

# Étude de cas

## RÉGIMES D'ASSURANCE COLLECTIVE

**Janvier 2016**

Note importante au superviseur de stage :

Le modèle de l'étude de cas présenté ici est facultatif. Chaque milieu de stage peut élaborer son propre modèle selon sa réalité. L'Autorité des marchés financiers recommande de couvrir les mêmes étapes du processus et des questions similaires.

Nom du stagiaire : \_\_\_\_\_

N° d'identification personnel : \_\_\_\_\_

Date de la remise du document : \_\_\_\_\_

**1<sup>re</sup> édition, 2016**

**Rédaction**

Normand Larivière

**Consultation**

Rita Calabrese, Marie Ladouceur et Roger Richard

**Direction du projet**

Alain Deschamps et Lucie Regimbald

© AUTORITÉ DES MARCHÉS FINANCIERS, 2016

Tous les droits de traduction et d'adaptation, en totalité ou en partie, sont réservés pour tous les pays. Aucun extrait de ce document protégé par les présents droits d'auteur ne peut être reproduit ni utilisé sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, mécanique ou électronique, y compris la microreproduction, la photocopie, l'enregistrement ou un système de stockage et de recherche des données, sans l'autorisation écrite d'une personne dûment autorisée de l'Autorité des marchés financiers.

## Table des matières

### Présentation de l'étude cas

Étape 1: Sollicitation et représentation .....	5
Étape 2: Analyse des besoins du client.....	12
Étape 3: Préparation de la demande de soumission .....	12
Étape 4: Analyse des soumissions reçues .....	17
Étape 5: Préparation de la recommandation .....	25
Étape 6: Mise en place de la recommandation.....	25
Étape 7: Service après-vente .....	28
Tableau de pointage .....	29

## Régimes d'assurance collective

### Introduction

Dans le cadre du processus de certification en assurance collective, l'article 49.1 du *Règlement relatif à la délivrance et au renouvellement du certificat de représentant* (RLRQ, c. D-9.2, r. 7) (le Règlement) stipule que le stagiaire doit réaliser une étude de cas pendant la période probatoire. Pour ce faire, l'Autorité des marchés financiers (l'Autorité) propose ce modèle d'étude de cas à l'intention des superviseurs de stage et des stagiaires en assurance collective de personnes. Le cabinet peut choisir de concevoir son propre modèle, plus représentatif de la réalité de sa clientèle, du moment que celui-ci couvre les mêmes étapes du processus, ainsi que des questions similaires, et qu'il sera intégré au dossier du stagiaire.

Les superviseurs de stage utilisent cet outil pour valider la compréhension du processus d'élaboration d'une recommandation en assurance collective de personnes par le stagiaire.

Concrètement, le superviseur de stage aura accès au document *Solutions* sur demande écrite auprès de l'Autorité. Il s'agit d'un document confidentiel, et son usage doit demeurer restreint.

### Marche à suivre

Vers la cinquième semaine de stage, le superviseur remet l'étude de cas à être réalisée au stagiaire. La durée proposée de l'activité est de trois jours, mais elle peut varier selon la situation de chaque employeur (milieu de stage).

L'Autorité suggère fortement que le stagiaire réalise cette étude de cas de façon autonome et individuelle. Cette étape permet de valider la compréhension du processus d'élaboration d'une recommandation par le stagiaire et de détecter les aspects que celui-ci ne maîtrise pas. Ainsi, le superviseur pourra combler les lacunes observées, le cas échéant, puis évaluer la réussite du stage.

Le superviseur dépose les documents de l'étude de cas dans le dossier du stagiaire conformément à l'article 49.1 du Règlement.

Le superviseur peut alors émettre sa recommandation concernant la réussite du stage et soumettre son rapport au cabinet pour approbation. Il doit ensuite transmettre sa recommandation et son rapport à l'Autorité dans les 10 jours suivant la fin de la période probatoire par les services en ligne ou à l'adresse suivante :

Autorité des Marchés Financiers  
Place de la Cité, Tour Cominar  
2640, boulevard Laurier  
Québec (Québec) G1V 5C1

## Contenu

L'étude de cas aborde les étapes suivantes du processus d'élaboration d'une recommandation en assurance collective de personnes.

