

**RAPPORT SUR LES  
RÉSULTATS DU  
SONDAGE AUX  
ADHÉRENT(E)S SUR  
LES ASSURANCES  
COLLECTIVES**



**COMITÉ DU SPUL  
SUR LES ASSURANCES COLLECTIVES (CSAC)**

**Préparé par :**

Benoit Raymond, président

Claire Bilodeau, représentante du comité exécutif du SPUL

Mahmoud Rouabhia, membre

Sarah Largou, adjointe administrative

# TABLE DES MATIÈRES

<b>MISE EN CONTEXTE .....</b>	<b>3</b>
<b>CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANT(E)S AU SONDAGE.....</b>	<b>4</b>
<b>PRINCIPAUX CONSTATS.....</b>	<b>5</b>
<b>QUESTION GLOBALE.....</b>	<b>6</b>
<b>INFORMATIONS COMMUNIQUÉES ET SERVICES RENDUS.....</b>	<b>8</b>
<b>COUVERTURE D'ASSURANCE VIE ET MUTILATION ACCIDENTELLE.....</b>	<b>9</b>
Couverture obligatoire pour l'adhérent(e) .....	9
Couverture facultative pour l'adhérent(e).....	10
Couverture facultative pour les conjoint(e)s et les enfants à charge .....	10
<b>FRANCHISE : APPLICATION ET MONTANT.....</b>	<b>12</b>
<b>COUVERTURE POUR LES MÉDICAMENTS .....</b>	<b>14</b>
Processus lié aux demandes d'exception pour les médicaments .....	15
<b>COUVERTURE POUR LES PROFESSIONNEL(LE)S DE LA SANTÉ .....</b>	<b>17</b>
Couverture pour les professionnel(le)s de la santé psychologique .....	17
Couverture pour les physiothérapeutes .....	18
Couverture pour les autres professionnel(le)s de la santé .....	20
<b>COUVERTURE POUR LES SOINS DE LA VUE.....</b>	<b>22</b>
Couverture pour les examens de la vue .....	22
Couverture pour les verres, montures et verres de contact.....	23
Couverture pour les chirurgies oculaires au laser .....	24
<b>COUVERTURE POUR LES SOINS DENTAIRE.....</b>	<b>25</b>
Soins préventifs, soins de base et soins de restauration majeure .....	25
Soins orthodontiques .....	27
<b>COUVERTURE D'ASSURANCE VOYAGE.....</b>	<b>28</b>
Facilité de rejoindre quelqu'un, chez l'assureur, à partir de l'étranger.....	28
Informations fournies sur le site Web de CanAssistance .....	30
<b>CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS.....</b>	<b>31</b>
<b>ANNEXE : QUESTIONS AYANT FAIT L'OBJET D'ANALYSE DES RÉPONSES QUANTITATIVES EN ORDRE NUMÉRIQUE .....</b>	<b>35</b>

## MISE EN CONTEXTE

Ce rapport présente les résultats du sondage sur les assurances collectives avec Croix Bleue Medavie dont le Syndicat des professeurs et professeures de l'Université Laval (SPUL) est le preneur. Le sondage a été envoyé et les données ont été collectées en décembre 2023. Ce sondage est le résultat du travail effectué par le comité du SPUL sur les assurances collectives (CSAC) en tenant compte des commentaires formulés par les membres du CSAC et du comité exécutif du SPUL. Nous remercions particulièrement madame Chantale Jeanrie, représentante du comité exécutif du SPUL au CSAC, pour son implication à titre de responsable du projet de sondage.

Les questions du sondage étaient divisées en trois sections. La première section correspondait aux questions plus générales qui s'appliquent autant au régime de base qu'au régime élargi. La seconde section de questions correspondait aux questions qui s'appliquent seulement au régime élargi. La troisième et dernière section correspondait aux questions qui s'appliquent seulement au régime de base. Pour chaque question demandant le niveau de satisfaction concernant un élément lié aux assurances collectives, cinq (5) choix de réponse étaient possibles. À noter que certaines questions n'ont pas été répondues par tous les répondant(e)s :

- Très satisfait(e)
- Relativement satisfait(e)
- Peu satisfait(e)
- Pas du tout satisfait(e)
- Ne sais pas ou ne s'applique pas

### MÉTHODE UTILISÉE POUR L'ANALYSE DES RÉPONSES QUANTITATIVES

Afin de faciliter l'analyse et l'interprétation des réponses quantitatives, la méthode suivante a été utilisée. Pour chaque question du sondage, une note moyenne, un pourcentage de satisfaction et un pourcentage de réponse ont été calculés.

- Note moyenne : calculée en accordant une valeur de 3 points à la réponse « très satisfait(e) », 2 points à la réponse « relativement satisfait(e) », 1 point à la réponse « peu satisfait(e) » et 0 point à la réponse « pas du tout satisfait(e) ».
- Pourcentage de satisfaction : calculé en divisant le nombre de personnes « très ou relativement satisfait(e)s » par le nombre total de personnes ayant exprimé un niveau de satisfaction.
- Pourcentage de réponse : calculé en divisant le nombre de personnes ayant exprimé un niveau de satisfaction par le nombre total de personnes ayant participé au sondage et étant visées par la question posée.

### STRUCTURE DU RAPPORT

Afin de donner une vue d'ensemble avant la présentation des résultats plus détaillés de l'analyse effectuée, ce rapport débute par la présentation des caractéristiques des répondant(e)s au sondage, suivie par la présentation des principaux constats qui ressortent à la suite de l'analyse des réponses quantitatives et qualitatives du sondage. On retrouve ensuite l'analyse des réponses à certaines questions sélectionnées, regroupées par type de couverture d'assurance. Les questions sélectionnées sont celles auxquelles les réponses exigent davantage de réflexion. On retrouve ainsi des questions auxquelles les réponses démontrent un taux de satisfaction inférieur à 70 %, un faible pourcentage de réponse ou un écart significatif entre les répondant(e)s du régime de base et les répondant(s) du régime élargi. Pour ces questions, on y retrouve, s'il y a lieu, des informations sur la couverture actuelle, l'analyse des réponses, les principaux commentaires émis par les répondant(e)s et une interprétation des résultats. Le rapport se termine par une conclusion incluant les recommandations des membres du CSAC. Finalement, toutes les questions du sondage ayant fait l'objet d'une analyse des réponses quantitatives sont présentées en ordre numérique en annexe.

## CARACTÉRISTIQUES DES RÉPONDANT(E)S AU SONDAGE

Au total, 222 personnes ont répondu au sondage.

### IDENTITÉ DE GENRE

Concernant l'identité de genre, 119 répondant(e)s s'identifiaient au genre masculin, 99 répondant(e)s s'identifiaient au genre féminin, et 4 répondant(e)s ont coché « autre » ou n'ont pas répondu à cette question.

- Masculin : 119
- Féminin : 99
- Autre et absence de réponse : 4

### STATUT ET RÉGIME DE PROTECTION POUR L'ASSURANCE SANTÉ COLLECTIVE

Notre assurance santé collective avec Croix Bleue Medavie comporte trois (3) statuts de protection : individuel, monoparental et familial. Pour chaque statut de protection, il est possible de choisir le régime de protection de base ou le régime de protection élargi. Parmi les répondant(e)s au sondage, 157 personnes sont dans le régime élargi et 61 personnes sont dans le régime de base. Voici la répartition des répondant(e)s au sondage en fonction du statut de protection et du régime de protection. À noter qu'une (1) personne dans le régime élargi n'a pas précisé son statut de protection et que quatre (4) personnes sont exemptées de l'assurance santé Croix Bleue Medavie.

Statut/Régime	Base	Élargi	Total
Individuel	19	51	70
Monoparental	5	11	16
Familial	37	94	131
Total	61	156	217

### ÂGE

Voici la répartition des répondant(e)s en fonction de l'âge. À noter qu'une (1) personne n'a pas répondu à cette question.

Âge des répondant(e)s	
Intervalles	Nombre
34 ans et moins	12
Entre 35 et 44 ans	67
Entre 45 et 54 ans	73
Entre 55 et 64 ans	51
65 ans et plus	18

## PRINCIPAUX CONSTATS

Afin de donner une vue d'ensemble avant la présentation des résultats plus détaillés de l'analyse effectuée, voici les principaux constats qui ressortent à la suite de l'analyse des réponses quantitatives et qualitatives du sondage.

### ÉLÉMENTS LES PLUS APPRÉCIÉS

- Couverture d'assurance vie et mutilation accidentelle obligatoire et facultative
- Couverture liée aux médicaments, frais hospitaliers, fournitures et services médicaux
- Services rendus par le Bureau des assurances collectives et le CSAC
- Informations communiquées par le CSAC, le CGAC et le site Web du SPUL

### ÉLÉMENTS LES MOINS APPRÉCIÉS

- Application et montant de la franchise
- Couverture liée aux professionnels de la santé (régime élargi)
- Couverture liée aux soins de la vue (régime élargi)
- Couverture liée aux soins dentaires (régime élargi)
- Processus lié aux demandes d'exception pour les médicaments auprès de l'assureur

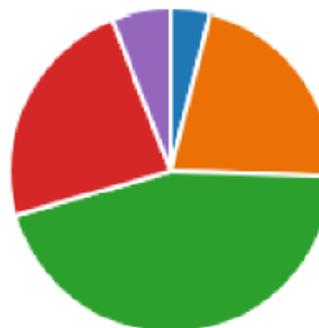
## QUESTION GLOBALE

Il s'agit de la question la plus générale posée autant aux adhérent(e)s du régime de base qu'aux adhérent(e)s du régime élargi.

### RÉGIME DE BASE

82. De façon générale, à quel point êtes-vous satisfait(e) des assurances vie, santé et voyage dont vous bénéficiez à l'Université Laval?

<span style="color: blue;">●</span> Pas du tout satisfait(e)	2
<span style="color: orange;">●</span> Peu satisfait(e)	11
<span style="color: green;">●</span> Relativement satisfait(e)	23
<span style="color: red;">●</span> Très satisfait(e)	12
<span style="color: purple;">●</span> Ne sais pas ou ne s'applique p...	3



<b>Note moyenne</b>	<b>1,938</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>72,917 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>78,689 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>10</b>

### RÉGIME ÉLARGI

52. De façon générale, à quel point êtes-vous satisfait(e) des assurances vie, santé et voyage dont vous bénéficiez à l'Université Laval?

