

Table des matières

Chapitre 1

Les avantages sociaux et l'assurance collective	1
1.1 La définition de l'assurance collective.....	1
1.2 L'historique de l'assurance collective	3
1.3 Les principes de l'assurance collective.....	4
1.3.1 Les différents régimes d'assurance collective publics ou privés sont souvent complémentaires	4
1.3.2 L'assurance collective est commercialisée en milieu de travail ou en milieu de consommation	5
1.3.3 L'assurance collective est un mode de financement de prestations par lequel le risque se trouve partagé par un groupe.....	6
1.3.4 L'assurance collective est une source importante de financement pour un grand nombre d'acteurs au Québec.....	6
1.3.5 La personne au travail est présumée en bonne santé.....	15
1.3.6 Le groupe admissible à l'assurance collective est déterminé uniquement par des catégories de personnes	15
1.3.7 Une participation financière de l'employeur est généralement exigée	18
1.3.8 L'assurance collective génère un contrat unique pour tous les employés	18
1.3.9 L'administration est simplifiée par souci d'efficacité et d'économie des frais	18
1.4 Les avantages de l'assurance collective	19
1.5 Résumé.....	20
1.6 Questions et réponses	21

Chapitre 2

Les régimes publics	23
2.1 Les régimes de la Régie des rentes du Québec (RRQ).....	24
2.1.1 La rente de retraite de la RRQ.....	25
2.1.2 Les prestations de survivants de la RRQ	27
2.1.3 Les prestations d'invalidité de la RRQ.....	31
2.1.4 Statistiques sur les régimes de la RRQ.....	35
2.1.5 Sommaire des régimes de la RRQ.....	36
2.2 Les régimes du ministère du Développement social Canada (DSC) et du ministère des Ressources humaines et du Développement des compétences Canada (RHDCC).....	37

2.2.1 La pension de la Sécurité de la vieillesse de DSC.....	38
2.2.2 Le Supplément de revenu garanti (SRG), l'Allocation et l'Allocation au survivant de DSC	40
2.2.3 Le Fonds d'intégration pour les personnes handicapées de DSC	43
2.2.4 Statistiques sur les régimes de DSC	45
2.2.5 Sommaire de la pension de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti, de l'Allocation et de l'Allocation au survivant de DSC	46
2.2.6 Les prestations régulières de chômage de RHDCC	46
2.2.7 Les prestations de Travail partagé (TP) de RHDCC.....	49
2.2.8 Les prestations de Travail partagé et perfectionnement (TPP) de RHDCC....	51
2.2.9 Les prestations spéciales maladie de RHDCC	55
2.2.10 Les prestations spéciales de maternité de RHDCC.....	58
2.2.11 Les prestations spéciales de congé parental de RHDCC	60
2.2.12 Les prestations spéciales de compassion de RHDCC	62
2.2.13 La demande de réduction du taux de cotisation de l'assurance emploi.....	66
2.2.14 Statistiques sur les régimes de RHDCC	68
2.2.15 Sommaire des paramètres financiers des régimes de RHDCC	69
2.3 Les régimes de la Commission de la santé et de la sécurité du travail (CSST)	70
2.3.1 Le régime de remplacement du revenu de la CSST.....	71
2.3.2 Le régime d'indemnité forfaitaire pour préjudice corporel de la CSST	74
2.3.3 Le régime d'indemnité de décès de base de la CSST.....	75
2.3.4 Le régime d'indemnité de décès des travailleurs avec personne à charge de la CSST	76
2.3.5 Le régime d'indemnité de décès des travailleurs sans personne à charge de la CSST	78
2.3.6 Le régime de rentes aux survivants de la CSST	79
2.3.7 Le régime de dépenses médicales de la CSST	80
2.3.8 Le régime d'Indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) administré par la CSST	82
2.3.9 Statistiques sur les régimes de la CSST	85
2.3.10 Comparaison entre le régime de la CSST et un régime privé	87
2.4 Les régimes universels du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).....	88
2.4.1 Le programme d'assurance hospitalisation du ministère de la Santé et des Services sociaux	91
2.4.2 Le programme universel de médicaments et de services pharmaceutiques du ministère de la Santé et des Services sociaux	95
2.4.3 Le régime universel d'assurance maladie de la RAMQ (services professionnels).....	97
2.4.4 Le régime public d'assurance médicaments de la RAMQ.....	98
2.5 Les programmes spécifiques du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ).....	107
2.5.1 Le programme de services optométriques de la RAMQ.....	107
2.5.2 Le programme d'appareils suppléant à une déficience physique de la RAMQ.....	109
2.5.3 Le programme d'aides auditives de la RAMQ.....	110
2.5.4 Le programme d'aides visuelles de la RAMQ	111