1. Sollicitation et représentation
2. Analyse des besoins du client
3. Préparation de la demande de soumission
4. Analyse des soumissions reçues
5. Préparation de la recommandation
6. Mise en place de la recommandation
7. Service après-vente

## Présentation de l'étude de cas

Anne-Sophie, une représentante en assurance collective, doit élaborer une recommandation d'assurance collective adaptée aux besoins d'un client, Équipements Plein Air plus, une entreprise de fabrication d'équipements sportifs.

L'entreprise compte 42 employés à temps plein. Ils participent à un régime d'assurance collective qui est en place depuis sept ans auprès du même assureur. Toutefois, une hausse des primes payables par l'employeur et les salariés est constatée depuis quelques années. De plus, les employés font état de problèmes liés à leurs réclamations.

## Étape 1 : Sollicitation et représentation

### Étude de cas – suite

Anne-Sophie est représentante en assurance collective depuis six mois. Dans le but de solliciter un nouveau client et d'offrir ses services de conseillère en assurance collective, elle communique avec Luc, le directeur des services financiers, chez Équipements Plein Air plus.

Au cours de cette discussion, Luc informe Anne-Sophie qu'il vient tout juste de recevoir les conditions de renouvellement de son régime. Compte tenu des hausses de primes et de problèmes liés aux réclamations, il accepte de rencontrer Anne-Sophie pour discuter de son régime d'assurance collective. Ils se verront donc la semaine suivante.

En vue de cette rencontre, Anne-Sophie prépare certains documents qu'elle remettra à Luc, soit un feuillet sommaire présentant ses services en assurance collective ainsi qu'un modèle de mandat que Luc devra remplir et signer pour officialiser sa désignation de représentante exclusive.

**Consigne 1-A**

**Préparez un modèle de feuillet présentant les services de représentant en assurance collective. (5 points)**

**Consigne 1-B**

**Préparez un modèle de mandat de représentation exclusive. (2,5 points)**

***Mandat de représentation exclusive***

Date

À: Anne-Sophie, représentante en assurance collective

Objet: \_\_\_\_\_

Madame,

Sincères salutations,

Luc, directeur des services financiers (personne-ressource) Signature

Anne-Sophie (signature du représentant)      Date

## Étude de cas – suite

La semaine suivante, Anne-Sophie rencontre Luc, le directeur des services financiers, chez Équipements Plein Air plus.

D'entrée de jeu, Anne-Sophie le remercie de la rencontrer, et elle lui remet le feuillet décrivant ses services en assurance collective.

Luc présente les caractéristiques de l'entreprise et celles du régime d'assurance collective en place depuis maintenant sept ans.

L'entreprise fabrique de l'équipement de plein air spécialisé principalement distribué au Canada, mais également aux États-Unis. Elle compte actuellement 42 employés à temps plein, et tous travaillent au Canada. Aucun employé saisonnier ou à temps partiel n'est couvert par le régime d'assurance collective.

Ce régime offre l'ensemble des garanties. Il est actuellement financé à proportion égale par les employés et par l'employeur. Luc remet à Anne-Sophie un sommaire des garanties et les taux de renouvellement du régime proposés par l'assureur actuel.

## Description du régime actuel d'assurance collective des employés de Équipements Plein Air plus

### **Assurance vie de l'employé**

Barème	2 × le salaire annuel
Maximum sans preuve d'assurabilité	100 000 \$
Maximum avec preuve d'assurabilité	250 000 \$
Réduction et cessation	Réduction de 50 % à 65 ans Cessation à la retraite ou à 70 ans
Exonération des primes	Oui

### **Assurance vie des personnes à charge**

Barème	10 000 \$ pour le décès du conjoint et 5 000 \$ pour le décès d'un enfant
Exonération des primes	Oui
Cessation	À la retraite ou à 70 ans

**Assurance vie facultative**

Disponible par tranche de	10 000 \$
Maximum	500 000 \$
Preuve d'assurabilité	Requise
Exonération des primes	Non
Cessation	À 65 ans