<span style="color: blue;">●</span> Pas du tout satisfait(e)	3
<span style="color: orange;">●</span> Peu satisfait(e)	27
<span style="color: green;">●</span> Relativement satisfait(e)	69
<span style="color: red;">●</span> Très satisfait(e)	38
<span style="color: purple;">●</span> Ne sais pas ou ne s'applique p...	9



<b>Note moyenne</b>	<b>2,036</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>78,102 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>87,261 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>11</b>

***Analyse des réponses***

Le taux de satisfaction est un peu plus élevé pour les adhérent(e)s du régime élargi que pour les adhérent(e)s du régime de base.

***Interprétation des résultats***

La différence dans le taux de satisfaction peut être attribuable au fait que le régime élargi offre une meilleure couverture d'assurance, et donc plus d'opportunités de recevoir un remboursement de l'assureur.

## INFORMATIONS COMMUNIQUÉES ET SERVICES RENDUS

Cette section fait référence aux informations disponibles via les différents canaux de communication (sites Web, communiqués du CGAC, courriels, téléphone, etc.) et les services rendus par les différents partenaires (CSAC, Bureau des assurances collectives (BAC) et Croix Bleue Medavie). De façon générale, on constate un niveau de satisfaction élevé pour les informations communiquées et les services rendus par les partenaires. Toutefois, les réponses à la question 64 posée aux adhérent(e)s du régime de base exigent une plus grande réflexion.

### RÉGIME DE BASE

64. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la facilité de trouver, sur le site Web de Croix Bleue Medavie, le nom et le numéro de téléphone des personnes à contacter?

● Pas du tout satisfait(e)	2
● Peu satisfait(e)	8
● Relativement satisfait(e)	10
● Très satisfait(e)	8
● Ne sais pas ou ne s'applique p...	28



<b>Note moyenne</b>	<b>1,857</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>64,286 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>45,902 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>5</b>

#### Analyse des réponses

Les réponses à cette question démontrent un taux de satisfaction un peu inférieur au niveau « relativement satisfait(e) », mais également que plusieurs répondant(e)s ont répondu « Ne sais pas ou ne s'applique pas ».

#### Interprétation des résultats

Le site Web de Croix Bleue Medavie n'est pas le seul endroit où l'on retrouve le numéro de téléphone à contacter pour joindre le service à la clientèle de Croix Bleue Medavie. Cette information se retrouve également à plusieurs autres endroits : sur le site Web des adhérent(s) de Croix Bleue Medavie, au verso de la carte d'identification de Croix Bleue Medavie, dans l'application mobile de Croix Bleue Medavie, dans la section des assurances collectives du site Web du SPUL, etc. Dans tous les cas, seul un numéro de téléphone général est affiché; aucun nom ou numéro de poste d'une personne spécifique n'est affiché.

## COUVERTURE D'ASSURANCE VIE ET MUTILATION ACCIDENTELLE

La couverture actuelle d'assurance vie et mutilation accidentelle obligatoire pour l'adhérent(e) est de deux (2) fois le salaire avec un facteur de réduction à partir de 46 ans jusqu'à un maximum de 50 % de réduction atteint à l'âge de 60 ans (1 fois le salaire). La couverture prend fin à 71 ans.

### COUVERTURE OBLIGATOIRE POUR L'ADHÉRENT(E)

Cette question a été posée à l'ensemble des adhérent(e)s et exige davantage de réflexion.

4. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture offerte pour vous par l'assurance vie et mutilation accidentelle obligatoire?

● Pas du tout satisfait(e)	5
● Peu satisfait(e)	20
● Relativement satisfait(e)	76
● Très satisfait(e)	74
● Ne sais pas ou ne s'applique p...	47



<b>Note moyenne</b>	<b>2,251</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>85,714 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>78,829 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>0</b>

#### *Analyse des réponses*

Les réponses démontrent un très haut taux de satisfaction.

#### *Principaux commentaires émis par les répondant(e)s*

Plusieurs adhérent(e)s ont mentionné être peu familier(-ère)s avec les détails de cette couverture d'assurance.

#### *Interprétation des résultats*

Par expérience, les adhérent(e)s s'intéressent surtout à cette couverture lors de leur embauche ou d'un changement de situation personnelle.

## COUVERTURE FACULTATIVE POUR L'ADHÉRENT(E)

Cette question a été posée à l'ensemble des adhérent(e)s et exige davantage de réflexion.

5. À quel point êtes-vous satisfait(e) des options de couverture optionnelle offertes pour vous pour l'assurance vie et mutilation accidentelle?

● Pas du tout satisfait(e)	6
● Peu satisfait(e)	11
● Relativement satisfait(e)	51
● Très satisfait(e)	58
● Ne sais pas ou ne s'applique p...	96



<b>Note moyenne</b>	<b>2,278</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>86,508 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>56,757 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>0</b>

### *Analyse des réponses*

Les réponses démontrent un très haut taux de satisfaction, mais aussi un taux de réponse plus faible.

### *Principaux commentaires émis par les répondant(e)s*

Plusieurs adhérent(e)s ont mentionné être peu familier(-ère)s avec les détails de cette couverture d'assurance.

### *Interprétation des résultats*

Par expérience, les adhérent(e)s s'intéressent surtout à cette couverture lors de leur embauche ou d'un changement de situation personnelle. Les informations sur cette couverture sont importantes, d'autant plus que celle-ci est offerte à un tarif compétitif dans le marché pour un groupe comme le nôtre.

## COUVERTURE FACULTATIVE POUR LES CONJOINT(E)S ET LES ENFANTS À CHARGE

La couverture facultative pour les conjoint(e)s et les enfants à charge est entièrement payée par les adhérent(e)s. Pour les conjoint(e)s, il est possible de souscrire jusqu'à dix (10) tranches de 10 000 \$ d'assurance vie et mutilation accidentelle pour un montant maximum assuré de 100 000 \$. Les trois (3) premières tranches de 10 000 \$ n'exigent pas de preuve d'assurabilité.

Pour les enfants à charge, il est possible de souscrire jusqu'à cinq (5) tranches de 5 000 \$ d'assurance vie et mutilation accidentelle pour un montant maximum assuré de 25 000 \$. La première tranche de 5 000 \$ n'exige pas de preuve d'assurabilité.

Cette question a été posée à l'ensemble des adhérent(e)s et exige davantage de réflexion.

**6. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture offerte pour votre conjoint(e) ou vos enfants à charge par l'assurance vie et mutilation accidentelle?**

<span style="color: blue;">●</span> Pas du tout satisfait(e)	5
<span style="color: orange;">●</span> Peu satisfait(e)	14
<span style="color: green;">●</span> Relativement satisfait(e)	54
<span style="color: red;">●</span> Très satisfait(e)	34
<span style="color: purple;">●</span> Ne sais pas ou ne s'applique p...	115



<b>Note moyenne</b>	<b>2,093</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>82,243 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>48,198 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>0</b>

**Analyse des réponses**

Les réponses démontrent un haut taux de satisfaction, mais aussi un taux de réponse inférieur à 50 %.

**Principaux commentaires émis par les répondant(e)s**

Plusieurs adhérent(e)s ont mentionné être peu familier(-ère)s avec les détails de cette couverture.

**Interprétation des résultats**

Par expérience, les adhérent(e)s s'intéressent surtout à cette couverture lors de l'embauche ou d'un changement de situation personnelle. Les informations sur la couverture pour l'assurance vie et mutilation accidentelle facultative sont importantes, d'autant plus que celle-ci est offerte à un tarif compétitif dans le marché pour un groupe comme le nôtre.

## FRANCHISE : APPLICATION ET MONTANT

La franchise correspond à la partie des frais admissibles qui doit être payée par l'adhérent(e) avant que l'assureur n'effectue un paiement quelconque. Son objectif est de permettre à l'assureur de transférer une partie du risque d'assurance afin de réduire la prime qui serait à payer par l'adhérent(e) sans la présence de cette franchise.

Dans notre régime actuel d'assurances collectives, il existe une franchise combinée pour les médicaments et les soins de santé complémentaires (SSC) et une franchise spécifique pour les soins dentaires (régime élargi seulement). La franchise s'applique par année civile et par certificat (représente l'ensemble des membres de la famille assurés par un(e) adhérent(e)) et varie selon le statut et le régime de protection de l'adhérent(e) (voir tableau ci-dessous). En échange d'une prime d'assurance plus élevée, les adhérent(e)s au régime élargi bénéficient d'une franchise plus faible.

Statuts de protection	Régime de base	Régime élargi
<b>Franchise combinée pour les médicaments et les soins de santé complémentaires (SSC)</b>		
Individuel	180 \$	55 \$
Monoparental	290 \$	90 \$
Familial	435 \$	135 \$
<b>Franchise pour les soins dentaires (régime élargi seulement)</b>		
Individuel	Sans objet	55 \$
Monoparental	Sans objet	90 \$
Familial	Sans objet	135 \$

### RÉGIME DE BASE

53. À quel point êtes-vous satisfait(e) du niveau de la franchise (montant que vous devez couvrir avant de pouvoir réclamer à l'assurance)?

<span style="color: blue;">●</span> Pas du tout satisfait(e)	10
<span style="color: orange;">●</span> Peu satisfait(e)	13
<span style="color: green;">●</span> Relativement satisfait(e)	24
<span style="color: red;">●</span> Très satisfait(e)	10
<span style="color: purple;">●</span> Ne sais pas ou ne s'applique p...	3



<b>Note moyenne</b>	<b>1,596</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>59,649 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>93,443 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>1</b>

## RÉGIME ÉLARGI

16. À quel point êtes-vous satisfait(e) du niveau de la franchise (montant que vous devez couvrir avant de pouvoir réclamer à l'assurance)?

● Pas du tout satisfait(e)	10
● Peu satisfait(e)	46
● Relativement satisfait(e)	71
● Très satisfait(e)	26
● Ne sais pas ou ne s'applique p...	4



<b>Note moyenne</b>	<b>1,739</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>63,399 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>97,452 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>0</b>

### Analyse des réponses

En moyenne, le niveau de satisfaction concernant la franchise se situe sous le niveau « relativement satisfait(e) » et il est légèrement plus faible pour le régime de base qui comporte des franchises plus élevées.

### Principaux commentaires émis par les répondant(e)s

Les franchises sont élevées, particulièrement dans le régime de base. Il faut payer longtemps ou beaucoup avant de recevoir un premier remboursement de l'assureur. Certains adhérent(e)s aimeraient que les franchises soient éliminées.

### Interprétation des résultats

Diminuer le niveau des franchises par année civile ferait augmenter les primes d'assurance. Une tendance dans le marché pour la couverture des médicaments est l'adoption d'une franchise par médicament (DIN) au lieu d'une franchise annuelle. Plusieurs régimes d'assurances collectives sur le campus ont déjà adopté ce changement. À noter que ce changement serait important pour les assuré(e)s et ils ou elles devront être bien préparé(e)s à l'avance.

