

Assurances collectives

Votre guide sur les  
**Solutions pour  
petites entreprises**  
de la Standard Life

Mieux-être : un objectif gagnant.



**Bonjour.**

Que vos clients soient des propriétaires, des directeurs ou des dirigeants de petites ou de grandes entreprises, ils ont tous la même préoccupation : recruter et conserver les meilleurs talents. Cela est essentiel à leur succès.

Plus que jamais, les propriétaires de petites entreprises comptent sur votre savoir-faire pour relever ce défi croissant. Ils veulent que vous les aidiez à concevoir le bon régime : celui qui saura attirer et retenir les bons employés, et qui sera offert au juste prix.

Tout comme ces entrepreneurs qui peuvent compter sur votre aide, vous pouvez compter sur la Standard Life pour faire croître votre entreprise. Ensemble, nous pouvons offrir aux employeurs bien plus qu'une simple couverture d'assurances collectives.

Poursuivez votre lecture pour voir comment la Standard Life peut vous apporter le soutien nécessaire afin d'aider votre clientèle.

*Laissez-nous être votre partenaire de choix...  
tout comme vous l'êtes pour eux.*

# Nous vous aidons, vous et vos clients de petites entreprises.

La Standard Life vous procure la solidité, la souplesse et l'aide que vous recherchez auprès d'un assureur collectif.

Nous voulons vous aider à vous constituer un portefeuille diversifié et solide et à maintenir des relations gagnantes avec vos clients de petites entreprises.

*Plus qu'un  
partenariat*

Voir page 4

*Répondre aux  
besoins des petites  
entreprises*

Voir page 6

Tous n'entrent  
pas dans le  
même moule

Voir page 12

*Aider les employeurs à conserver leur atout le plus précieux – leurs employés – est une solution gagnante sur toute la ligne.*

*Les réalités de  
la vie et du travail*

Voir page 8

*Un régime qui  
offre plus que  
des assurances  
collectives*

Voir page 10

*Établir un partenariat avec un assureur conscient des réalités que vivent les entreprises de petite taille ne peut que contribuer à la satisfaction de vos clients et à votre succès. Vos clients et vous pouvez compter sur le soutien constant de la Standard Life – de la mise en place du régime à sa gestion quotidienne.*

Voyez tous les services dont vos clients et vous-même pouvez bénéficier en faisant affaire avec la Standard Life.

**Une souplesse qui vous facilite les choses**

Pour vous aider à trouver le régime qui réponde aux besoins de vos clients, la Standard Life fait preuve de souplesse dans la conception du régime et offre des services bien adaptés aux attentes et aux besoins particuliers des petites entreprises.

Pour la mise en place réussie d'une solution d'assurances collectives, il vous faut un régime abordable, facile à administrer et complet. Lorsque vous faites affaire avec la Standard Life, vous pouvez proposer à vos clients de toutes tailles notre gamme complète de produits et de services.

**Nous travaillons étroitement avec vous**

Votre directeur, développement des affaires, est votre principal contact à la Standard Life. Attentif à vos besoins et soutenu par une équipe dédiée aux petites entreprises, il vous fournit information et soutien, propose des solutions de rechange et vous aide à trouver les meilleures options possible pour vos clients et vous.

Des représentants de la tarification, du service à la clientèle, des règlements et de l'administration sont également à votre service. Ils connaissent votre marché local et vous apportent leur expertise.

**Les dernières nouvelles pour mieux servir vos clients**

**e-connexion**, notre bulletin électronique à l'intention des conseillers, vous communique les nouvelles d'intérêt pour vous.

**L'Article**, notre bulletin qui démystifie les changements dans les lois provinciales et fédérales et leur incidence sur les assurances collectives, est affiché sur notre site Web public.

Tout au long de l'année, la Standard Life participe à différentes activités qui présentent un intérêt pour le marché des avantages collectifs, certaines permettant même d'obtenir des **unités de formation continue**. Pour de plus amples renseignements sur nos midi-causeries accréditées et les activités de l'industrie dans votre région, n'hésitez pas à communiquer avec votre directeur, développement des affaires.

*Plus qu'un solide assureur.*

Solutions pour petites entreprises  
Plus qu'un partenariat  
Nous travaillons étroitement avec vous

### Un partenariat rentable

Notre **formule de gratification** récompense vos efforts de plusieurs façons. Elle récompense à la fois la croissance de votre portefeuille auprès de la Standard Life et votre engagement à maintenir en vigueur votre portefeuille d'affaires.