**Assurance décès ou mutilation par accident**

Barème	2 × le salaire annuel
Perte d'usage	Comprise
Réduction et cessation	Réduction de 50 % à 65 ans
Exonération des primes	Oui
Cessation	À la retraite ou à 70 ans

**Assurance invalidité de courte durée**

Barème	75 % du salaire hebdomadaire
Imposition des prestations	Imposables
Maximum sans preuve d'assurabilité	600 \$
Maximum avec preuve d'assurabilité	1 000 \$
Intégration à l'assurance emploi	Non
Délai de carence	Accident: 0 jour Hospitalisation: 7 jours Maladie: 7 jours
Durée maximale	17 semaines
Terminaison	70 ans ou à la retraite

**Assurance invalidité de longue durée**

Barème	66,67 % de la première tranche de 2 000 \$ de salaire mensuel et 50 % de l'excédent
Prestation maximale	3 000 \$/mois
Maximum sans preuve d'assurabilité	2 500 \$
Indexation au coût de la vie	Sans objet
Définition d'invalidité totale	24 mois pour son propre emploi et, par la suite, pour tout emploi
Période d'attente	17 semaines
Durée maximale des prestations	Jusqu'à 65 ans
Imposition des prestations	Non imposables
Intégration RRQ/RPC	Oui. Intégration directe: 85 %
Exonération des primes	Oui
Terminaison	À 65 ans

**Soins de santé****Assurance médicaments**

Franchise	Aucune franchise
Pourcentage de remboursement	90 %
Mode de paiement	Carte de paiement différé
Liste de médicaments	Régulière incluant les médicaments de survie

**Assurance accident/maladie**

Frais d'hospitalisation	100 % sans franchise
Frais médicaux et paramédicaux	100 % sans franchise
Professionnels de la santé	500 \$ par année civile par professionnel
Terminaison	70 ans ou à la retraite
Surprime à 65 ans (médicaments)	Oui

### **Assurance soins dentaires**

Franchise	50 \$ individuelle/100 \$ famille
Pourcentage de remboursement	80 % (prévention et soins de base)
Restauration majeure	Non couverte
Orthodontie	Non couverte
Maximum	1 500 \$ par année civile
Guide d'honoraires	Tarifs courants
Terminaison	À la retraite ou à 70 ans
Transmission électronique	Oui

### **Étude de cas – suite**

En tant que directeur des services financiers de l'entreprise, Luc est préoccupé par la prime de plus en plus élevée que l'employeur et les travailleurs doivent payer. Il est d'avis que les taux proposés sont élevés compte tenu de l'expérience des réclamations actuelles et du fait qu'aucune modification n'a été apportée aux garanties du régime.

De plus, les problèmes qu'ont éprouvés certains employés à la suite de réclamations créent de l'insatisfaction chez eux envers l'assureur actuel (délai trop long pour payer certaines prestations, réclamations refusées sans justification, etc.).

Étant donné que le régime est en place auprès du même assureur depuis sept ans, Anne-Sophie indique qu'il serait justifié de procéder à une étude du marché pour s'assurer que la tarification est appropriée et que la satisfaction des employés envers leur régime demeure adéquate.

Anne-Sophie explique sa façon de procéder pour l'appel d'offres et présente le modèle de mandat que Luc doit remplir et signer pour officialiser sa désignation à titre de représentante. Luc est satisfait de la présentation d'Anne-Sophie et signe le mandat la désignant comme représentante exclusive.

## Étape 2: Analyse des besoins du client

### Étude de cas – suite

Anne-Sophie recueille les informations pertinentes auprès de Luc et rassemble tous les documents requis pour procéder à l'analyse des besoins en assurance collective de personnes d'Équipements Plein Air plus.

#### Consigne 2-A

À partir des informations contenues dans le texte de l'étude de cas ci-haut, indiquez les principaux besoins du client relativement au régime d'assurance collective. (2 points)

#### Consigne 2-B

À partir des renseignements contenus dans la description du régime, déterminez certaines options aux garanties actuelles pouvant être considérées dans une optique de réduction des coûts. (4 points)

## Étape 3: Préparation de la demande de soumission

### Étude ce cas – suite

Pour être en mesure de préparer sa demande de soumission, Anne-Sophie doit obtenir de Luc toute l'information nécessaire à transmettre aux assureurs.