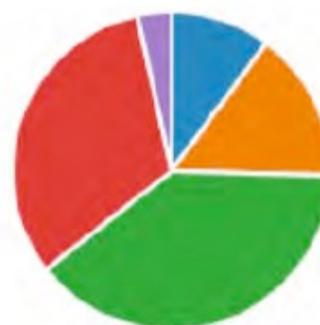
## COUVERTURE POUR LES MÉDICAMENTS

La couverture pour les médicaments est la même pour le régime de base et le régime élargi. La liste des médicaments couverts par Croix Bleue Medavie est plus complète que celle de la RAMQ. Les frais admissibles correspondent au coût du médicament générique ou biosimilaire équivalent. Une fois la franchise applicable payée complètement, le montant maximum remboursable correspond à 80 % des frais admissibles. Une fois que l'assuré(e) a payé le montant maximal annuel établi par la RAMQ (1 196 \$ pour la période du 1<sup>er</sup> juillet 2023 au 30 juin 2024) pour les médicaments couverts, les frais admissibles sont remboursés à 100 %.

### RÉGIME DE BASE

55. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée aux médicaments?

<span style="color: blue;">●</span> Pas du tout satisfait(e)	6
<span style="color: orange;">●</span> Peu satisfait(e)	9
<span style="color: green;">●</span> Relativement satisfait(e)	23
<span style="color: red;">●</span> Très satisfait(e)	19
<span style="color: purple;">●</span> Ne sais pas ou ne s'applique p...	2



<b>Note moyenne</b>	<b>1,965</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>73,684 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>93,443 %</b>
<b>Aucune réponse</b>	<b>2</b>

### RÉGIME ÉLARGI

18. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée aux médicaments?

<span style="color: blue;">●</span> Pas du tout satisfait(e)	8
<span style="color: orange;">●</span> Peu satisfait(e)	15
<span style="color: green;">●</span> Relativement satisfait(e)	62
<span style="color: red;">●</span> Très satisfait(e)	62
<span style="color: purple;">●</span> Ne sais pas ou ne s'applique p...	10



<b>Note moyenne</b>	<b>2,211</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>84,354 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>93,631 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>0</b>

**Analyse des réponses**

En moyenne, le niveau de satisfaction se situe près du niveau « relativement satisfait(e) » et il est plus élevé pour les adhérent(e)s du régime élargi.

**Interprétation des résultats**

La différence pourrait être attribuable au fait que, dans le régime de base, les franchises sont plus élevées et les adhérent(e)s réclament généralement moins de médicaments. Ainsi, ces derniers ont tendance à moins profiter des remboursements offerts par l'assureur pour les médicaments.

**PROCESSUS LIÉ AUX DEMANDES D'EXCEPTION POUR LES MÉDICAMENTS**

Certains médicaments qui ne sont pas couverts par Croix Bleue Medavie peuvent faire l'objet d'une demande d'autorisation spéciale pour être reconnus à titre de médicaments d'exception.

**RÉGIME DE BASE**

56. À quel point êtes-vous satisfait(e) du processus lié aux demandes d'exception pour les médicaments?

	Pas du tout satisfait(e)	4
	Peu satisfait(e)	3
	Relativement satisfait(e)	10
	Très satisfait(e)	5
	Ne sais pas ou ne s'applique p...	36



<b>Note moyenne</b>	<b>1,727</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>68,182 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>36,066 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>3</b>

## RÉGIME ÉLARGI

19. À quel point êtes-vous satisfait(e) du processus lié aux demandes d'exception pour les médicaments?

<span style="color: blue;">●</span> Pas du tout satisfait(e)	7
<span style="color: orange;">●</span> Peu satisfait(e)	13
<span style="color: green;">●</span> Relativement satisfait(e)	17
<span style="color: red;">●</span> Très satisfait(e)	10
<span style="color: purple;">●</span> Ne sais pas ou ne s'applique p...	106



<b>Note moyenne</b>	<b>1,638</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>57,447 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>29,936 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>4</b>

**Analyse des réponses**

Le niveau de satisfaction moyen est sous le niveau « relativement satisfait(e) » et il est plus élevé pour les adhérent(e)s du régime de base. Par contre, le taux de réponse est très faible pour les adhérent(e)s des deux régimes et c'est encore plus le cas pour le régime élargi.

**Interprétation des résultats**

La différence dans le niveau de satisfaction pourrait possiblement être attribuable au fait que les adhérent(e)s du régime élargi ont tendance à utiliser davantage le processus de demande d'exception pour les médicaments, et donc à subir ses inconvénients. Étant donné la nature « exceptionnelle » de ces demandes, il est difficile d'améliorer ce processus qui demande des informations précises et un processus de vérification.

## COUVERTURE POUR LES PROFESSIONNEL(LE)S DE LA SANTÉ

La couverture pour les professionnel(le)s de la santé fait partie des soins de santé complémentaires (SSC). Une franchise combinée avec la couverture pour les médicaments est applicable et celle-ci varie selon le statut et le régime de protection choisis. La couverture pour les professionnel(le)s de la santé est divisée en trois (3) grandes catégories présentées dans cet ordre : les professionnel(le)s de la santé psychologique, les professionnel(le)s de la santé physique et les autres professionnel(le)s de la santé.

### COUVERTURE POUR LES PROFESSIONNEL(LE)S DE LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

La couverture pour les professionnel(le)s de la santé psychologique s'applique seulement au régime élargi. Elle couvre les soins offerts par les professionnel(le)s de la santé psychologique suivants :

- Psychologue
- Travailleur(-euse) social(e)
- Psychoéducateur(-trice)
- Psychanalyste (prescription exigée d'un médecin ou un professionnel(le) de la santé)
- Psychothérapeute (frais de psychothérapie seulement)

### MODALITÉS DE REMBOURSEMENT

80 % des premiers 625 \$ de frais admissibles et 50 % de l'excédent, jusqu'à concurrence de 60 \$ par jour par professionnel(le); maximum combiné pour ce groupe de 1 500 \$ par assuré(e) par année civile.

### RÉGIME ÉLARGI SEULEMENT

22. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée aux services de santé psychologique (ex. : psychologues, psychoéducateur(-trice)s, psychothérapeutes)?

<span style="color: blue;">●</span> Pas du tout satisfait(e)	14
<span style="color: orange;">●</span> Peu satisfait(e)	30
<span style="color: green;">●</span> Relativement satisfait(e)	40
<span style="color: red;">●</span> Très satisfait(e)	28
<span style="color: purple;">●</span> Ne sais pas ou ne s'applique p...	43



<b>Note moyenne</b>	<b>1,732</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>60,714 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>71,338 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>2</b>

#### Analyse des réponses

Le niveau de satisfaction moyen des adhérent(e)s du régime élargi est inférieur à « relativement satisfait(e) ».

**Principaux commentaires émis par les répondant(e)s**

Le montant maximum remboursable par visite est trop faible par rapport aux coûts actuels.

**Interprétation des résultats**

Cette situation pourrait être attribuable à la présence de la règle supplémentaire « jusqu'à concurrence de 60 \$ par jour par professionnel(le) » dans les modalités de remboursement. Cette règle, présente seulement pour le groupe des professionnel(le)s de la santé psychologique, avait historiquement pour but de favoriser le suivi d'un plan de traitement comportant plusieurs séances en augmentant le nombre de séances de traitement pouvant bénéficier d'un remboursement de l'assureur. Étant donné l'augmentation des honoraires de ces professionnel(le)s, le remboursement maximum de 60 \$ fait en sorte que le taux de remboursement devient inférieur à 50 % lorsque le taux horaire est supérieur à 120 \$.

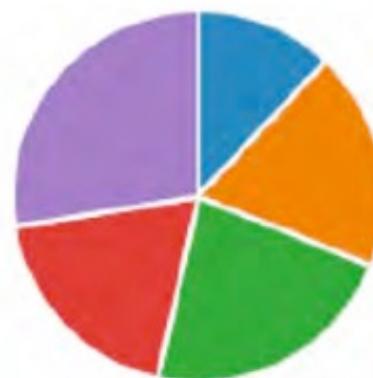
**COUVERTURE POUR LES PHYSIOTHÉRAPEUTES**

Cette couverture couvre les soins offerts par les physiothérapeutes et les technicien(ne)s en réadaptation physique et elle est la même pour le régime de base et le régime élargi. Les frais admissibles par visite se limitent aux frais usuels, raisonnables et conformes à la pratique courante établis par l'assureur. Le montant maximum remboursable correspond à 80 % des frais admissibles par visite. Il n'y a pas de montant maximum remboursable annuellement pour cette catégorie de soins.

**RÉGIME DE BASE**

59. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée aux services de physiothérapie?

<span style="color: blue;">●</span> Pas du tout satisfait(e)	7
<span style="color: orange;">●</span> Peu satisfait(e)	11
<span style="color: green;">●</span> Relativement satisfait(e)	13
<span style="color: red;">●</span> Très satisfait(e)	11
<span style="color: purple;">●</span> Ne sais pas ou ne s'applique p...	16



<b>Note moyenne</b>	<b>1,667</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>57,143 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>68,852 %</b>
<b>Aucune réponse</b>	<b>3</b>

## RÉGIME ÉLARGI

### 23. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée aux services de physiothérapeutes?

<span style="color: blue;">●</span> Pas du tout satisfait(e)	6
<span style="color: orange;">●</span> Peu satisfait(e)	22
<span style="color: green;">●</span> Relativement satisfait(e)	43
<span style="color: red;">●</span> Très satisfait(e)	57
<span style="color: purple;">●</span> Ne sais pas ou ne s'applique p...	28



<b>Note moyenne</b>	<b>2,180</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>78,125 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>81,529 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>1</b>

#### *Analyse des réponses*

En moyenne, le niveau de satisfaction des adhérent(e)s du régime de base est inférieur à « relativement satisfait(e) » alors qu'il est supérieur à « relativement satisfait(e) » pour les adhérent(e)s du régime élargi.

#### *Principaux commentaires émis par les répondant(e)s*

Plusieurs adhérent(s) mentionnent que certains soins ne sont pas couverts par notre assurance santé collective incluant la :

- Massothérapie
- Kinésithérapie
- Orthothérapie (combinaison de la massothérapie et de la kinésithérapie)
- Ostéopathie
- Naturopathie

Des adhérent(e)s mentionnent que la couverture pour l'acupuncture pourrait être remplacée par d'autres soins davantage basés sur la science.