La **gratification sur les affaires en vigueur** tient compte du maintien en vigueur de votre portefeuille d'affaires à la Standard Life, tandis que la **gratification sur les affaires nouvelles** est fondée sur le revenu-primés annualisé des nouveaux contrats.

Pour de plus amples renseignements sur notre **programme de rémunération**, communiquez avec votre directeur, développement des affaires, ou consultez notre bulletin à ce sujet.

### Un partenariat à long terme

Pour vous remercier de votre collaboration soutenue, nous avons également conçu un **programme de reconnaissance** qui souligne les réalisations exceptionnelles de nos meilleurs conseillers.

Vos efforts sont essentiels à notre réussite, et nous tenons à vous en remercier.

### Le saviez-vous?

Si vous êtes admissible au programme de gratification offert par les assurances collectives, vous serez aussi automatiquement admissible au programme de gratification des régimes d'épargne et de retraite collectifs, et vice versa.

De plus, si vous remplissez les critères des programmes de rémunération des deux secteurs d'activité, vous aurez droit à une majoration de 20 % sur votre gratification globale.

*Tout comme vous, les employeurs consacrent principalement leur temps et leur énergie aux activités quotidiennes et à la croissance de leur entreprise.*

Pour vous servir le plus efficacement possible, nous vous fournissons, à vous, à vos clients et à leurs employés, un accès facile et direct aux personnes et au soutien dont vous avez besoin, et quand vous en avez besoin.

**Un régime simple à administrer est essentiel**

Pour assurer une transition en douceur, nous affectons à votre client une équipe de mise en place qui s'occupe de tout.

Pour faciliter la gestion du régime d'assurances collectives, nous faisons parvenir à chaque administrateur de régime une trousse de bienvenue complète contenant les outils de référence suivants :

- Liste de contacts – indiquant les coordonnées de l'équipe qui vous est attitrée
- Manuel de l'administrateur – disponible en format électronique
- Police d'assurances collectives – explication des garanties d'assurances collectives

- Formulaires d'administration et de règlement – une trousse de départ
- Livret des employés – disponible dans notre site protégé, le Salon VIP
- Certificat et carte médicaments combinés
- Et plus encore

De plus, une pochette regroupant différents documents liés à la couverture particulière du régime est remise aux administrateurs de régimes et aux employés.

En outre, pour aider les administrateurs de régimes à **régler les problèmes quotidiens**, un spécialiste du Centre Clients Plus est affecté à chaque groupe.

« Je peux consacrer mon temps à ce qui compte vraiment. »



Notre **Centre Clients Plus** facilite l'administration quotidienne des régimes et constitue un guichet unique pour répondre aux questions administratives.

Afin d'obtenir des conseils sur l'administration du régime, l'administrateur ou vous-même n'avez qu'à contacter notre Centre Clients Plus pour parler à votre spécialiste attitré relativement :

- aux changements dans les renseignements sur les employés
- aux demandes de renseignements sur la facturation et les primes
- à l'inscription au Salon VIP et à la navigation dans ce site
- à l'attribution d'un nouveau numéro d'identification personnel en cas de perte ou d'oubli
- aux demandes ou au remplacement de cartes médicaments et de certificats d'assurance
- au statut des demandes de règlement d'assurance maladie, de soins dentaires, d'invalidité et de décès
- aux renseignements sur les garanties facultatives (assurance vie, décès ou mutilation accidentels) et aux preuves d'assurabilité
- à la transformation de l'assurance vie
- aux livrets d'employés

Au cours de l'année, le client est invité à faire des commentaires sur le service reçu. Cette rétroaction continue fait en sorte que nos clients bénéficient d'une expérience exceptionnelle. En mesurant régulièrement la satisfaction de nos clients de petites entreprises, nous sommes à l'écoute de leurs préoccupations et nous pouvons rapidement répondre à leurs besoins.

Au fil de l'évolution de leur entreprise, vos clients peuvent nous appeler pour discuter d'ajustements à apporter à leurs régimes d'assurances collectives. Nos spécialistes s'assureront que nous répondons en tout temps à leurs attentes.

### Ligne Info

Durant les heures d'ouverture, les employés peuvent parler directement à un représentant du service à la clientèle. En tout temps, au moyen de notre système de réponse vocale interactive, les employés peuvent obtenir rapidement des renseignements précis sur leurs garanties et leurs demandes de règlement d'assurance maladie, de soins dentaires et d'invalidité.