#### Consigne 3-A

Quelles informations générales relatives à l'entreprise Anne-Sophie doit-elle obtenir de Luc ? (3 points)



**Consigne 3-C**

**Quelles informations doivent figurer dans la liste des employés invalides qu'Anne-Sophie doit remettre aux assureurs aux fins de soumission ?**

**Préparez un exemple de liste des employés en invalidité à remettre aux assureurs. (5 points)**

Employé 1

--

Employé 2

--

**Consigne 3-D****Préparez un exemple de tableau de l'historique des taux unitaires. (5 points)****Tableau – Historique des taux unitaires****Régime d'assurance collective des employés de Équipements Plein Air plus**

<b>Garanties</b>	<b>1<sup>er</sup> octobre 2015 Taux</b>	<b>1<sup>er</sup> octobre 2014 Taux</b>	<b>1<sup>er</sup> octobre 2013 Taux</b>
<b>Garanties mises en commun</b> <i>Inscrire les types de garanties.</i>			
<b>Garanties à expérience</b> <i>Inscrire les types de garanties.</i>			

**Consigne 3-E****Préparez un exemple de tableau de l'expérience du régime. (12 points)*****Tableau – Expérience du régime******Régime d'assurance collective des employés de Équipements Plein Air plus***

Juillet 2014 - juin 2015			
Juillet 2013 - juin 2014			
Juillet 2012 - juin 2013			

Juillet 2014 - juin 2015			
Juillet 2013 - juin 2014			
Juillet 2012 - juin 2013			

Juillet 2014 - juin 2015			
Juillet 2013 - juin 2014			
Juillet 2012 - juin 2013			

**Consigne 3-F**

**Quelles précisions relatives au processus de demande de soumission Anne-Sophie doit-elle obtenir de Luc ? (3 points)**

**Étude de cas – suite**

Comme elle détient toute l'information nécessaire pour préparer sa demande de soumission, Anne-Sophie rédige celle-ci (cahier des charges) et la transmet à 6 assureurs en leur demandant d'y répondre dans les 15 jours suivants.

**Consigne 3-G**

**Quelles confirmations précises Anne-Sophie doit-elle demander aux assureurs soumissionnaires pour comparer leurs soumissions ? (2,5 points)**

## Étape 4: Analyse des soumissions reçues

### Étude de cas – suite

En réponse à la demande d'Anne-Sophie, trois assureurs ont décidé de présenter une soumission, et trois assureurs ont refusé de le faire.

À la réception des soumissions des trois assureurs, Anne-Sophie commence son analyse en effectuant une comparaison des garanties offertes. Elle prépare à cet effet un tableau de celles-ci en comparant les garanties du régime actuel avec celles proposées par les trois soumissionnaires dans le but de déceler toute dérogation possible. Elle prépare ensuite un tableau de comparaison des coûts.