#### *Interprétation des résultats*

Cette différence dans le niveau de satisfaction pourrait être attribuable au fait qu'il s'agit des seul(e)s professionnel(le)s de la santé couverts par le régime de base et par l'absence de couverture pour certains soins dont la massothérapie. Par principe, seuls les soins offerts par des professionnel(le)s de la santé encadrés par un ordre professionnel reconnu au Québec sont couverts, ce qui exclut plusieurs soins comme la massothérapie, la kinésithérapie, l'orthothérapie, l'ostéopathie et la naturopathie, mais inclut l'acupuncture.

## COUVERTURE POUR LES AUTRES PROFESSIONNEL(LE)S DE LA SANTÉ

La couverture pour les autres professionnel(le)s de la santé s'applique seulement au régime élargi. Elle couvre les soins offerts par les professionnel(le)s de la santé suivants :

- Chiropraticien(ne)
- Acupuncteur(-trice)
- Diététiste
- Podiatre
- Ergothérapeute
- Orthophoniste (prescription exigée d'un médecin ou un(e) professionnel(le) de la santé)
- Audiologiste (prescription exigée d'un médecin ou un(e) professionnel(le) de la santé)

### MODALITÉS DE REMBOURSEMENT

80 % des frais admissibles jusqu'à concurrence des montants maximum par assuré(e) par année civile suivants :

- Chiropraticien(ne), acupuncteur(-trice), diététiste, podiatre, ergothérapeute : maximum combiné pour ce groupe est de 750 \$ par assuré(e) par année civile
- Orthophoniste : maximum de 500 \$ par assuré(e) par année civile
- Audiologiste : maximum de 500 \$ par assuré(e) par année civile

### RÉGIME ÉLARGI SEULEMENT

24. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée aux services des autres professionnel(le)s de la santé (ex. : chiropraticien(ne)s, ergothérapeutes, orthophonistes, etc.)?

● Pas du tout satisfait(e)	25
● Peu satisfait(e)	27
● Relativement satisfait(e)	33
● Très satisfait(e)	26
● Ne sais pas ou ne s'applique p...	44



<b>Note moyenne</b>	<b>1,541</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>53,153 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>70,701 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>2</b>

#### Analyse des réponses

En moyenne, le niveau de satisfaction des adhérent(e)s du régime élargi est inférieur à « relativement satisfait(e) » et le taux de réponse est élevé.

***Principaux commentaires émis par les répondant(e)s***

Certains soins et services comme ceux offerts par les nutritionnistes ne sont pas couverts. Le montant maximum remboursable est trop faible par rapport aux coûts actuels.

***Interprétation des résultats***

Certains soins mentionnés par les répondant(e)s comme non couverts sont en fait couverts dans le régime élargi seulement. Même si la brochure ne précise pas que les soins offerts par les nutritionnistes sont couverts, ces derniers sont couverts car les nutritionnistes font partie du même ordre professionnel que les diététistes.

## COUVERTURE POUR LES SOINS DE LA VUE

La couverture pour les soins de la vue s'applique seulement au régime élargi. Voici les modalités de remboursement :

- Examen de la vue : 80 % des frais admissibles, jusqu'à concurrence de 50 \$ par 12 mois consécutifs.
- Verres, montures, verres de contact et chirurgie oculaire au laser : 80 % des frais admissibles, jusqu'à concurrence d'un maximum combiné de 150 \$ par 24 mois consécutifs.

### COUVERTURE POUR LES EXAMENS DE LA VUE

#### RÉGIME ÉLARGI SEULEMENT

25. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture des examens de la vue?

● Pas du tout satisfait(e)	25
● Peu satisfait(e)	50
● Relativement satisfait(e)	44
● Très satisfait(e)	24
● Ne sais pas ou ne s'applique p...	10



<b>Note moyenne</b>	<b>1,469</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>47,552 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>91,083 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>4</b>

#### Analyse des réponses

En moyenne, le niveau de satisfaction des adhérent(e)s du régime élargi est inférieur à « relativement satisfait(e) » et le taux de réponse est très élevé.

#### Principaux commentaires émis par les répondant(e)s

Le montant maximum remboursable est trop faible par rapport aux coûts actuels.

#### Interprétation des résultats

Étant donné l'âge moyen élevé de notre groupe d'adhérent(e)s et la nature de notre travail, un très grand pourcentage des assuré(e)s dans le régime élargi réclame le montant maximum remboursable selon notre contrat. Ainsi, une augmentation du montant maximum remboursable risquerait d'entraîner une augmentation pratiquement similaire des primes d'assurance. Historiquement, le montant maximum remboursable pour les examens de la vue a toujours été faible par rapport aux coûts actuels afin de limiter la hausse des primes d'assurance.

## COUVERTURE POUR LES VERRES, MONTURES ET VERRES DE CONTACT

### RÉGIME ÉLARGI SEULEMENT

26. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture des verres, montures et verres de contact?

<span style="color: blue;">●</span> Pas du tout satisfait(e)	42
<span style="color: orange;">●</span> Peu satisfait(e)	57
<span style="color: green;">●</span> Relativement satisfait(e)	33
<span style="color: red;">●</span> Très satisfait(e)	10
<span style="color: purple;">●</span> Ne sais pas ou ne s'applique p...	14



<b>Note moyenne</b>	<b>1,077</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>30,282 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>90,446 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>1</b>

#### *Analyse des réponses*

En moyenne, le niveau de satisfaction des adhérent(e)s du régime élargi correspond pratiquement à « peu satisfait(e) » et le taux de réponse est très élevé.

#### *Principaux commentaires émis par les répondant(e)s*

Le montant maximum remboursable est trop faible par rapport aux coûts actuels.

#### *Interprétation des résultats*

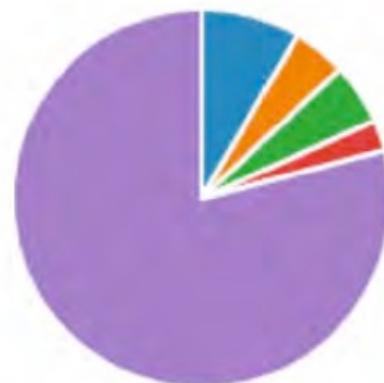
Étant donné l'âge moyen élevé de notre groupe d'adhérent(e)s et la nature de notre travail, un très grand pourcentage des assuré(e)s dans le régime élargi réclame le montant maximum remboursable selon notre contrat. Ainsi, une augmentation du montant maximum remboursable entraînerait une hausse des montants réclamés qui, à son tour, risquerait d'entraîner une augmentation pratiquement similaire des primes d'assurance. Historiquement, le montant maximum remboursable pour les verres, montures et verres de contact a toujours été faible par rapport aux coûts actuels afin de limiter la hausse des primes d'assurance.

## COUVERTURE POUR LES CHIRURGIES OCULAIRES AU LASER

### RÉGIME ÉLARGI SEULEMENT

27. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée aux chirurgies oculaires au laser?

● Pas du tout satisfait(e)	13
● Peu satisfait(e)	7
● Relativement satisfait(e)	8
● Très satisfait(e)	4
● Ne sais pas ou ne s'applique p...	121



<b>Note moyenne</b>	<b>1,094</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>37,500 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>20,382 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>4</b>

#### *Analyse des réponses*

En moyenne, le niveau de satisfaction des adhérent(e)s du régime élargi correspond pratiquement à « peu satisfait(e) », mais le taux de réponse est très faible.

#### *Principaux commentaires émis par les répondant(e)s*

Le montant maximum remboursable est trop faible par rapport aux coûts actuels.

#### *Interprétation des résultats*

Étant donné l'âge moyen élevé de notre groupe d'adhérent(e)s et la nature de notre travail, un très grand pourcentage des assuré(e)s dans le régime élargi réclame le montant maximum combiné avec les chirurgies oculaires au laser, les verres, les montures et les verres de contact selon notre contrat. Ainsi, une augmentation du montant maximum remboursable entraînera une hausse des montants réclamés qui, à son tour, risque d'entraîner une augmentation pratiquement similaire des primes d'assurance. Historiquement, le montant maximum remboursable pour les chirurgies oculaires au laser a toujours été faible par rapport aux coûts actuels afin de limiter la hausse des primes d'assurance. De plus, certaines chirurgies oculaires au laser s'apparentent davantage à un soin esthétique.

## COUVERTURE POUR LES SOINS DENTAIRES

La couverture pour les soins dentaires s'applique seulement au régime élargi. Les soins dentaires sont répartis dans les quatre (4) catégories suivantes : soins préventifs, soins de base, soins de restauration majeure et soins orthodontiques. Une clause d'application de la solution de rechange la moins coûteuse s'applique pour les incrustations, les couronnes, les prothèses et les ponts. Une franchise spécifique aux soins dentaires est applicable et elle varie selon le statut de protection :

- Individuel : 55 \$
- Monoparental : 90 \$
- Familial : 135 \$

### MODALITÉS DE REMBOURSEMENT

Les honoraires sont remboursés sur la base du guide des tarifs de l'année courante moins deux (2) ans de la province du fournisseur. Les honoraires des spécialistes sont remboursés jusqu'au tarif des généralistes.

- Soins préventifs : 80 % des frais admissibles sont remboursés jusqu'au montant maximum combiné remboursable de 3 000 \$ par assuré(e) par année civile; ce montant maximum est combiné avec les soins préventifs, les soins de base et les soins de restauration majeure. Le remboursement des soins suivants est limité à une (1) fois par six (6) mois consécutifs : examen de rappel, polissage des dents, traitement au fluorure et détartrage.
- Soins de base : 80 % des frais admissibles sont remboursés jusqu'au montant maximum combiné remboursable de 3 000 \$ par assuré(e) par année civile; ce montant maximum est combiné avec les soins préventifs, les soins de base et les soins de restauration majeure.
- Soins de restauration majeure : 50 % des frais admissibles sont remboursés jusqu'au montant maximum combiné remboursable de 3 000 \$ par assuré(e) par année civile; ce montant maximum est combiné avec les soins préventifs, les soins de base et les soins de restauration majeure.
- Soins orthodontiques : 50 % des frais admissibles sont remboursés jusqu'au montant maximum remboursable de 3 000 \$ par assuré(e) à vie.

### SOINS PRÉVENTIFS, SOINS DE BASE ET SOINS DE RESTAURATION MAJEURE

#### RÉGIME ÉLARGI SEULEMENT

28. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture des soins dentaires (ex. : soins préventifs, soins de restauration)?

<span style="color: blue;">●</span> Pas du tout satisfait(e)	19
<span style="color: orange;">●</span> Peu satisfait(e)	31
<span style="color: green;">●</span> Relativement satisfait(e)	59
<span style="color: red;">●</span> Très satisfait(e)	39
<span style="color: purple;">●</span> Ne sais pas ou ne s'applique p...	7



<b>Note moyenne</b>	<b>1,797</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>66,216 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>94,268 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>2</b>

### ***Analyse des réponses***

En moyenne, le niveau de satisfaction des adhérent(e)s du régime élargi est inférieur à « relativement satisfait(e) ». Le taux de réponse est très élevé.