2.5.5 Le programme de prothèses oculaires du MSSS	113
2.5.6 Le programme d'appareils fournis aux stomisés permanents du MSSS	114
2.5.7 Le programme de prothèses mammaires externes du MSSS.....	115
2.5.8 Le programme de services dentaires et de chirurgie buccale de la RAMQ ..	117
2.5.9 Les autres programmes de la RAMQ	119
2.5.10 Statistiques sur les régimes du MSSS et de la RAMQ	120
2.6 Les régimes de la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	122
2.6.1 L'indemnité de décès de la SAAQ	123
2.6.2 Le remplacement du revenu et autres indemnités particulières de la SAAQ	124
2.6.3 Statistiques sur les régimes de la SAAQ	127
2.7 Résumé.....	128
Le tableau Sommaire des régimes publics	130
2.8 Questions et réponses	132

Chapitre 3

Les régimes privés d'assurance vie collective	135
3.1 L'assurance vie de base	136
3.1.1 Les prestations	136
3.1.2 L'intégration ou la coordination	136
3.1.3 La durée.....	136
3.1.4 L'indexation	136
3.1.5 L'exonération des primes	137
3.1.6 Le droit de transformation	137
3.1.7 La description des coûts	137
3.1.8 La fiscalité.....	137
3.1.9 Exemple de libellé de la garantie et des exclusions.....	138
3.2 Les rentes de survie	141
3.2.1 Les prestations	141
3.2.2 L'intégration ou la coordination	142
3.2.3 La durée.....	142
3.2.4 L'indexation	142
3.2.5 L'exonération des primes	142
3.2.6 Le droit de transformation	142
3.2.7 La description des coûts	143
3.2.8 La fiscalité.....	143
3.2.9 Exemple de libellé de la garantie et des exclusions.....	143
3.3 L'assurance vie facultative ou supplémentaire	146
3.3.1 Les prestations	146
3.3.2 L'intégration ou la coordination	146
3.3.3 La durée.....	147
3.3.4 L'indexation	147

3.3.5 L'exonération des primes	147
3.3.6 Le droit de transformation	147
3.3.7 La description des coûts	147
3.3.8 La fiscalité.....	148
3.3.9 Exemple de libellé de la garantie et des exclusions.....	148
3.4 L'assurance vie des personnes à charge.....	148
3.4.1 Les prestations	148
3.4.2 L'intégration ou la coordination	149
3.4.3 La durée	149
3.4.4 L'indexation	149
3.4.5 L'exonération des primes.....	149
3.4.6 Le droit de transformation	149
3.4.7 La description des coûts	149
3.4.8 La fiscalité.....	149
3.4.9 Exemple de libellé de la garantie et des exclusions.....	150
3.5 Résumé	153
3.6 Questions et réponses	154

Chapitre 4

Les régimes privés d'assurance collective contre les accidents et la maladie	155
4.1 L'assurance mort accidentelle et mutilation (MAM).....	155
4.1.1 Les prestations	155
4.1.2 L'intégration ou la coordination	156
4.1.3 La durée	156
4.1.4 L'indexation	156
4.1.5 L'exonération des primes.....	156
4.1.6 Le droit de transformation	156
4.1.7 La description des coûts	156
4.1.8 La fiscalité.....	156
4.1.9 Exemple de libellé de la garantie et des exclusions.....	157
4.2 L'assurance salaire de courte durée.....	161
4.2.1 Les prestations	161
4.2.2 L'intégration ou la coordination	163
4.2.3 La durée	163
4.2.4 L'indexation	164
4.2.5 L'exonération des primes.....	164
4.2.6 Le droit de transformation	164
4.2.7 La description des coûts	164
4.2.8 La fiscalité.....	164
4.2.9 Exemple de libellé de la garantie et des exclusions.....	165
4.2.10 Le cheminement d'une demande de prestations d'assurance salaire	169