**Tableau comparatif des garanties actuelles et proposées par les assureurs**

	Régime actuel	Assureur A	Assureur B	Assureur C
<b>Administration</b>				
<b>Facturation</b>	Préparée par l'assureur	Idem	Idem	Idem
<b>Réclamations</b>	Validées par l'assureur	Idem	Idem	Idem
<b>Catégories d'employés admissibles</b>	Tous les employés travaillant au moins 20 heures par semaine	Idem	Idem	Idem
<b>Délai d'admissibilité</b>	3 mois de service	Idem	Idem	Idem
<b>Assurance vie des employés</b>				
<b>Barème</b>	2 × le salaire annuel			
<b>Maximum</b>	250 000 \$	250 000 \$	250 000 \$	250 000 \$
<b>Maximum sans preuve de bonne santé</b>	100 000 \$	100 000 \$	100 000 \$	100 000 \$
<b>Réduction et cessation</b>	Réduction de 50 % à 65 ans et terminaison à la retraite ou à 70 ans	Réduction de 50 % à 65 ans et terminaison à la retraite ou à 70 ans	Réduction de 50 % à 65 ans et terminaison à la retraite ou à 70 ans	Réduction de 50 % à 65 ans et terminaison à la retraite ou à 70 ans
<b>Exonération primes/invalidité</b>	Après 4 mois d'invalidité totale			
<b>Assurance vie des personnes à charge</b>				
<b>Barème</b>	10 000 \$ au décès du conjoint et 5 000 \$ au décès d'un enfant	10 000 \$ au décès du conjoint et 5 000 \$ au décès d'un enfant	10 000 \$ au décès du conjoint et 5 000 \$ au décès d'un enfant	10 000 \$ au décès du conjoint et 5 000 \$ au décès d'un enfant
<b>Réduction du montant du conjoint</b>	Aucune	Aucune	Aucune	Aucune
<b>Terminaison</b>	Retraite ou 70 ans			
<b>Prolongation pour les survivants</b>	24 mois, sans paiement de primes			
<b>Droit de transformation pour le conjoint</b>	Disponible	Non disponible	Disponible	Non disponible
<b>Exonération des primes/invalidité</b>	Applicable	Non applicable	Applicable	Non applicable

	Régime actuel	Assureur A	Assureur B	Assureur C
<b>Assurance vie facultative</b>				
Disponible par tranches de	10 000 \$	10 000 \$	10 000 \$	10 000 \$
Maximum	500 000 \$	500 000 \$	500 000 \$	500 000 \$
Conjoint admissible à l'assurance	Oui	Oui	Oui	Oui
Preuve de bonne santé	Exigée	Exigée	Exigée	Exigée
Terminaison	65 ans	65 ans	65 ans	65 ans
Exonération des primes/invalidité	Réduction de 50 % à 65 ans et cessation à la retraite ou à 70 ans	Réduction de 50 % à 65 ans et cessation à la retraite ou à 70 ans	Réduction de 50 % à 65 ans et cessation à la retraite ou à 70 ans	Réduction de 50 % à 65 ans et cessation à la retraite ou à 70 ans
Réduction et cessation	Applicable	Applicable	Applicable	Applicable
<b>Assurance invalidité de courte durée</b>				
Barème	66,67 % du salaire hebdomadaire			
Prestation maximale sans preuve	600 \$	600 \$	700 \$	700 \$
Prestation maximale avec preuve	1 000 \$	1 000 \$	1 250 \$	1 200 \$
Période d'attente -accident/hospitalisation/maladie	0/7/7 jours	0/7/7 jours	0/7/7 jours	0/7/7 jours
Durée maximale des prestations	17 semaines	17 semaines	17 semaines	17 semaines
Cessation	Retraite ou 70 ans			
Imposition des prestations	Imposables	Imposables	Imposables	Imposables
Intégration à l'assurance-emploi	Non	Non	Non	Non
<b>Assurance invalidité de longue durée</b>				
Barème	66,67 % de la première tranche de 2 000 \$ de salaire mensuel et 50 % de l'excédent	66,67 % de la première tranche de 2 000 \$ de salaire mensuel et 50 % de l'excédent	66,67 % de la première tranche de 2 000 \$ de salaire mensuel et 50 % de l'excédent	66,67 % de la première tranche de 2 000 \$ de salaire mensuel et 50 % de l'excédent
Prestation maximale	3 000 \$ par mois	3 500 \$ par mois	3 500 \$ par mois	3 000 \$ par mois
Maximum sans preuve de bonne santé	2 500 \$ par mois	3 000 \$ par mois	3 000 \$ par mois	2 500 \$ par mois
Indexation au coût de la vie	Sans objet	Sans objet	Sans objet	Sans objet
Définition d'invalidité totale	24 mois pour son propre emploi et par la suite, tout emploi	24 mois pour son propre emploi et par la suite, tout emploi	24 mois pour son propre emploi et par la suite, tout emploi	24 mois pour son propre emploi et par la suite, tout emploi
Période d'attente	17 semaines	17 semaines	17 semaines	17 semaines
Durée maximale des prestations	Jusqu'à 65 ans	Jusqu'à 65 ans	Jusqu'à 65 ans	Jusqu'à 65 ans
Imposition des prestations	Non imposables	Non imposables	Non imposables	Non imposables
Intégration RRQ/RPC	Oui (la rente est réduite des prestations d'invalidité payables par le RRQ/RPC)	Oui (la rente est réduite des prestations d'invalidité payables par le RRQ/RPC)	Oui (la rente est réduite des prestations d'invalidité payables par le RRQ/RPC)	Oui (la rente est réduite des prestations d'invalidité payables par le RRQ/RPC)