### ***Principaux commentaires émis par les répondant(e)s***

Plusieurs soins dentaires ne sont pas remboursés et le montant maximum remboursable est trop faible par rapport aux coûts actuels. Des adhérent(e)s mentionnent que le paiement direct au dentiste par Croix Bleue Medavie n'est pas possible chez plusieurs dentistes, ce qui force l'assuré(e) à déboursier le plein montant des soins dentaires et à faire ensuite une réclamation auprès de l'assureur.

### ***Interprétation des résultats***

Il existe une variété de soins dentaires (codes), de solutions possibles pour une même situation et de modalités de remboursement dans notre régime, ce qui complique pour l'assuré(e) la compréhension de ce qui est couvert et ce qui ne l'est pas. En plus de l'application d'une franchise spécifique aux soins dentaires, les honoraires admissibles avant d'appliquer le pourcentage de remboursement sont basés sur le guide des tarifs de l'année courante moins deux (2) ans de la province du fournisseur. Lorsque plusieurs solutions existent pour une même situation, plusieurs régimes comme le nôtre comportent une clause d'application de la solution de rechange la moins coûteuse pour plusieurs interventions et ne remboursent pas les soins dentaires à des fins purement esthétiques. Historiquement, ces différentes mesures ont été prises pour limiter le coût des réclamations pour soins dentaires. Les dentistes n'expliquent pas toujours aux assuré(e)s toutes les solutions possibles pour une même situation et celles qui sont à des fins purement esthétiques. Les demandes de règlement de plus de 500 \$ pour des soins dentaires devraient normalement faire l'objet d'une évaluation préalable, permettant ainsi de connaître à l'avance les montants qui seront remboursés, mais cette démarche n'est pas toujours faite par les assuré(e)s.

Concernant le paiement direct au dentiste par Croix Bleue Medavie, selon les informations obtenues, deux entreprises offriraient une plateforme technologique permettant d'offrir ce service. Croix Bleue Medavie fait affaire avec une de ces entreprises et même lorsque le paiement direct est disponible, il semble que plusieurs dentistes aient décidé de ne pas offrir ce service pour diverses raisons : éviter la gestion administrative liée aux remboursements reçus des assureurs et les frais d'utilisation de la plateforme.

## SOINS ORTHODONTIQUES

### RÉGIME ÉLARGI SEULEMENT

29. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture des soins orthodontiques?

	Pas du tout satisfait(e)	11
	Peu satisfait(e)	17
	Relativement satisfait(e)	24
	Très satisfait(e)	22
	Ne sais pas ou ne s'applique p...	81



Note moyenne	1,770
% de satisfaction	62,162 %
% de réponse	47,134 %
Aucune réponse fournie	2

#### **Analyse des réponses**

En moyenne, le niveau de satisfaction des adhérent(e)s du régime élargi est inférieur à « relativement satisfait(e) ». Le taux de réponse est un peu inférieur à 50 %.

#### **Principaux commentaires émis par les répondant(e)s**

Plusieurs soins dentaires ne sont pas remboursés et le montant maximum remboursable est trop faible par rapport aux coûts actuels.

#### **Interprétation des résultats**

Historiquement, le montant maximum remboursable pour les soins orthodontiques a toujours été faible par rapport aux coûts actuels afin de limiter le coût des réclamations pour ces soins dentaires, et donc les primes d'assurance. Lorsque plusieurs solutions existent pour une même situation, plusieurs régimes comme le nôtre comportent une clause d'application de la solution de rechange la moins coûteuse pour plusieurs interventions et ne remboursent pas les soins dentaires à des fins purement esthétiques. Les dentistes n'expliquent pas toujours aux assuré(e)s toutes les solutions possibles pour une même situation et celles qui sont à des fins purement esthétiques.

## COUVERTURE D'ASSURANCE VOYAGE

La couverture d'assurance voyage est la même pour le régime de base et le régime élargi. Elle a été conçue pour répondre aux besoins spécifiques des adhérent(e)s de notre groupe qui peuvent avoir à séjourner hors de la province de Québec pendant plus de six mois dans le cadre de leur travail tout en pouvant être accompagnés de membres de leur famille. C'est le fournisseur d'assistance voyage mandaté par Croix Bleue Medavie, CanAssistance, qui s'occupe de tout ce qui concerne les séjours hors de la province de Québec.

### FACILITÉ DE REJOINDRE QUELQU'UN, CHEZ L'ASSUREUR, À PARTIR DE L'ÉTRANGER

#### RÉGIME DE BASE

77. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la facilité de rejoindre quelqu'un, chez l'assureur, à partir de l'étranger?

<span style="color: blue;">●</span> Pas du tout satisfait(e)	2
<span style="color: orange;">●</span> Peu satisfait(e)	0
<span style="color: green;">●</span> Relativement satisfait(e)	2
<span style="color: red;">●</span> Très satisfait(e)	5
<span style="color: purple;">●</span> Ne sais pas ou ne s'applique p...	47



<b>Note moyenne</b>	<b>2,111</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>77,778 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>14,754 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>5</b>

**RÉGIME ÉLARGI**

46. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la facilité de rejoindre quelqu'un, chez l'assureur, à partir de l'étranger?

<span style="color: blue;">●</span> Pas du tout satisfait(e)	4
<span style="color: orange;">●</span> Peu satisfait(e)	8
<span style="color: green;">●</span> Relativement satisfait(e)	17
<span style="color: red;">●</span> Très satisfait(e)	8
<span style="color: purple;">●</span> Ne sais pas ou ne s'applique p...	114



<b>Note moyenne</b>	<b>1,784</b>
<b>% de satisfaction</b>	<b>67,568 %</b>
<b>% de réponse</b>	<b>23,567 %</b>
<b>Aucune réponse fournie</b>	<b>6</b>

**Analyse des réponses**

En moyenne, le taux de satisfaction est plus élevé pour les adhérent(e)s du régime de base que pour les adhérent(e)s du régime élargi. Par contre, le taux de réponse est très faible pour les deux régimes et c'est encore plus le cas pour les adhérent(e)s du régime de base.

**Interprétation des résultats**

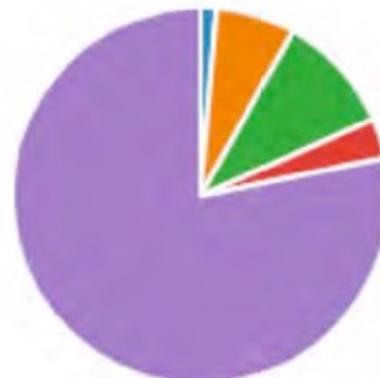
Ces résultats pourraient s'expliquer par le fait que plusieurs adhérent(e)s n'aient pas eu besoin d'assistance voyage lors de leurs séjours hors de la province de Québec et/ou qu'ils soient peu familier(-ère)s avec le rôle et les services offerts par CanAssistance à titre de fournisseur d'assistance voyage mandaté par Croix Bleue Medavie.

## INFORMATIONS FOURNIES SUR LE SITE WEB DE CANASSISTANCE

### RÉGIME ÉLARGI

49. À quel point êtes-vous satisfait(e) des informations fournies sur le site Web de CanAssistance ?

● Pas du tout satisfait(e)	2
● Peu satisfait(e)	10
● Relativement satisfait(e)	15
● Très satisfait(e)	5
● Ne sais pas ou ne s'applique p...	115



Note moyenne	1,719
% de satisfaction	62,500 %
% de réponse	20,382 %
Aucune réponse fournie	10

#### **Analyse des réponses**

Les réponses démontrent un niveau moyen de satisfaction inférieur au niveau « relativement satisfait(e) », mais aussi un taux de réponse très bas pour les adhérent(e)s du régime élargi.

#### **Interprétation des résultats**

Il est possible que plusieurs adhérent(e)s n'aient pas eu besoin d'assistance voyage lors de leurs séjours hors de la province de Québec et/ou qu'ils soient peu familiers(ières) avec le rôle et les services offerts par CanAssistance à titre de fournisseur d'assistance voyage mandaté par Croix Bleue Medavie.

## CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

Les résultats du sondage aux adhérent(e)s sur les assurances collectives ont permis d'identifier les éléments les plus appréciés et les moins appréciés de notre régime d'assurances collectives avec Croix Bleue Medavie. Parmi les éléments les plus appréciés, on note la couverture d'assurance vie et mutilation accidentelle obligatoire et facultative et la couverture liée aux médicaments, aux frais hospitaliers, aux fournitures et aux services médicaux. Il en est de même pour les informations communiquées par le Bureau des assurances collectives (BAC), le CSAC, le CGAC et le site Web du SPUL ainsi que pour les services rendus par le BAC et le CSAC.

Parmi les éléments les moins appréciés, on note l'application et le montant de la franchise, le processus lié aux demandes d'exception pour les médicaments auprès de l'assureur ainsi que plusieurs couvertures spécifiques au régime élargi : professionnel(le)s de la santé, soins de la vue et soins dentaires. De plus, l'absence de couverture pour certains soins et les montants remboursés perçus comme trop faibles par rapport aux coûts actuels sont souvent mentionnés.

Les caractéristiques et les besoins spécifiques de notre groupe d'adhérent(e)s influencent les couvertures du régime, et donc ses coûts. Toute comparaison avec des régimes d'assurances collectives conçus pour des groupes d'adhérent(e)s ayant des caractéristiques et des besoins différents risque d'être boiteuse. De plus, certains paramètres liés aux couvertures sont basés sur des principes et sur l'objectif de limiter l'augmentation des réclamations, et donc des primes d'assurance. Faut-il les revoir? Le principe d'une assurance est de couvrir un risque moyennant le paiement d'une prime. Or, pour certains soins couverts comme les soins de la vue, un très grand pourcentage des assuré(e)s dans le régime élargi réclame le montant maximum remboursable selon notre contrat. Ainsi, le risque pour la couverture de ces soins s'apparente davantage à une certitude qui peut être prévue et planifiée. Une augmentation du montant maximum remboursable pour ces soins risque d'entraîner une augmentation pratiquement similaire des primes d'assurance. Pour ces raisons, les montants maximums remboursables pour les soins de la vue ont toujours été historiquement peu élevés dans notre régime d'assurances collectives pour limiter la hausse des primes d'assurance.

De plus, on constate que plusieurs sources d'insatisfaction sont dues à un manque de connaissance des couvertures offertes actuellement par notre régime d'assurances collectives. Certains soins mentionnés comme non couverts sont en fait couverts dans le régime élargi ou ont été ajoutés à la couverture d'assurance dans les dernières années. Ainsi, les communiqués « Le CGAC vous informe » qui contiennent des informations importantes, incluant les changements apportés, sur notre régime d'assurances collectives ne semblent pas jouer pleinement leur rôle.