4.3 L'assurance salaire de longue durée	172
4.3.1 Les prestations	172
4.3.2 L'intégration ou la coordination	173
4.3.3 La durée.....	173
4.3.4 L'indexation	174
4.3.5 L'exonération des primes	174
4.3.6 Le droit de transformation	174
4.3.7 La description des coûts	174
4.3.8 La fiscalité.....	174
4.3.9 Exemple de libellé de la garantie et des exclusions.....	175
4.4 L'assurance frais médicaux.....	180
4.4.1 Les prestations	180
4.4.2 L'intégration ou la coordination	186
4.4.3 La durée.....	187
4.4.4 L'indexation	187
4.4.5 L'exonération des primes	187
4.4.6 Le droit de transformation	187
4.4.7 La description des coûts	187
4.4.8 La fiscalité.....	187
4.4.9 Exemple de libellé de la garantie et des exclusions.....	187
4.5 L'assurance soins dentaires	198
4.5.1 Les prestations	198
4.5.2 L'intégration ou la coordination	200
4.5.3 La durée.....	200
4.5.4 L'indexation	200
4.5.5 L'exonération des primes	200
4.5.6 Le droit de transformation	200
4.5.7 La description des coûts	200
4.5.8 La fiscalité.....	201
4.5.9 Exemple de libellé de la garantie et des exclusions.....	201
4.6 Autres garanties ou programmes spécialisés contre les accidents et la maladie	211
4.6.1 Les programmes d'aide aux employés.....	211
4.6.2 L'assurance pour maladies redoutées.....	213
4.6.3 Le régime de congé de maternité	222
4.6.4 L'assurance frais juridiques.....	223
4.6.5 Les soins recommandés à l'étranger.....	223
4.6.6 Les programmes de prévention des accidents de travail et de promotion de la santé en milieu de travail	223
4.7 Résumé.....	224
4.8 Questions et réponses	225

Chapitre 5

Le cadre théorique de l'assurance collective	227
5.1 Les types de régimes en milieu de consommation.....	227
5.1.1 L'assurance épargne.....	227
5.1.2 L'assurance crédit	227
5.1.3 L'assurance de commercialisation de masse	228
5.2 Les types de régimes en milieu de travail	228
5.2.1 Le régime d'employeur unique	228
5.2.2 Le régime syndical	229
5.2.3 Le régime en codétention	229
5.2.4 Le régime d'employeurs public et parapublic	229
5.2.5 Le régime d'association d'employeurs ou multiemployeurs	229
5.2.6 Le régime d'association professionnelle ou sportive.....	230
5.2.7 Le régime d'association de travailleurs autonomes	230
5.2.8 Le régime étatique ou public.....	230
5.3 Les types de flexibilité.....	230
5.3.1 Le régime obligatoire.....	230
5.3.2 Le régime facultatif	231
5.3.3 Le régime modulaire	231
5.3.4 Le régime flexible ou cafétéria	232
5.4 Les types d'arrangements financiers.....	233
5.4.1 Le régime assuré.....	233
5.4.2 Le régime auto-assuré	234
5.5 Les types d'administration et de facturation.....	237
5.5.1 Le régime administré par l'assureur	237
5.5.2 Le régime auto-administré	237
5.5.3 Le régime géré par une tierce partie administrative (TPA)	237
5.5.4 Le régime géré par une tierce partie payeuse (TPP).....	237
5.5.5 Sommaire des types d'administration de régimes	238
5.6 La théorie de la sélection en assurance collective	238
5.6.1 Le classement des risques	238
5.6.2 Le caractère accessoire de l'assurance	238
5.6.3 Le roulement.....	239
5.6.4 L'objectivité du choix des bénéficiaires sans antisélection	239
5.6.5 La répartition des coûts.....	239
5.6.6 L'administration doit être simple et efficace.....	239
5.7 La théorie de la tarification des régimes assurés.....	240
5.7.1 Le taux unitaire	240
5.7.2 Le taux théorique.....	241
5.7.3 Le taux d'expérience	241