Notre Ligne Info sans frais, **1-800-499-4425**, est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

*Votre spécialiste attitré est là pour répondre à toutes vos questions.*

*En établissant un partenariat, nous nous assurons de collaborer activement avec tous les intéressés pour atteindre notre but – le retour au travail en temps opportun et en toute sécurité de l'employé invalide.*

#### **Maintenir l'efficacité de vos employés**

Il ne suffit pas d'offrir une garantie d'assurance invalidité. C'est la façon dont l'invalidité est gérée qui fait toute la différence.

À la Standard Life, nous considérons la gestion de la santé et de l'invalidité comme un cycle, tout au long duquel nous offrons aide et soutien. Non seulement cherchons-nous à prévenir les problèmes de santé, mais nous travaillons également en partenariat avec l'employeur, les professionnels de la santé et l'employé afin d'assurer la meilleure solution possible pour chaque invalidité.

Pour accompagner nos clients – les employeurs et leurs employés – tout au long de ce cycle d'invalidité, nous offrons une gamme de solutions intégrées à toutes les étapes : prévention, gestion des capacités et retour au travail.

#### **ConsultAction – Conseils d'experts en gestion de l'invalidité**

Grâce à ConsultAction, les clients ayant des garanties d'invalidité de courte durée autoassurées peuvent aussi avoir accès à notre gamme complète de services en gestion d'invalidité. Nous pouvons les accompagner durant tout le processus d'invalidité ou ne les conseiller qu'à certaines étapes de la période d'indemnisation – ce sont eux qui décident quand profiter de notre savoir-faire.

Notre analyste en invalidité travaille en collaboration avec l'employé, l'employeur et le médecin en vue de mettre au point un plan d'action adapté aux besoins de l'employé invalide et du milieu de travail. L'analyste s'assure que l'employeur ne perd pas le contact avec les employés au cours des premières semaines cruciales de l'invalidité et que des initiatives pour faciliter un retour au travail en temps opportun et en toute sécurité, comme un programme de réadaptation, sont mises en place.

#### **Expert-Aide – programme d'aide aux gestionnaires**

Expert-Aide est un service offert aux gestionnaires qui ont des employés confrontés à des difficultés qui pourraient affecter leur rendement au travail. Une ligne sans frais confidentielle est disponible en tout temps pour des consultations et du coaching téléphoniques.

Une intervention précoce peut aider à prévenir les absences, les demandes d'indemnisation en invalidité et les répercussions négatives qu'elles ont sur le milieu de travail.

*De l'aide et des outils pour aider à résoudre les situations difficiles.*

### Santé et mieux-être

Les programmes visant à promouvoir la santé et le mieux-être au travail sont de plus en plus importants dans la gestion des régimes collectifs et l'amélioration de la productivité. Voilà pourquoi tous les régimes de la Standard Life comportent des initiatives qui favorisent la santé organisationnelle ainsi que le mieux-être des employés.

D'un simple clic, notre **Centre de santé et mieux-être** offre à tous nos clients des renseignements et des outils exclusifs sur divers sujets liés à la santé et au mieux-être. Le Centre offre également des outils interactifs comme des quiz, des autoévaluations, des documents de référence, des conseils pratiques, et plus encore.

*Nous avons tous un horaire chargé, et des outils en ligne efficaces peuvent réduire de beaucoup le temps et les coûts reliés à l'administration d'un régime d'assurances collectives.*

À la Standard Life, nous offrons plusieurs **cyberservices** afin de fournir un accès sûr, facile et rapide à des renseignements à jour au moment qui convient à chacun.

### Rapports en ligne

Se familiariser avec les rapports et comprendre les tendances qui s'en dégagent exige du temps et de l'énergie. Afin de vous faciliter la tâche, la Standard Life a conçu un outil flexible pour produire des rapports. Vous pouvez ainsi présenter des données et des renseignements personnalisés à vos clients et leur donner une vue d'ensemble de la situation de leur régime.

Accédez à notre Salon VIP sécurisé pour :

- créer des rapports personnalisés et des relevés d'analyse comparative;
- consulter les relevés à l'intention des clients pour suivre et analyser les tendances relativement aux prestations payées par rapport aux primes facturées.

### Administration simplifiée

Les **administrateurs de régimes** peuvent accéder à des renseignements et à des outils administratifs et effectuer des transactions au moyen du Salon VIP au moment qui leur convient.