Dans le domaine de l'assurance santé, on note généralement la présence de plusieurs perceptions et mythes qui sont difficiles à déconstruire. Il n'est pas rare d'entendre des adhérent(s) vouloir obtenir des remboursements de l'assureur pour un montant égal ou supérieur à leur prime d'assurance afin de rentabiliser cette dépense. Or, le principe de l'assurance est fondé sur la notion de risque, c'est-à-dire l'exposition à un événement potentiel, inhérent à une situation ou une activité et dont on ne pourrait affronter les conséquences financières, qu'elles soient liées aux biens ou aux personnes.

Étant donné les réserves accumulées au cours des années passées dans notre régime, il est possible de moderniser notre régime actuel. Il faudra toutefois agir avec prudence étant donné que ces modifications deviendront « permanentes » dans le régime, qu'il est difficile de prévoir les augmentations futures des coûts et que le régime a été déficitaire dans les deux dernières années.

## RECOMMANDATIONS

Sur la base de l'analyse des résultats du sondage et des discussions qui ont eu lieu, les membres du CSAC formulent une première série de recommandations portant sur les couvertures offertes par le régime d'assurances collectives.

### Couverture pour les médicaments

- Évaluer et mettre en place, en collaboration avec l'assureur et nos actuaires-conseils, une franchise par médicament (DIN) en remplacement d'une franchise annuelle.

### Couverture générale pour les professionnel(le)s de la santé

- Réévaluer, en collaboration avec l'assureur et nos actuaires-conseils, l'ensemble de la couverture pour les professionnel(le)s de la santé en tenant compte de la capacité financière du régime, et ce, autant au niveau des regroupements des professionnel(le)s que des modalités de remboursement afin de favoriser une meilleure harmonisation.

### Soins de santé psychologique

- Prioriser et bonifier la couverture pour les soins de santé psychologique dans le régime élargi par le retrait de la règle spécifique à ce groupe de professionnel(le)s de la santé qui limite le montant maximum remboursable à 60 \$ par professionnel(le) par jour.
- Évaluer, en collaboration avec l'assureur et nos actuaires-conseils, l'ajout d'une couverture pour les soins de santé psychologique dans le régime de base.

### Soins pour la santé physique

- Évaluer, en collaboration avec l'assureur et nos actuaires-conseils, la mise en place d'un maximum remboursable annuel pour les soins de physiothérapie (par exemple un maximum de 1 500 \$ par année par assuré(e)).
- Ajouter la mention des nutritionnistes en plus des diététistes pour le régime élargi dans la brochure et le contrat, car ils font partie du même ordre professionnel.

### Autres professionnel(le)s de la santé

- Regrouper les orthophonistes et les audiologistes, car ils font partie du même ordre professionnel.

### Couverture pour les soins de la vue

- Examens de la vue : évaluer, en collaboration avec l'assureur et nos actuaires-conseils, la modification du montant maximum remboursable à 100 \$ par 24 mois, au lieu de 50 \$ par 12 mois.

### Couverture pour les soins dentaires

- Évaluer, en collaboration avec l'assureur et nos actuaires-conseils, l'application du guide des tarifs de l'année courante plutôt que celui d'il y a deux ans.
- S'assurer, en collaboration avec l'assureur et nos actuaires-conseils, de couvrir adéquatement les principales pathologies liées à la santé buccodentaire tout en tenant compte de la capacité financière du régime.

## AUTRES RECOMMANDATIONS

- Évaluer, en collaboration avec l'assureur et nos actuaires-conseils, la possibilité de compenser la bonification de certaines couvertures par des mesures de contrôle des coûts du régime.
- Évaluer, en collaboration avec l'assureur et nos actuaires-conseils, les impacts légaux sur notre régime concernant les formulaires et prescriptions à remplir par un médecin pour les réclamations à l'assureur.

Les membres du CSAC recommandent également de poursuivre les différents efforts entrepris afin de rendre les informations sur les couvertures offertes plus accessibles, compréhensibles et attrayantes, par exemple :

- Publier des informations brèves sur les assurances collectives dans l'infolettre du SPUL.
- Réviser la section des assurances collectives du site Web du SPUL :
  - Créer une foire aux questions (FAQ)
  - Créer un tableau sommaire des changements au régime au fil du temps.
- Rendre disponibles séparément les premières pages (sommaire des garanties) de la brochure de Croix Bleue Medavie dans la section des assurances collectives sur le site du SPUL; le sommaire des garanties présente un résumé des couvertures offertes par notre régime d'assurances collectives.
- Réviser le communiqué « Le CGAC vous informe ».
- Produire des capsules et/ou des séances d'information portant sur différents aspects des assurances collectives.

## VOICI DES EXEMPLES DE SUJETS QUI POURRAIENT ÊTRE ABORDÉS DANS LES COMMUNICATIONS :

- Comment contacter Croix Bleue Medavie, où peut-on trouver ses coordonnées et faire référence à la rubrique « Qui contacter si vous avez des questions ? » dans la section des assurances collectives du site Web du SPUL.
- La possibilité de faire une demande de médicament d'exception auprès de l'assureur.
- La couverture pour les soins dentaires
- Le rôle de la franchise qui permet d'agir comme un ticket modérateur et de réduire les coûts du régime
- Les objectifs et les principes de notre régime d'assurances collectives
  - Principes de l'assurance : distinction entre le risque et la certitude :
    - L'assurance existe pour couvrir des risques qui font référence aux notions d'incertitude et conséquences financières : quand on offre une couverture dont tous se prévalent (certitude), puisque la prime doit couvrir non seulement les montants réclamés, mais également les frais de traitement des réclamations et le profit de l'assureur, il en résulte un coût total plus élevé que ce qui est couvert.
  - Couverture de base *versus* couverture complète : notre régime collectif vise à offrir une couverture de base (l'essentiel) et non à tout couvrir (couverture complète).
  - Principe : couvrir les frais de l'option la moins coûteuse; ce qui est en excédent et constitue un choix personnel est à la charge de l'assuré(e).
  - Principe pour les professionnel(le)s de la santé : couvrir seulement les soins offerts par des professionnel(le)s de la santé qui font partie d'un ordre professionnel reconnu au Québec.
  - Principe : couvrir les soins de prévention qui encouragent un comportement permettant de diminuer les risques d'interventions plus coûteuses, soit en évitant le développement de problèmes de santé ou en permettant de les détecter plus rapidement, ce qui peut permettre de réduire le coût des réclamations futures.

En conclusion, nous pensons que la mise en œuvre de ces recommandations permettra de réduire ou d'éliminer plusieurs sources d'insatisfaction des adhérent(e)s et de moderniser les couvertures de notre régime d'assurances collectives tout en respectant sa capacité financière.

## ANNEXE : QUESTIONS AYANT FAIT L'OBJET D'ANALYSE DES RÉPONSES QUANTITATIVES EN ORDRE NUMÉRIQUE

### QUESTIONS POSÉES À TOUS(TOUTES) LES ADHÉRENT(E)S (RÉGIMES DE BASE ET ÉLARGI)

#### 1. Genre :

Féminin	99
Masculin	119
Autre	2

#### 2. Âge :

#### 3. Statut de protection :

Individuel	73
Monoparental	16
Familial	132

#### 4. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture offerte pour vous par l'assurance vie et mutilation accidentelle obligatoire?

Très satisfait(e)	74
Relativement satisfait(e)	76
Peu satisfait(e)	20
Pas du tout satisfait(e)	5
Ne sais pas ou ne s'applique pas	47
Pas de réponse	0
Note moyenne	2,251
% de satisfaction	85,714 %
% de réponse	78,829 %

#### 5. À quel point êtes-vous satisfait(e) des options de couverture optionnelle offertes pour vous pour l'assurance vie et mutilation accidentelle?

Très satisfait(e)	58
Relativement satisfait(e)	51
Peu satisfait(e)	11
Pas du tout satisfait(e)	6
Ne sais pas ou ne s'applique pas	96
Pas de réponse	0

Note moyenne	2,278
% de satisfaction	86,508 %
% de réponse	56,757 %

**6. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture offerte pour votre conjoint(e) ou vos enfants à charge par l'assurance vie et mutilation accidentelle?**

Très satisfait(e)	34
Relativement satisfait(e)	54
Peu satisfait(e)	14
Pas du tout satisfait(e)	5
Ne sais pas ou ne s'applique pas	115
Pas de réponse	0

Note moyenne	2,093
% de satisfaction	82,243 %
% de réponse	48,198 %

**9. À quel point êtes-vous satisfait(e) des services offerts par le Bureau des assurances collectives (informations, modifications du plan d'assurance (statut et régime de protection, personnes à charge, bénéficiaires, etc.))?**

Très satisfait(e)	62
Relativement satisfait(e)	80
Peu satisfait(e)	15
Pas du tout satisfait(e)	3
Ne sais pas ou ne s'applique pas	61
Pas de réponse	1

Note moyenne	2,256
% de satisfaction	88,750 %
% de réponse	72,072 %

**10. À quel point êtes-vous satisfait(e) des services offerts par le comité du SPUL sur les assurances collectives (CSAC) (information, séances d'information, accompagnement de cas complexes, etc.)?**

Très satisfait(e)	67
Relativement satisfait(e)	50
Peu satisfait(e)	8
Pas du tout satisfait(e)	3
Ne sais pas ou ne s'applique pas	93
Pas de réponse	1
Note moyenne	2,414
% de satisfaction	91,406 %
% de réponse	57,658 %

**11. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la section « Assurances collectives » du site Web du SPUL?**

Très satisfait(e)	51
Relativement satisfait(e)	82
Peu satisfait(e)	11
Pas du tout satisfait(e)	1
Ne sais pas ou ne s'applique pas	73
Pas de réponse	4
Note moyenne	2,262
% de satisfaction	91,724 %
% de réponse	65,315 %

**12. À quel point êtes-vous satisfait(e) des communiqués « Le CGAC vous informe »?**

Très satisfait(e)	83
Relativement satisfait(e)	78
Peu satisfait(e)	16
Pas du tout satisfait(e)	1
Ne sais pas ou ne s'applique pas	39
Pas de réponse	5
Note moyenne	2,365
% de satisfaction	90,449 %
% de réponse	80,180 %

**QUESTIONS POSÉES AUX PERSONNES QUI ONT ADHÉRÉ AU RÉGIME ÉLARGI**

**16. À quel point êtes-vous satisfait(e) du niveau de la franchise (montant que vous devez couvrir avant de pouvoir réclamer à l'assurance)?**