5.7.4 La crédibilité.....	241
5.7.5 Les sorties de fonds	243
5.7.6 Le ratio d'expérience brute et nette	247
5.7.7 Méthodologie de renouvellement.....	247
5.8 Résumé.....	256
5.9 Questions et réponses	257

Chapitre 6

Le cadre légal de l'assurance collective.....	259
6.1 Aperçu des lois canadienne et québécoise encadrant l'assurance collective.....	259
6.1.1 Les lois canadienne et québécoise à caractère social.....	259
6.1.2 Les chartes canadienne et québécoise des droits et libertés	259
6.1.3 Les normes du travail du Québec.....	260
6.1.4 Le Code civil, la Loi sur les assurances et le Règlement d'application de la Loi sur les assurances du Québec	262
6.1.5 Les lois sur la protection des renseignements personnels	265
6.2 Les organismes de surveillance et de contrôle.....	265
6.2.1 L'Autorité des marchés financiers (AMF)	266
6.2.2 Les organismes d'autoréglementation (OAR)	268
6.2.3 Les organismes ou associations autonomes	269
6.3 Les lois et règlements régissant les changements d'assureurs.....	270
6.3.1 Les garanties d'assurance vie	270
6.3.2 Les garanties d'assurance salaire	271
6.3.3 Les garanties d'assurance frais médicaux, soins dentaires et soins de la vue	272
6.4 Les lois fiscales encadrant l'assurance collective.....	273
6.4.1 Le traitement fiscal des primes et des prestations	273
6.4.2 La maximisation de l'exonération fiscale	275
6.5 La gestion fiscale des retenues salariales	276
6.5.1 Étape 1 : Déterminer le budget alloué par l'employeur	276
6.5.2 Les obligations patronales	281
6.5.3 Les droits de l'employé	281
6.5.4 La production des T4 et des relevés 1	282
6.5.5 La production de la déclaration de revenus de l'employé.....	283
6.6 Les documents légaux encadrant l'assurance collective.....	283
6.6.1 Le contrat individuel de travail.....	284
6.6.2 Le contrat collectif de travail.....	285
6.6.3 Le contrat d'assurance collective ou contrat-cadre.....	287

6.6.4 Le certificat d'assurance et le livret explicatif des adhérents	291
6.6.5 Les formulaires du titulaire et des adhérents	292
6.7 Les droits et obligations des parties en assurance collective	303
6.7.1 Les droits et obligations de l'assureur	303
6.7.2 Les droits et obligations du titulaire du contrat-cadre.....	304
6.7.3 Les droits et obligations de l'assuré.....	305
6.7.4 La prévention administrative, la jurisprudence et le recours.....	305
6.8 Résumé	307
6.9 Questions et réponses	308

Chapitre 7

Le cadre fonctionnel entre les différents régimes d'assurance collective	311
7.1 Les notions d'intégration et de coordination entre régimes publics.....	311
7.1.1 L'intégration ou la coordination des régimes apparentés à l'assurance vie et à l'assurance mort accidentelle et mutilation	311
7.1.2 L'intégration ou la coordination des régimes apparentés à l'assurance salaire	312
7.1.3 L'intégration ou la coordination des régimes apparentés à l'assurance frais médicaux, à l'assurance soins dentaires ou à l'assurance soins de la vue ..	314
7.2 Les notions d'intégration et de coordination entre les régimes publics et les régimes privés.....	314
7.2.1 L'intégration ou la coordination de l'assurance vie et de l'assurance mort accidentelle et mutilation.....	315
7.2.2 L'intégration ou la coordination directe en assurance salaire de courte durée	315
7.2.3 L'intégration ou la coordination indirecte en assurance salaire de courte durée	318
7.2.4 L'intégration ou la coordination directe en assurance salaire de longue durée	319
7.2.5 L'intégration ou la coordination indirecte en assurancesalaire de longue durée	320
7.2.6 La procédure d'enregistrement au programme de prestations supplémentaires de chômage (PSC)	324
7.2.7 L'intégration ou la coordination de l'assurance frais médicaux, de l'assurance soins dentaires et de l'assurance soins de la vue	327
7.2.8 L'intégration ou la coordination de l'assurance voyage	329
7.2.9 La coordination des franchises des garanties frais médicaux, soins dentaires et soins de la vue	330
7.3 Résumé	331
7.4 Questions et réponses	332

