

« ON CHERCHE DE PLUS EN PLUS À INTÉGRER LA TECHNOLOGIE À DES INITIATIVES LIÉES AU MIEUX-ÊTRE DES EMPLOYÉS. NOTRE PRIORITÉ EST DE TIRER PARTI DE CES NOUVELLES TENDANCES AFIN QUE NOTRE OFFRE CORRESPONDE LE PLUS EXACTEMENT POSSIBLE AUX NOUVELLES ATTENTES DES CLIENTS. »



JOHN CARINCI

chef, Marchés de l'assurance collective et de l'assurance entreprise



Pourquoi RBC Assurances s'est-elle lancée dans le marché de l'assurance collective ?

Il y a plus d'un million de PME au Canada. Nos recherches montrent que 75 % d'entre elles n'offrent pas de régime d'assurance collective, et que celles qui le font ne sont pas disposées à répartir les garanties entre plusieurs fournisseurs. En mettant au point une solution de soins médicaux et dentaires complète parmi les meilleures de sa catégorie, nous serions en mesure d'étendre notre offre actuelle d'assurance vie et d'assurance invalidité collectives et de répondre directement aux besoins des petites et moyennes entreprises. Nous avons lancé notre gamme complète de produits en août 2013, et les réactions ont été extrêmement positives. En 2014, nous étions l'assureur collectif qui connaissait la croissance la plus rapide au Canada, autant pour le nombre de nouveaux clients que pour les nouvelles primes vendues.

Comment vous distinguez-vous du marché actuel ?

Notre offre est axée sur trois principes fondamentaux. Le premier consiste à offrir des produits souples et complets :

notre protection d'invalidité inégalée, qui est maintenant jumelée à une solution de soins médicaux et dentaires complète, est appuyée par une technologie qui nous place parmi les chefs de file du secteur. Le deuxième consiste à offrir un service supérieur. Nous avons fait des efforts considérables pour rendre les choses plus faciles et plus rapides pour nos clients ; nous avons notamment augmenté le nombre de visites sur place et d'intégrations de dossiers que nous effectuons et avons réduit les délais de réponse aux demandes des clients. Le dernier est de fournir des conseils pertinents et personnalisés. Cela comprend plusieurs services à valeur ajoutée autant pour les conseillers que pour les clients, et sans frais supplémentaires.

Pouvez-vous nous donner quelques exemples de cette valeur ajoutée ?

Nous offrons une ressource de RH en ligne aux propriétaires d'entreprise, une caractéristique exclusive de RBC Assurances, où ils peuvent accéder aux politiques et aux procédures liées aux ressources humaines. Par exemple, avec

la popularité grandissante des médias sociaux, un propriétaire d'entreprise peut télécharger et mettre en œuvre en quelques clics une politique robuste en matière de médias sociaux pour veiller à ce que ses employés représentent bien la société. Nous offrons également un programme de réductions aux employés touchant divers produits et services de détail, un service de deuxième avis médical et un programme d'aide aux employés. Les conseillers ont aussi accès à un outil de recherche unique qui leur fournit des rapports propres au secteur et qui résume des centaines de sources de données en un format clair et concis, afin de rehausser la qualité de leurs discussions avec les clients.

Quel type d'innovation avez-vous constaté dans ce marché, et en quoi RBC Assurances innove-t-elle ?

Le profil démographique de la société canadienne évolue, tout comme les attentes des promoteurs de régimes et des participants. Nous avons constaté un recours de plus en plus fréquent aux technologies numériques, comme les médias sociaux, dans le but d'améliorer

l'expérience client et d'accéder plus directement au marché. Globalement, on cherche de plus en plus à intégrer la technologie à des initiatives liées au mieux-être des employés. Notre priorité est de tirer parti de ces nouvelles tendances afin que notre offre corresponde le plus exactement possible aux nouvelles attentes des clients.

Qu'est-ce que les participants aux régimes demandent aux compagnies d'assurance de nos jours ?