Très satisfait(e)	26
Relativement satisfait(e)	71
Peu satisfait(e)	46
Pas du tout satisfait(e)	10
Ne sais pas ou ne s'applique pas	4
Pas de réponse	0
Note moyenne	1,739
% de satisfaction	63,399 %
% de réponse	97,452 %

**17. À quel point êtes-vous satisfait(e) du niveau de la coassurance (pourcentage des coûts qui sera éventuellement remboursé, soit 80 %)?**

Très satisfait(e)	49
Relativement satisfait(e)	63
Peu satisfait(e)	24
Pas du tout satisfait(e)	8
Ne sais pas ou ne s'applique pas	12
Pas de réponse	1
Note moyenne	2,063
% de satisfaction	77,778 %
% de réponse	91,720 %

**18. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée aux médicaments?**

Très satisfait(e)	62
Relativement satisfait(e)	62
Peu satisfait(e)	15
Pas du tout satisfait(e)	8
Ne sais pas ou ne s'applique pas	10
Pas de réponse	0
Note moyenne	2,211
% de satisfaction	84,354 %

% de réponse	93,631 %
--------------	----------

**19. À quel point êtes-vous satisfait(e) du processus lié aux demandes d'exception pour les médicaments?**

Très satisfait(e)	10
Relativement satisfait(e)	17
Peu satisfait(e)	13
Pas du tout satisfait(e)	7
Ne sais pas ou ne s'applique pas	106
Pas de réponse	4
Note moyenne	1,638
% de satisfaction	57,447 %
% de réponse	29,936 %

**20. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture des frais hospitaliers?**

Très satisfait(e)	23
Relativement satisfait(e)	30
Peu satisfait(e)	4
Pas du tout satisfait(e)	1
Ne sais pas ou ne s'applique pas	98
Pas de réponse	1
Note moyenne	2,293
% de satisfaction	91,379 %
% de réponse	36,943 %

**21. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture des fournitures et services médicaux (ex. : soins infirmiers, services ambulanciers)?**

Très satisfait(e)	14
Relativement satisfait(e)	26
Peu satisfait(e)	10
Pas du tout satisfait(e)	3
Ne sais pas ou ne s'applique pas	99
Pas de réponse	5
Note moyenne	1,962
% de satisfaction	75,472 %
% de réponse	33,758 %

**22. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée aux services de santé psychologique (ex. : psychologues, psychoéducateur(-trice)s, psychothérapeutes)?**

Très satisfait(e)	28
Relativement satisfait(e)	40
Peu satisfait(e)	30
Pas du tout satisfait(e)	14
Ne sais pas ou ne s'applique pas	43
Pas de réponse	2
Note moyenne	1,732
% de satisfaction	60,714 %
% de réponse	71,338 %

**23. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée aux services de physiothérapeutes?**

Très satisfait(e)	57
Relativement satisfait(e)	43
Peu satisfait(e)	22
Pas du tout satisfait(e)	6
Ne sais pas ou ne s'applique pas	28
Pas de réponse	1
Note moyenne	2,180
% de satisfaction	78,125 %
% de réponse	81,529 %

**24. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée aux services des autres professionnel(le)s de la santé (ex. : chiropraticien(ne)s, ergothérapeutes, orthophonistes, etc.)?**

Très satisfait(e)	26
Relativement satisfait(e)	33
Peu satisfait(e)	27
Pas du tout satisfait(e)	25
Ne sais pas ou ne s'applique pas	44
Pas de réponse	2
Note moyenne	1,541
% de satisfaction	53,153 %
% de réponse	70,701 %

**25. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture des examens de la vue?**

Très satisfait(e)	24
Relativement satisfait(e)	44
Peu satisfait(e)	50
Pas du tout satisfait(e)	25
Ne sais pas ou ne s'applique pas	10
Pas de réponse	4
Note moyenne	1,469
% de satisfaction	47,552 %
% de réponse	91,083 %

**26. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture des verres, montures et verres de contact?**

Très satisfait(e)	10
Relativement satisfait(e)	33
Peu satisfait(e)	57
Pas du tout satisfait(e)	42
Ne sais pas ou ne s'applique pas	14
Pas de réponse	1
Note moyenne	1,077
% de satisfaction	30,282 %
% de réponse	90,446 %

**27. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée aux chirurgies oculaires au laser?**

Très satisfait(e)	4
Relativement satisfait(e)	8
Peu satisfait(e)	7
Pas du tout satisfait(e)	13
Ne sais pas ou ne s'applique pas	121
Pas de réponse	4
Note moyenne	1,094
% de satisfaction	37,500 %
% de réponse	20,382 %

**28. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture des soins dentaires (ex. : soins préventifs, soins de restauration)?**

Très satisfait(e)	39
Relativement satisfait(e)	59
Peu satisfait(e)	31
Pas du tout satisfait(e)	19
Ne sais pas ou ne s'applique pas	7
Pas de réponse	2
Note moyenne	1,797
% de satisfaction	66,216 %
% de réponse	94,268 %

**29. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture des soins orthodontiques?**

Très satisfait(e)	22
Relativement satisfait(e)	24
Peu satisfait(e)	17
Pas du tout satisfait(e)	11
Ne sais pas ou ne s'applique pas	81
Pas de réponse	2
Note moyenne	1,770
% de satisfaction	62,162 %
% de réponse	47,134 %

**32. À quel point êtes-vous satisfait(e) de l'accessibilité du site Web (facilité d'accès) pour les adhérent(e)s de Croix Bleue Medavie?**

Très satisfait(e)	71
Relativement satisfait(e)	64
Peu satisfait(e)	14
Pas du tout satisfait(e)	2
Ne sais pas ou ne s'applique pas	5
Pas de réponse	1
Note moyenne	2,351
% de satisfaction	89,404 %
% de réponse	96,178 %

**33. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la convivialité du site Web (facilité de navigation) pour les adhérent(e)s de Croix Bleue Medavie?**

Très satisfait(e)	60
Relativement satisfait(e)	64
Peu satisfait(e)	22
Pas du tout satisfait(e)	5
Ne sais pas ou ne s'applique pas	5
Pas de réponse	1
Note moyenne	2,185
% de satisfaction	82,119 %
% de réponse	96,178 %

**34. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la facilité de trouver, sur le site Web de Croix Bleue Medavie, le nom et le numéro de téléphone des personnes à contacter?**

Très satisfait(e)	33
Relativement satisfait(e)	47
Peu satisfait(e)	22
Pas du tout satisfait(e)	9
Ne sais pas ou ne s'applique pas	44
Pas de réponse	2
Note moyenne	1,937
% de satisfaction	72,072 %
% de réponse	70,701 %

**35. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la rapidité des réponses obtenues (courriels ou téléphone)?**

Très satisfait(e)	42
Relativement satisfait(e)	49
Peu satisfait(e)	26
Pas du tout satisfait(e)	5
Ne sais pas ou ne s'applique pas	34
Pas de réponse	1
Note moyenne	2,049
% de satisfaction	74,590 %
% de réponse	77,707 %

**36. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la clarté des réponses obtenues (courriels ou téléphone)?**

Très satisfait(e)	28
Relativement satisfait(e)	56
Peu satisfait(e)	21
Pas du tout satisfait(e)	10
Ne sais pas ou ne s'applique pas	36
Pas de réponse	6
Note moyenne	1,887
% de satisfaction	73,043 %
% de réponse	73,248 %

**37. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la courtoisie des personnes contact (courriels et téléphone)?**

Très satisfait(e)	57
Relativement satisfait(e)	36
Peu satisfait(e)	5
Pas du tout satisfait(e)	1
Ne sais pas ou ne s'applique pas	56
Pas de réponse	2
Note moyenne	2,505
% de satisfaction	93,939 %
% de réponse	63,057 %

**38. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la convivialité du processus de réclamation?**

Très satisfait(e)	63
Relativement satisfait(e)	51
Peu satisfait(e)	18
Pas du tout satisfait(e)	13
Ne sais pas ou ne s'applique pas	5
Pas de réponse	7
Note moyenne	2,131
% de satisfaction	78,621 %
% de réponse	92,357 %

**39. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la rapidité des remboursements?**

Très satisfait(e)	87
Relativement satisfait(e)	48
Peu satisfait(e)	11
Pas du tout satisfait(e)	5
Ne sais pas ou ne s'applique pas	4
Pas de réponse	2
Note moyenne	2,437
% de satisfaction	89,404 %
% de réponse	96,178 %

**42. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture des frais médicaux et hospitaliers d'urgence?**

Très satisfait(e)	26
Relativement satisfait(e)	39
Peu satisfait(e)	4
Pas du tout satisfait(e)	0
Ne sais pas ou ne s'applique pas	84
Pas de réponse	4
Note moyenne	2,319
% de satisfaction	94,203 %
% de réponse	43,949 %

**43. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée à l'annulation et l'interruption de voyage?**

Très satisfait(e)	19
Relativement satisfait(e)	32
Peu satisfait(e)	12
Pas du tout satisfait(e)	2
Ne sais pas ou ne s'applique pas	86
Pas de réponse	6
Note moyenne	2,046
% de satisfaction	78,462 %
% de réponse	41,401 %

**44. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée aux bagages (perte, endommagement ou retard)?**

Très satisfait(e)	15
Relativement satisfait(e)	34
Peu satisfait(e)	6
Pas du tout satisfait(e)	3
Ne sais pas ou ne s'applique pas	95
Pas de réponse	4
Note moyenne	2,052
% de satisfaction	84,483 %
% de réponse	36,943 %

**45. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée à la perte ou au vol de documents (ex. : passeport, permis de conduire)?**

Très satisfait(e)	9
Relativement satisfait(e)	26
Peu satisfait(e)	4
Pas du tout satisfait(e)	0
Ne sais pas ou ne s'applique pas	112
Pas de réponse	6
Note moyenne	2,128
% de satisfaction	89,744 %
% de réponse	24,841 %

**46. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la facilité de rejoindre quelqu'un, chez l'assureur, à partir de l'étranger?**

Très satisfait(e)	8
Relativement satisfait(e)	17
Peu satisfait(e)	8
Pas du tout satisfait(e)	4
Ne sais pas ou ne s'applique pas	114
Pas de réponse	6
Note moyenne	1,784
% de satisfaction	67,568 %
% de réponse	23,567 %

**47. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la rapidité des réponses obtenues (courriels ou téléphone)?**

Très satisfait(e)	9
Relativement satisfait(e)	19
Peu satisfait(e)	10
Pas du tout satisfait(e)	2
Ne sais pas ou ne s'applique pas	105
Pas de réponse	12
Note moyenne	1,875
% de satisfaction	70,000 %
% de réponse	25,478 %