Cet environnement sûr et pratique permet à l'administrateur de régime :

- d'inscrire de nouveaux employés et de mettre à jour les renseignements sur les employés
- d'examiner les factures courantes ou antérieures
- de produire des formulaires d'administration et de demande de règlement personnalisés
- d'imprimer des copies des certificats d'assurance des employés

- de créer des rapports sur les employés et leurs personnes à charge
- de créer des rapports relatifs à la gestion de l'invalidité
- de consulter notre Manuel de l'administrateur
- de communiquer avec un spécialiste au moyen du Centre des messages sécurisé
- de consulter de l'information sur la santé et le mieux-être exclusive aux clients de la Standard Life.

### Le Salon VIP des participants

Les **employés** peuvent aussi obtenir des renseignements 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Le Salon VIP donne aux participants un accès facile à des renseignements à jour, comme :

- les livrets des employés qui expliquent leurs protections;
- le statut des demandes de règlement de soins dentaires, de soins médicaux et d'invalidité et l'explication des prestations;
- des formulaires d'administration et de demandes de règlement personnalisés pouvant être remplis à l'écran;
- une version imprimable des certificats d'assurance;
- un accès direct à notre équipe des services à la clientèle par courriel;
- des renseignements et des outils exclusifs sur la santé et le mieux-être;
- et plus encore...

Solutions pour petites entreprises  
Un régime qui offre plus que des assurances collectives  
Des cyberservices au bout des doigts

### **Paiement électronique – un chèque en moins**

L'option de paiement électronique permet aux administrateurs de régimes de payer leurs factures d'assurances collectives en ligne par l'entremise de l'institution financière de leur choix.

### **Service de dépôt direct**

Le dépôt direct est le moyen le plus rapide, le plus sûr et le plus facile de recevoir le paiement des demandes de règlement. Les paiements sont directement transférés au compte bancaire de l'employé et une explication des prestations est envoyée par la poste à son domicile.

Les employés peuvent également modifier leurs renseignements bancaires en ligne, au besoin. Ces modifications prennent effet immédiatement.

### **Site Web de la Standard Life**

À titre de conseiller en avantages sociaux, vous avez accès à une gamme d'outils et de renseignements pratiques sur notre site public, comme :

- des renseignements sur nos produits et services;
- un éventail des items de notre gamme de matériel de commercialisation;
- des bulletins sur des questions juridiques et réglementaires;
- l'e-connexion en cours et les numéros précédents;
- les formulaires administratifs et de règlement les plus utilisés;
- des liens utiles;
- et plus encore...

Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter notre site, à [www.standardlife.ca](http://www.standardlife.ca).

*À la Standard Life,  
les renseignements  
sont à portée de  
la main.*

## Solutions pour petites entreprises

Ce que nous pouvons vous offrir, à vous et à vos clients

Tous n'entrent pas dans le même moule

Avec une gamme complète de garanties et de services, nous travaillons avec vous afin de mettre en place le bon régime d'assurances collectives pour vos clients de petites entreprises.

### Vaste gamme de garanties collectives

- Assurance vie et garantie DMA de base et facultatives
- Assurance maladie et soins dentaires
- Compte de frais médicaux
- Invalidité de courte et de longue durée
- Programmes d'aide aux employés et aux gestionnaires
- Assistance voyage
- Couverture à l'extérieur du Canada

### Savoir-faire en invalidité, santé et mieux-être

- Outils de prévention proactifs
- Analyste attitré – demandes d'indemnisation en cas d'invalidité
- Processus et systèmes efficaces de gestion des dossiers d'invalidité
- Transition harmonieuse de l'invalidité de courte à longue durée
- ConsultAction – services aux programmes autofinancés d'invalidité de courte durée
- Services de réadaptation
- Programme de retour au travail
- Centre de santé et mieux-être virtuel

### Solutions technologiques

- e-connexion – bulletin électronique à l'intention des conseillers
- L'Article – bulletin sur les questions réglementaires
- Site Web public – renseignements et outils administratifs
- Salon VIP – renseignements et services transactionnels pour les conseillers en avantages sociaux, administrateurs de régimes et participants
- Ligne Info – renseignements sur les règlements d'assurance maladie, de soins dentaires et d'invalidité à l'intention des employés

### Service individualisé

- Accès direct à des représentants en vente, tarification, service à la clientèle, gestion de l'invalidité et règlements d'assurance maladie et de soins dentaires
- Équipe dédiée aux petites entreprises



**Retraite**  
**Investissements**  
**Assurance**

**À bientôt.**

Pour de plus amples renseignements sur les solutions pour petites entreprises ou pour toute autre question concernant la Standard Life, veuillez communiquer avec votre directeur, développement des affaires, ou visiter notre site Web.

**[www.standardlife.ca](http://www.standardlife.ca)**