	Régime actuel	Assureur A	Assureur B	Assureur C
<b>Coordination avec prestations d'autres sources</b>	Sans excéder 85 % du salaire brut			
<b>Réadaptation</b>	Applicable	Applicable	Applicable	Applicable
<b>Soins de santé</b>				
<b>Franchise</b>	Aucune	Aucune	Aucune	Aucune
<b>Pourcentage de remboursement</b>	90 %	90 %	90 %	90 %
<b>Cessation</b>	Retraite ou 70 ans			
<b>Hospitalisation</b>	Chambre à deux lits – 100 %			
<b>Médicaments</b>	Ordonnance	Ordonnance	Ordonnance	Ordonnance
<b>Carte médicaments</b>	Paiement différé	Paiement différé	Paiement différé	Paiement différé
<b>Services paramédicaux</b>	500 \$ par année civile par professionnel	500 \$ par année civile par professionnel Orthothérapeute : non couvert	500 \$ par année civile par professionnel	500 \$ par année civile par professionnel Ergothérapeute : non couvert
<b>Radiographies</b>	50 \$ par année civile	Illimité	Maximum 300 \$ par année civile	Maximum 300 \$ par année civile
<b>Infirmière privée à domicile</b>	10 000 \$ par année civile			
<b>Appareils auditifs</b>	500 \$/36 mois consécutifs	750 \$/48 mois consécutifs	750 \$/36 mois consécutifs	500 \$/36 mois consécutifs
<b>Examens de la vue</b>	50 \$/24 mois consécutifs	50 \$/24 mois consécutifs	1 examen par année civile	75 \$/24 mois consécutifs
<b>Frais médicaux hors Canada</b>	Maximum viager par assuré : 5 000 000 \$ Durée maximale du séjour : 60 jours	Maximum viager par assuré : 3 000 000 \$ Durée maximale du séjour : 30 jours	Maximum viager par assuré : 5 000 000 \$ Durée maximale du séjour : 60 jours	Maximum viager par assuré : 3 000 000 \$ Durée maximale du séjour : 30 jours
<b>Annulation et interruption de voyage</b>	5 000 \$ par sinistre par assuré	3 000 \$ par sinistre par assuré	5 000 \$ par sinistre par assuré	3 000 \$ par sinistre par assuré
<b>Soins dentaires</b>				
<b>Franchise</b>	50 \$ individuelle/ 100 \$ famille			
<b>Pourcentage de remboursement</b>				
<b>Soins préventifs</b>	80 %	80 %	80 %	80 %
<b>Soins de base</b>	80 %	80 %	80 %	80 %
<b>Maximum global</b>	1 500 \$ par année civile			
<b>Mode de paiement</b>	Transfert électronique	Transfert électronique	Transfert électronique	Transfert électronique

**Consigne 4-A**

À l'aide du tableau des taux mensuels proposés par les assureurs, remplissez le tableau de comparaison des coûts. (107 points)