**48. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la clarté des réponses obtenues (courriels ou téléphone)?**

Très satisfait(e)	7
Relativement satisfait(e)	21
Peu satisfait(e)	7
Pas du tout satisfait(e)	2
Ne sais pas ou ne s'applique pas	114
Pas de réponse	6
Note moyenne	1,892
% de satisfaction	75,676 %
% de réponse	23,567 %

**49. À quel point êtes-vous satisfait(e) des informations fournies sur le site Web de CanAssistance ?**

Très satisfait(e)	5
Relativement satisfait(e)	15
Peu satisfait(e)	10
Pas du tout satisfait(e)	2
Ne sais pas ou ne s'applique pas	115
Pas de réponse	10
Note moyenne	1,719
% de satisfaction	62,500 %
% de réponse	20,382 %

**52. De façon générale, à quel point êtes-vous satisfait(e) des assurances vie, santé et voyage dont vous bénéficiez à l'Université Laval?**

Très satisfait(e)	38
Relativement satisfait(e)	69
Peu satisfait(e)	27
Pas du tout satisfait(e)	3
Ne sais pas ou ne s'applique pas	9
Pas de réponse	11
Note moyenne	2,036
% de satisfaction	78,102 %
% de réponse	87,261 %

**QUESTIONS POSÉES AUX PERSONNES QUI ONT ADHÉRÉ AU RÉGIME DE BASE**

**53. À quel point êtes-vous satisfait(e) du niveau de la franchise (montant que vous devez couvrir avant de pouvoir réclamer à l'assurance)?**

Très satisfait(e)	10
Relativement satisfait(e)	24
Peu satisfait(e)	13
Pas du tout satisfait(e)	10
Ne sais pas ou ne s'applique pas	3
Pas de réponse	1
Note moyenne	1,596
% de satisfaction	59,649 %
% de réponse	93,443 %

**54. À quel point êtes-vous satisfait(e) du niveau de la coassurance (pourcentage des coûts qui sera éventuellement remboursé, soit 80 %)?**

Très satisfait(e)	20
Relativement satisfait(e)	24
Peu satisfait(e)	6
Pas du tout satisfait(e)	4
Ne sais pas ou ne s'applique pas	5
Pas de réponse	2

Note moyenne	2,111
% de satisfaction	81,481 %
% de réponse	88,525 %

#### 55. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée aux médicaments?

Très satisfait(e)	19
Relativement satisfait(e)	23
Peu satisfait(e)	9
Pas du tout satisfait(e)	6
Ne sais pas ou ne s'applique pas	2
Pas de réponse	2

Note moyenne	1,965
% de satisfaction	73,684 %
% de réponse	93,443 %

#### 56. À quel point êtes-vous satisfait(e) du processus lié aux demandes d'exception pour les médicaments?

Très satisfait(e)	5
Relativement satisfait(e)	10
Peu satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	4
Ne sais pas ou ne s'applique pas	36
Pas de réponse	3

Note moyenne	1,727
% de satisfaction	68,182 %
% de réponse	36,066 %

#### 57. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture des frais hospitaliers?

Très satisfait(e)	9
Relativement satisfait(e)	6
Peu satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	2
Ne sais pas ou ne s'applique pas	36
Pas de réponse	5

Note moyenne	2,100
% de satisfaction	75,000 %
% de réponse	32,787 %

**58. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture des fournitures et services médicaux (ex. : soins infirmiers, services ambulanciers)?**

Très satisfait(e)	6
Relativement satisfait(e)	9
Peu satisfait(e)	5
Pas du tout satisfait(e)	2
Ne sais pas ou ne s'applique pas	36
Pas de réponse	3
Note moyenne	1,864
% de satisfaction	68,182 %
% de réponse	36,066 %

**59. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée aux services de physiothérapie?**

Très satisfait(e)	11
Relativement satisfait(e)	13
Peu satisfait(e)	11
Pas du tout satisfait(e)	7
Ne sais pas ou ne s'applique pas	16
Pas de réponse	3
Note moyenne	1,667
% de satisfaction	57,143 %
% de réponse	68,852 %

**62. À quel point êtes-vous satisfait(e) de l'accessibilité du site Web (facilité d'accès) de Croix Bleue Medavie?**

Très satisfait(e)	20
Relativement satisfait(e)	22
Peu satisfait(e)	7
Pas du tout satisfait(e)	1
Ne sais pas ou ne s'applique pas	7
Pas de réponse	4
Note moyenne	2,220

% de satisfaction	84,000 %
% de réponse	81,967 %

**63. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la convivialité du site Web (facilité de navigation) de Croix Bleue Medavie?**

Très satisfait(e)	17
Relativement satisfait(e)	21
Peu satisfait(e)	10
Pas du tout satisfait(e)	1
Ne sais pas ou ne s'applique pas	8
Pas de réponse	4

Note moyenne	2,102
% de satisfaction	77,551 %
% de réponse	80,328 %

**64. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la facilité de trouver, sur le site Web de Croix Bleue Medavie, le nom et le numéro de téléphone des personnes à contacter?**

Très satisfait(e)	8
Relativement satisfait(e)	10
Peu satisfait(e)	8
Pas du tout satisfait(e)	2
Ne sais pas ou ne s'applique pas	28
Pas de réponse	5

Note moyenne	1,857
% de satisfaction	64,286 %
% de réponse	45,902 %

**65. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la rapidité des réponses obtenues (courriels ou téléphone)?**

Très satisfait(e)	9
Relativement satisfait(e)	18
Peu satisfait(e)	1
Pas du tout satisfait(e)	3
Ne sais pas ou ne s'applique pas	25
Pas de réponse	5

Note moyenne	2,065
--------------	-------

% de satisfaction	87,097 %
% de réponse	50,820 %

**66. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la clarté des réponses obtenues (courriels ou téléphone)?**

Très satisfait(e)	11
Relativement satisfait(e)	15
Peu satisfait(e)	1
Pas du tout satisfait(e)	3
Ne sais pas ou ne s'applique pas	27
Pas de réponse	4

Note moyenne	2,133
% de satisfaction	86,667 %
% de réponse	49,180 %

**67. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la courtoisie des personnes contact (courriels et téléphone)?**

Très satisfait(e)	11
Relativement satisfait(e)	10
Peu satisfait(e)	2
Pas du tout satisfait(e)	0
Ne sais pas ou ne s'applique pas	32
Pas de réponse	6

Note moyenne	2,391
% de satisfaction	91,304 %
% de réponse	37,705 %

**68. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la convivialité du processus de réclamation?**

Très satisfait(e)	17
Relativement satisfait(e)	18
Peu satisfait(e)	8
Pas du tout satisfait(e)	3
Ne sais pas ou ne s'applique pas	9
Pas de réponse	6

Note moyenne	2,065
% de satisfaction	76,087 %
% de réponse	75,410 %

**69. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la rapidité des remboursements?**

Très satisfait(e)	26
Relativement satisfait(e)	17
Peu satisfait(e)	3
Pas du tout satisfait(e)	0
Ne sais pas ou ne s'applique pas	11
Pas de réponse	4

Note moyenne	2,500
% de satisfaction	93,478 %
% de réponse	75,410 %

**70. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la simplicité de l'usage de l'assurance en pharmacie?**

Très satisfait(e)	26
Relativement satisfait(e)	13
Peu satisfait(e)	5
Pas du tout satisfait(e)	1
Ne sais pas ou ne s'applique pas	10
Pas de réponse	6

Note moyenne	2,422
% de satisfaction	86,667 %
% de réponse	73,770 %

**73. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture de frais médicaux et hospitaliers d'urgence?**

Très satisfait(e)	12
Relativement satisfait(e)	15
Peu satisfait(e)	2
Pas du tout satisfait(e)	1
Ne sais pas ou ne s'applique pas	28
Pas de réponse	3

Note moyenne	2,267
% de satisfaction	90,000 %
% de réponse	49,180 %

**74. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée à l'annulation et l'interruption de voyage?**

Très satisfait(e)	11
Relativement satisfait(e)	15
Peu satisfait(e)	2
Pas du tout satisfait(e)	2
Ne sais pas ou ne s'applique pas	26
Pas de réponse	5

Note moyenne	2,167
% de satisfaction	86,667 %
% de réponse	49,180 %

**75. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée aux bagages (perte, endommagement ou retard)?**

Très satisfait(e)	11
Relativement satisfait(e)	11
Peu satisfait(e)	1
Pas du tout satisfait(e)	1
Ne sais pas ou ne s'applique pas	31
Pas de réponse	6

Note moyenne	2,333
% de satisfaction	91,667 %
% de réponse	39,344 %

**76. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la couverture liée à la perte ou au vol de documents (ex. : passeport, permis de conduire)?**

Très satisfait(e)	8
Relativement satisfait(e)	8
Peu satisfait(e)	1
Pas du tout satisfait(e)	1
Ne sais pas ou ne s'applique pas	37
Pas de réponse	6

Note moyenne	2,278
% de satisfaction	88,889 %
% de réponse	29,508 %

**77. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la facilité de rejoindre quelqu'un, chez l'assureur, à partir de l'étranger?**

Très satisfait(e)	5
Relativement satisfait(e)	2
Peu satisfait(e)	0
Pas du tout satisfait(e)	2
Ne sais pas ou ne s'applique pas	47
Pas de réponse	5

Note moyenne	2,111
% de satisfaction	77,778 %
% de réponse	14,754 %

**78. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la rapidité des réponses obtenues (courriels ou téléphone)?**

Très satisfait(e)	4
Relativement satisfait(e)	4
Peu satisfait(e)	0
Pas du tout satisfait(e)	2
Ne sais pas ou ne s'applique pas	43
Pas de réponse	8

Note moyenne	2,000
% de satisfaction	80,000 %
% de réponse	16,393 %

**79. À quel point êtes-vous satisfait(e) de la clarté des réponses obtenues (courriels ou téléphone) ?**

Très satisfait(e)	3
Relativement satisfait(e)	5
Peu satisfait(e)	1
Pas du tout satisfait(e)	1
Ne sais pas ou ne s'applique pas	45
Pas de réponse	6

Note moyenne	2,000
% de satisfaction	80,000 %
% de réponse	16,393 %

**82. De façon générale, à quel point êtes-vous satisfait(e) des assurances vie, santé et voyage dont vous bénéficiez à l'Université Laval?**

Très satisfait(e)	12
Relativement satisfait(e)	23
Peu satisfait(e)	11
Pas du tout satisfait(e)	2
Ne sais pas ou ne s'applique pas	3
Pas de réponse	10
Note moyenne	1,938
% de satisfaction	72,917 %
% de réponse	78,689 %