



# PROFIL *Express*

**Le 30 Juin 1999**

## ***La Sun Life devra améliorer le service qu'elle nous donne***

La consultation que nous avons tenue sur l'évaluation de la satisfaction à l'endroit de la Sun Life révèle des lacunes sur certains aspects du service de la compagnie. Nous sommes actuellement en discussion avec la Ville pour que des correctifs soient apportés dans les plus brefs délais. Nous avons présenté une synthèse des points d'insatisfaction de même que des propositions pour corriger la situation.

Parmi les principaux problèmes relevés, mentionnons des erreurs fréquentes de gestion, des problèmes d'utilisation de la carte ASSURE, des refus non justifiés pour certaines réclamations ainsi qu'une approche client basée sur le contrôle. Par contre, plusieurs ont souligné la rapidité, l'efficacité et la courtoisie du service.

Il a été convenu que la Sun Life publierait un fascicule sur nos régimes d'assurances avant la fin de l'été. D'ici là, vous pouvez consulter le site Intranet `\pers\paie\index.htm` et cliquer sur l'item Sommaires des assurances pour vous assurer des garanties auxquelles vous avez droit. La Sun Life doit nous donner les mêmes garanties que nous donnait la London Life. Par ailleurs, nous vous proposons des moyens de pallier aux lacunes du service de la Sun Life avant qu'elle se rajuste.

- Si vous et votre conjoint êtes assurés avec la Sun Life, demandez le nouveau formulaire de remboursement des réclamations. Le nouveau formulaire inclut l'information sur la coordination des remboursements ce qui permet d'éviter toute confusion.

- Pour que vos changements d'adresses soient faits en permanence, faites-les auprès de votre agent de personnel à la Ville ainsi qu'auprès des responsables des assurances au Service du personnel, Christine Vallée, 872-5821 ou Sylvie Poirier, 872-4478. Vous pouvez aussi communiquer avec elles par courriel.

- Pour plus de sûreté, nous vous suggérons de correspondre par écrit avec la Sun Life. Il y a risque d'erreur avec l'utilisation de la carte ASSURE car les remboursements sont gérés distinctement de ceux qui sont faits par correspondance.

- Prenez note que la franchise de 50 \$ pour les soins médicaux et de 100 \$ pour les soins dentaires ne s'applique qu'une seule fois par année et couvre toute la famille. Cette franchise s'applique sur toutes les demandes de remboursement à l'exception des frais d'hospitalisation et des soins de la vision.

- En cas de refus de paiement de médicaments, d'appareils médicaux prescrits par le médecin ou d'examen en clinique privée, demandez-en le motif à la Sun life au numéro suivant : 866-3506. Si l'explication ne vous satisfait pas, communiquez avec les responsables des assurances au Service du personnel.

- Après une absence pour invalidité court terme ou long terme, vous avez droit à un retour progressif au travail sur recommandation de votre médecin. Dans ce cas, votre temps de présence est payé par la Ville et votre temps d'absence est payé par les assurances. Pour le temps d'absence, vous devez inscrire le code 19 sur vos feuilles de temps. En aucun cas, on ne peut vous obliger à utiliser vos banques de congés pour un retour progressif.

En terminant, nous remercions tous ceux qui ont participé à la consultation. Vos commentaires nous ont permis d'orienter les discussions avec la Ville et la Sun Life et de proposer des solutions précises aux problèmes qui se sont posés. Si d'autres difficultés surviennent, n'hésitez pas à communiquer avec nous ou avec la Ville.

