnalisation de nos services.

Le bulletin ci-joint démontre notre engagement à offrir un service à la clientèle impeccable assorti de solutions à valeur ajoutée. Nous continuons d'investir pour vous, chers clients. Merci à vous et à notre valeureux personnel pour une année encore une fois exceptionnelle!

## AVIS IMPORTANT : le bogue Heartbleed

Vous aurez sans doute entendu parler du bogue « Heartbleed ». Ce bogue présente un problème de sécurité pour les utilisateurs d'OpenSSL, logiciel de chiffrement libre-accès utilisé à grande échelle. Lorsque le 9 avril 2014, **Manion** a découvert que certains de ses ordinateurs étaient vulnérables, elle a pris des mesures immédiates pour colmater cette brèche en matière de sécurité. En plus de rapiécer nos serveurs affectés, nous avons révoqué et remplacé tous les certificats SSL en usage qui avaient été exposés au bogue Heartbleed.

Comme mesure de sécurité additionnelle, si vous avez accédé à notre site MWAOnline entre le 23 juillet et le 9 avril 2014, vous auriez intérêt à modifier votre mot de passe, surtout si vous utilisez le même mot de passe pour d'autres sites Web qui pourraient avoir été affectés.

Chez **Manion**, la confidentialité des régimes de nos clients et celle des participants à ces régimes sont notre priorité principale. Nous désirons vous aviser que votre dossier de client et tous les renseignements personnels des participants à votre régime demeurent sécuritaires et qu'ils sont présentement à l'abri du bogue Heartbleed.



# MANION

Manion Wilkins & Associates Ltd.  
500-21 Four Seasons Place  
Toronto, ON M9B 0A5

**c** info@manionwilkins.com

**t** 416.234.5044

**f** 416.234.2071

## Bulletin annuel 2013 de Manion

Manion met plus que jamais au premier plan ses clients grâce à ses solutions novatrices. Nous visons l'excellence dans tout ce que nous entreprenons, depuis nos technologies de pointe jusqu'à la forte personnalisation de nos services.

Le bulletin ci-joint démontre notre engagement à offrir un service à la clientèle impeccable assorti de solutions à valeur ajoutée. Nous continuons d'investir pour vous, chers clients. Merci à vous et à notre valeureux personnel pour une année encore une fois exceptionnelle!

### Manion a marqué l'année

- En lançant des produits d'assurance individuelle
- En élaborant un nouveau relevé personnalisé 2013 de rente de retraite
- En déménageant ses serveurs et son réseau téléphonique dans un hébergement sécuritaire en Ontario, pour en accroître la sécurité sans risque d'interruption des activités
- En améliorant la capacité de service de son centre de contacts grâce à un investissement dans de nouveaux réseau et logiciel téléphoniques
- En étendant la fonctionnalité des comptes gestion-santé
- En lançant le Magazine Manion, nouveau bulletin de la société

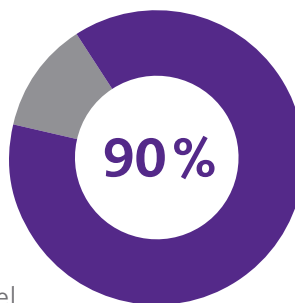
### Centre de contacts

A répondu à :

**10 257**  
demandes en ligne

**107 058**  
appels au total

**39** secondes  
de temps moyen d'attente par appel

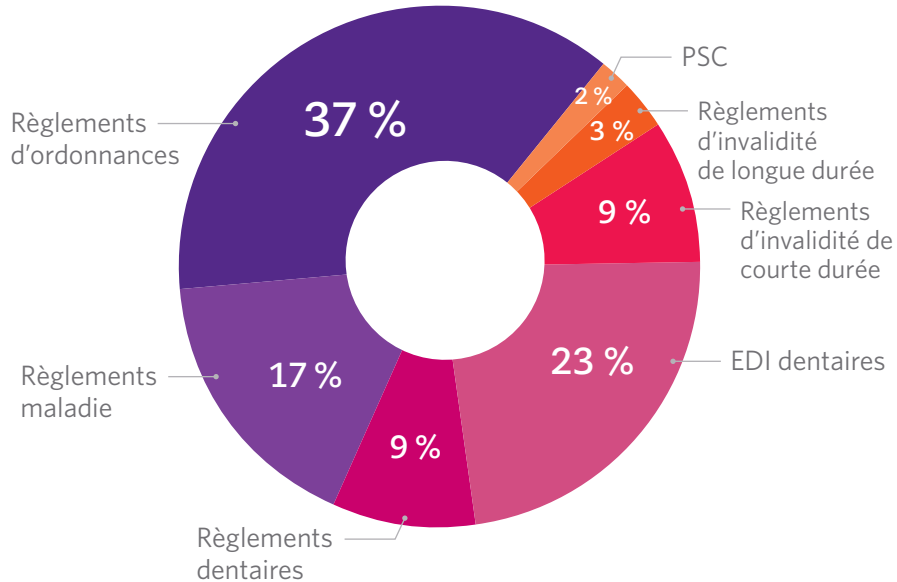


Solution en  
un seul appel



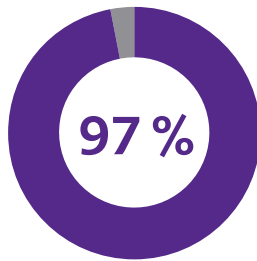
## Traitement des demandes de règlement

**100 %** des règlements d'assurance maladie, dentaire et invalidité traités en moins de 5 jours

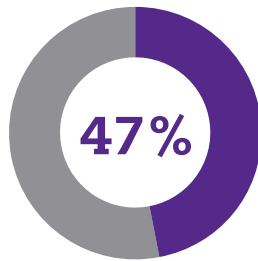


## Administration

L'accès en ligne et le dépôt direct sont très utilisés



des participants/  
employés ont  
l'accès en ligne



des paiements  
ont été versés  
par dépôt direct



des adhésions  
sont traitées en  
5 jours ou moins

Nous avons émis :



Nous avons effectué :



Nous nous soucions de vous,  
et c'est à votre avantage

ManionWilkins.com

## Vie / invalidité

**215** règlements  
vie traités

**2 423** règlements  
d'invalidité traités

## Retraite

**1 878** calculs  
de rente de retraite

**127** séances  
d'information  
de préretraite

## Comptabilité

**55 %** de tous  
les versements sont  
chargés par voie  
électronique

## Résultats d'audit

Les audits des assureurs évaluent constamment que nous dépassons les normes requises avec des résultats allant de **95 à 99 %** pour l'exactitude, le service en temps voulu et le service à la clientèle.

Manion subit un audit annuel de la part des entreprises représentant ses clients. Les résultats de ces audits nous classent sans cesse dans le plus haut centile de notre secteur.