**Tableau – Taux mensuels proposés par les assureurs**

	Assureur actuel	Assureur A	Assureur B	Assureur C
<b>Assurance vie et DMA</b> Par 1 000 \$ d'assurance Volume: 4 200 000 \$	0,50 \$	0,45 \$	0,53 \$	0,61 \$
<b>Assurance vie des personnes à charge</b> Par famille et monoparentale: 28	2,35 \$	2,10 \$	2,19 \$	2,30 \$
<b>Invalité de longue durée</b> Par 100 \$ de prestations mensuelles Volume: 101 000 \$	2,52 \$	2,25 \$	2,42 \$	2,38 \$
<b>Invalité de courte durée</b> Par 10 \$ de prestations hebdomadaires Volume: 36 060 \$	0,67 \$	0,60 \$	0,76 \$	0,85 \$
<b>Soins de santé</b> Individuelle (10) Monoparentale (2) Familiale (18)	101,05 \$ 246,59 \$ 357,76 \$	90,22 \$ 220,17 \$ 319,43 \$	95,17 \$ 230,45 \$ 330,25 \$	94,56 \$ 228,65 \$ 327,78 \$
<b>Assurance soins dentaires</b> Individuelle (10) Monoparentale (2) Familiale (18)	19,94 \$ 65,18 \$ 81,87 \$	17,80 \$ 58,20 \$ 73,10 \$	18,60 \$ 63,45 \$ 79,85 \$	20,25 \$ 68,75 \$ 80,50 \$

**Tableau de comparaison des coûts avec les taux et les volumes**  
**Régime d'assurance collective des employés de Équipements Plein Air plus**

	Assureur actuel	Assureur A	Assureur B	Assureur C
<b>Assurance-vie et DMA</b> Par 1 000 \$ d'assurance Volume: 4 200 000 \$				
<b>Assurance vie des personnes à charge</b> Par famille et monoparentale: 28				
<b>Invalidité de longue durée</b> Par 100 \$ de prestations mensuelles Volume: 101 000 \$				
<b>Total des garanties mises en commun</b>				
<b>Invalidité de courte durée</b> Par 10 \$ de prestations hebdomadaires Volume: 36 060 \$				
<b>Soins de santé</b> Individuelle (10) Monoparentale (2) Familiale (18)				
<b>Assurance soins dentaires</b> Individuelle (10) Monoparentale (2) Familiale (18)				
<b>Prime mensuelle totale</b>				
<b>Différence en pourcentage avec le plus bas assureur soumissionnaire</b>				

## Étude de cas – suite

Après avoir comparé les coûts du régime pour les garanties actuelles, Anne-Sophie prépare un tableau de comparaison du coût de certaines options demandées dans son cahier des charges.

### Consigne 4-B

À l'aide des taux suivants proposés par les assureurs pour les deux options demandées par Anne-Sophie dans son cahier des charges, remplissez le tableau de comparaison du coût des options 1 et 2 pour chacun des assureurs. (68 points)

Comme les options considérées s'appliquent seulement aux soins de santé, seule la partie du tableau concernée est reproduite.

Option 1: modifier de 90 à 80 % le pourcentage de remboursement des médicaments

Option 2: modifier de 90 à 80 % le pourcentage de remboursement des soins paramédicaux

		Garanties actuelles	Option 1	Option 2
<b>Assureur actuel</b>	<b>Soins de santé</b>			
	Individuelle (10)	101,05 \$	92,97 \$	96,48 \$
	Monoparentale (2)	246,59 \$	229,25 \$	234,26 \$
	Familiale (18)	357,76 \$	332,61 \$	339,87 \$
<b>Assureur A</b>	<b>Soins de santé</b>			
	Individuelle (10)	90,22 \$	82,55 \$	85,26 \$
	Monoparentale (2)	220,17 \$	201,45 \$	209,84 \$
	Familiale (18)	319,43 \$	294,75 \$	304,35 \$
<b>Assureur B</b>	<b>Soins de santé</b>			
	Individuelle (10)	95,17 \$	87,56 \$	90,41 \$
	Monoparentale (2)	230,45 \$	212,01 \$	218,50 \$
	Familiale (18)	330,25 \$	303,83 \$	313,74 \$
<b>Assureur C</b>	<b>Soins de santé</b>			
	Individuelle (10)	94,56 \$	87,94 \$	90,77 \$
	Monoparentale (2)	228,65 \$	214,93 \$	219,51 \$
	Familiale (18)	327,78 \$	317,51 \$	314,67 \$

**Tableau de comparaison des coûts des options pour l'assureur actuel**

	Garanties actuelles	Option 1	Option 2
<b>Soins de santé</b> Individuelle (10) Monoparentale (2) Familiale (18)			
<b>Prime mensuelle en soins de santé</b>			
<b>Prime mensuelle totale</b>			
<b>Différence en pourcentage</b>			