Selon un sondage que nous avons réalisé plus tôt cette année, les participants aux régimes veulent des assureurs avec qui il est facile de faire affaire. C'était l'un des principaux facteurs de la satisfaction globale des participants. Ils veulent de la simplicité et de la rapidité lorsqu'ils utilisent leur régime. On voit toute l'importance d'un système en temps réel fondé sur des règles comme celui que nous avons mis en œuvre pour notre offre, un système qui maximise la précision, accélère la mise en place du régime et améliore considérablement l'expérience globale du client. Par exemple, notre portail en ligne permet à un employé de soumettre une demande de règlement fictive et de savoir instantanément ce qui serait couvert par le régime, éliminant ainsi les incertitudes au moment de demander un remboursement. Le même sondage a aussi révélé que près de 40 % des participants aux régimes accordent une très grande importance à l'accès à des avantages supplémentaires, tels qu'un programme d'aide aux employés ou des services de deuxième avis médical.

Qu'est-ce que vous offrez dans le domaine de l'assurance invalidité ?

Étant donné qu'un Canadien sur trois sera invalide pendant 90 jours ou plus au cours de sa vie active (selon Statistique Canada),

il est absolument essentiel de pouvoir compter sur une protection du revenu suffisante. Notre produit d'assurance collective comporte plusieurs caractéristiques distinctives, telles qu'une garantie d'aménagement du lieu de travail pour aider à financer des améliorations au milieu de travail d'un employé, de même qu'une option de protection d'invalidité offerte au conjoint. Nous avons aussi une définition d'invalidité résiduelle qui permet aux employés frappés d'invalidité partielle de continuer à travailler avec une charge de travail réduite tout en demeurant admissibles aux prestations. Cette souplesse, combinée à nos programmes de réadaptation et de retour au travail complets et ciblés, contribue à ce que les employés recouvrent la santé et redeviennent productifs plus rapidement.

Quelle sorte d'équipe avez-vous réunie, et comment cette équipe pourra-t-elle vous aider à faire croître ce secteur ?

En plus d'être facilitée par une vision et une stratégie ciblées, notre entrée dans le marché de l'assurance soins médicaux et dentaires a été réalisée par une équipe hors de l'ordinaire, qui a commencé par une poignée d'individus et qui a cru à plus de 150 en quelques années seulement. L'expertise que nous avons acquise vient tant du secteur de l'assurance que de l'extérieur de celui-ci. Cela nous a procuré une grande diversité d'opinions et une compréhension pointue du marché, et a assurément contribué à faire de nous l'assureur collectif ayant la plus forte croissance au Canada en 2014.



RBC Assurances

TÊTES D'AFFICHE

✕ LES INFLUENCEURS DE L'INDUSTRIE AU PAYS ✕

JOHN CARINCI

chef, Marchés de l'assurance collective et de l'assurance entreprise



QUI A ÉTÉ VOTRE MENTOR ?

Mon père est la personne qui a eu le plus d'influence dans ma vie. En tant qu'immigrant au Canada et étant lui-même propriétaire d'une entreprise, sa persévérance, son éthique du travail et son intégrité ont toutes été à la base de mes propres valeurs essentielles.



QU'EST-CE QUI VOUS TIENT ÉVEILLÉ LA NUIT ?

Assurer l'accessibilité et la viabilité des régimes de médicaments d'ordonnance au Canada. Des progrès récents dans le traitement de l'hépatite C, par exemple, représentent une formidable valeur à long terme pour la société, mais ils ne manqueront pas de créer, à court terme, quelques perturbations pour gérer leur coût élevé. Même si plusieurs lois ont eu pour effet de réduire les prix des médicaments génériques, il reste beaucoup à faire.



QUEL EST VOTRE CONSEIL AUX PROMOTEURS DE RÉGIMES ?

Ne jamais hésiter à poser à un conseiller en avantages sociaux des questions qui s'écartent des questions habituelles liées aux prix et à la couverture. Trouver les caractéristiques supplémentaires intégrées à un régime qui peuvent vous aider à mieux gérer votre entreprise.



Y A-T-IL DES CONSEILS DE SAGESSE QUI VOUS ONT ACCOMPAGNÉ TOUT AU LONG DE VOTRE CARRIÈRE ?

Ne jamais s'écarter de ses valeurs essentielles. Lorsque vous agissez avec intégrité et que vous venez d'un milieu authentique, de grandes choses peuvent se produire.