

Étude de Cas :

Syndicat des débardeurs du Port de Montréal



"Depuis 2002, nous avons réussi à réduire nos frais de gestion ainsi que le montant des prestations payées d'une moyenne de 500\$ annuellement par employé actif en plus d'avoir amélioré le contrôle de notre information, optimisé nos processus et réduit les déboursés en prestations non justifiées!

Ces économies ont permis de maintenir les diverses couvertures intactes et de plus, cela nous permet d'améliorer certaines catégories de soins qui ne reflètent plus la réalité d'aujourd'hui, comme par exemple, la prestation d'invalidité. "

Benoit Wolfe, Administrative Director of "Régime de Sécurité Sociale du Syndicat des Débardeurs, SCFP section locale 375"

Établi depuis plus de cent ans, le Syndicat des débardeurs du Port de Montréal est l'un des plus vieux syndicats ouvriers du Québec. Avec tout près de mille membres actifs et 650 retraités sous sa gouverne et travaillant pour 5 employeurs maritimes, le Syndicat des débardeurs du Port de Montréal constitue certes un modèle-type de régime autogéré à succès en milieu syndical.

C'est en 1972, sous l'égide de Monsieur Théodore Beaudin alors président visionnaire du syndicat, que l'organisation entreprend progressivement les démarches à l'auto assurance. La création de la fiducie de bien-être voit le jour: une couverture uniforme médicaments et de soins professionnels est alors offerte à tous les membres actifs.

Plus tard, en 1990, le syndicat négocie et obtient des employeurs un meilleur régime collectif pour le bénéfice de ses membres; les soins dentaires, d'assurance-vie, de courte et longue durée s'ajoutent à ceux desservis par le syndicat. La contribution patronale étant établie selon un pourcentage sur les heures travaillées du membre.

Débutant avec une formule administrative traditionnelle assumée par les assureurs, en passant par un mode ASO vers 1999, le syndicat réalise rapidement que les hausses successives de primes mettaient sérieusement en danger la survie même du régime pour ses membres. De multiples raisons expliquaient cette réalité: un manque de contrôle des règlements chez les assureurs, frais administratifs élevés des transactions sur la carte médicaments,...

En 2001, le syndicat décide alors de prendre en charge la totalité de l'administration et de l'adjudication du régime d'assurance collective, à l'exception du bénéfice de l'assurance-vie. Pour ce faire, le syndicat fait l'acquisition d'Allegroupe/C-surance.ca, plate-forme administrative et d'adjudication d'assurance groupe de C-surance.ca Service Global Inc/MDI (CSUSGI).

Depuis, avec plus de 100,000 transactions par an provenant de ses membres et de leur famille, le syndicat réussit à administrer et à contrôler tous les aspects entourant son régime d'assurance groupe.

En bref

Industrie
Maritime

Géographie
Montréal

Défis

- Maintenir les bénéfices d'assurance pour ses membres
- Administrer, contrôler et optimiser les processus
- Réduire les déboursés en prestations non justifiées

Solution

Adhésion à Allegroupe/C-surance.ca

Actuaire

Jean-Marc Legendre –
Optimum Service Conseil

Résultats

- Économie globale par année d'environ 500,000\$ depuis 2002
- Réduction des frais de gestion (+ de 100\$ par employé annuellement)
- Meilleur contrôle sur les abus de réclamations
- Réduction du montant des prestations payées (+ de 250\$ par employé annuellement)
- Service plus rapide aux membres
- Accès optimal et en temps réel à l'information
- Amélioration de certaines catégories de soins

Au nombre des réalisations significatives suite à l'implantation du service à l'interne la solution C-surance.ca, **le syndicat économise plus de 500,000\$ chaque année depuis 2001**. Les économies sont principalement réalisées suite aux actions suivantes :

- L'élimination de l'utilisation des cartes médicaments et dentaires.
 - o Les frais associés à ces cartes étaient de 4 à 40% selon les services utilisés.
 - Le frais de la carte médicament utilisée pour le remboursement de la franchise du régime public médicament pour les retraités représentait plus de 40% du montant remboursé en 2001. Les économies réalisées nous ont permis d'augmenter graduellement le % du remboursement à nos membres sans pour autant affecter notre enveloppe budgétaire.
 - Les frais de 12% pour la carte dentaire et du frais moyen de 4% pour la carte médicaments à nos membres réguliers a ajouté des sommes importantes pour permettre de bonifier les services offerts.
 - o L'obligation pour les membres de verser puis réclamer le remboursement du service a eu un effet bénéfique en permettant d'éliminer la consommation non justifiée de certains services.
- Notre gestion à l'interne des demandes de prestations a permis d'identifier des faiblesses importantes dans les outils de gestion ou encore la configuration des conditions contractuelles des gestionnaires précédents qui opéraient sur une base « cost plus ». À titre d'exemple : certaines clauses limitatives des engagements envers les membres tel le paiement d'un dentier qui devait normalement être remboursé au 3 ou 5 ans, étaient souvent non captées par notre assureur.
- un examen des pièces réclamées et de certaines tendances a permis d'identifier des irrégularités importantes et éliminer certaines réclamations douteuses!

En plus d'avoir substantiellement amélioré les conditions économiques pour les membres, **l'utilisation d'une solution à l'interne a permis une accélération substantielle du service et une réduction des délais d'attentes pour les membres**. Lorsque nécessaire, un remboursement peut être livré au membre en quelques minutes. Cette dernière situation est significative lorsque les non syndiqués, qui sont assignés au service aux membres, comparent la qualité et la rapidité des services qu'ils reçoivent selon les voix traditionnelles.

« Nous sommes maintenant capables de réagir plus rapidement lorsque vient le temps de prendre certaines décisions. CSUSGI nous procure tous les outils, informations et rapports nécessaires pour prendre nos décisions pour le bénéfice de nos membres.

C'est nous qui contrôlons. »

S:\CORRESPO\CLIEMDI\179\Commercialisation\Site WEB\Port de montreal_case study.doc