**Tableau de comparaison des coûts des options pour l'assureur A**

	Garanties actuelles	Option 1	Option 2
<b>Soins de santé</b> Individuelle (10) Monoparentale (2) Familiale (18)			
<b>Prime mensuelle en soins de santé</b>			
<b>Prime mensuelle totale</b>			
<b>Différence en pourcentage</b>			

**Tableau de comparaison des coûts des options pour l'assureur B**

	Garanties actuelles	Option 1	Option 2
<b>Soins de santé</b> Individuelle (10) Monoparentale (2) Familiale (18)			
<b>Prime mensuelle en soins de santé</b>			
<b>Prime mensuelle totale</b>			
<b>Différence en pourcentage</b>			

**Tableau de comparaison des coûts des options pour l'assureur C**

	Garanties actuelles	Option 1	Option 2
<b>Soins de santé</b> Individuelle (10) Monoparentale (2) Familiale (18)			
<b>Prime mensuelle en soins de santé</b>			
<b>Prime mensuelle totale</b>			
<b>Différence en pourcentage</b>			

## Étape 5: Préparation de la recommandation

### Étude de cas – suite

Après avoir analysé les soumissions des assureurs et comparé à la fois les garanties et les coûts, Anne-Sophie prépare un rapport d'analyse et de recommandation qu'elle présente ensuite à Luc.

#### Consigne 5-A

**D'après les résultats obtenus des soumissionnaires, quel assureur devrait faire l'objet de la recommandation ? (1 point)**

#### Consigne 5-B

**Quels tableaux doivent faire partie du rapport d'analyse et de recommandation d'Anne-Sophie ? (3 points)**

### Étude de cas – suite

Luc accepte la recommandation d'Anne-Sophie.

#### Consigne 5-C

**Compte tenu des garanties et des coûts, Anne-Sophie devrait-elle recommander une des options demandées ? (3 points)**

## Étape 6 : Mise en place de la recommandation

### Étude de cas – suite

Luc ayant accepté la recommandation d'Anne-Sophie, celle-ci doit la mettre en place.

#### Consigne 6-A

Quelles sont les autres étapes nécessaires à la mise en place du régime d'assurance collective auprès de l'assureur retenu ? (5 points)

**Consigne 6-B**

**Préparez un modèle de lettre de résiliation à adresser à l'assureur précédent.  
(5 points)**

**Modèle de lettre de résiliation**

Date

**Personnel et confidentiel**

Prénom Nom

Poste

Assureur actuel

Adresse

**Objet: Notre contrat d'assurance collective n° \_\_\_\_\_**

Madame,

Monsieur,

Nous vous remercions des services rendus jusqu'à ce jour et vous prions de ne pas hésiter à communiquer avec nous si vous avez des questions.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, l'expression de nos sentiments les meilleurs.

Dirigeant responsable

Titre

c.c. Représentant en assurance collective

## Étape 7 : Service après-vente

### Étude de cas – suite

Pour que son client soit entièrement satisfait de ses services et de ceux de l'assureur retenu, Anne-Sophie doit effectuer les activités de suivi nécessaires au bon fonctionnement du régime.

#### Consigne 7-A

**Quels suivis Anne-Sophie doit-elle faire auprès du client pour s'assurer de sa satisfaction quant au fonctionnement du régime ? (7 points)**

Cela complète l'étude de cas en régimes d'assurance collective.  
SVP, remettre le document à votre superviseur de stage.

## Tableau de pointage

Le total des points est 250. On doit diviser par 5 et multiplier par 2 pour avoir un total sur 100 points. Le seuil de réussite est de 70 %.

N° de consigne	Points obtenus	Total des points
1-A		5
1-B		2,5
2-A		2
2-B		4
3-A		3
3-B		7
3-C		5
3-D		5
3-E		12
3-F		3
3-G		2,5
4-A		107
4-B		68
5-A		1
5-B		3
5-C		3
6-A		5
6-B		5
7-A		7
Total	_____	_____ /250
	_____ /5 × 2	_____