Chapitre 8

Le processus de vente de l'assurance collective.....	333
8.1 Étape 1	333
8.1.1 La constitution d'une liste de clients potentiels.....	333
8.1.2 Formulaire type pour constituer une liste de clients potentiels	334
8.1.3 Lettre type d'une proposition de rencontre avec un client potentiel.....	335
8.2 Étape 2.....	336
8.2.1 L'éveil de l'intérêt du client	336
8.2.2 Formulaire type pour éveiller l'intérêt du client potentiel	336
8.3 Étape 3.....	339
8.3.1 La qualification du client potentiel face au processus d'appel d'offres	339
8.3.2 Formulaire type de qualification du client potentiel	341
8.4 Étape 4.....	348
8.4.1 Le mandat.....	348
8.4.2 Formulaire type du mandat	348
8.4.3 Pourquoi le renouvellement des trois dernières années?.....	351
8.4.4 Lettre type pour l'obtention des résultats techniques auprès de l'assureur en place	352
8.5 Étape 5.....	353
8.5.1 La collecte des données et sondage d'opinion	353
8.5.2 Comment utiliser les formulaires de collecte des données?.....	353
8.5.3 Formulaire de collecte des données obligatoires.....	355
8.6 Étape 6.....	368
8.6.1 L'analyse ou la validation du renouvellement.....	368
8.6.2 Le renouvellement d'un point de vue qualitatif	369
8.6.3 Le renouvellement d'un point de vue quantitatif.....	372
8.6.4 Le rapport de validation du renouvellement	373
8.7 Étape 7.....	374
8.7.1 L'analyse des besoins, l'élaboration d'un devis d'appel d'offres et l'appel d'offres	374
8.7.2 Étude de cas.....	375
8.7.3 Découverte des problèmes à résoudre	376
8.7.4 Établissement des hypothèses de solutions	377
8.7.5 Rédaction du devis d'appel d'offres.....	378
8.7.6 Sélection des assureurs et lancement de l'appel d'offres.....	386
8.8 Étape 8.....	387
8.8.1 L'analyse des soumissions et élaboration du rapport de recommandations.....	387
8.8.2 Le rapport de recommandations d'assurance collective.....	388
8.8.3 Exemple de lettre de suivi du rapport de recommandations.....	406

8.9 Étape 9	407
8.9.1 La mise en vigueur des modifications à apporter au régime actuel ou mise en vigueur d'un nouveau régime	407
8.9.2 Lettre d'annulation.....	409
8.10 Étape 10	410
8.10.1 Communication aux employés et formation du gestionnaire dans le cadre d'un nouveau régime	410
8.10.2 Communication aux employés dans le cadre d'un nouveau régime.....	410
8.10.3 Formation du gestionnaire dans le cadre d'un nouveau régime.....	410
8.11 Résumé	413
8.12 Questions et réponses	415

Chapitre 9

Le processus de gestion après-vente de l'assurance collective	417
9.1 La gestion de l'admissibilité des employés	418
9.2 La gestion des mouvements de personnel	419
9.3 La gestion de la facture et des retenues salariales	423
9.4 La gestion des prestations	424
9.5 La gestion des changements apportés au contrat-cadre	425
9.6 La gestion du programme de communication continue aux employés	426
9.7 Les outils de gestion	427
9.8 Résumé	428
9.9 Questions et réponses	429

Annexes

Corrigé des questionnaires en fin de chapitres	431
Glossaire des termes propres à l'assurance collective au Québec	433
Bibliographie	449

Liste des tableaux

Chapitre 1

Tableau 1.1	Programmes d'avantages sociaux	2
Tableau 1.3.4a	Prestations payées au Québec au titre des régimes publics apparentés à de l'assurance collective	7
Tableau 1.3.4b	Prestations payées au Québec au titre des régimes publics apparentés à des rentes collectives.....	8
Tableau 1.3.4c	Prestations payées au Québec au titre des régimes publics d'assurance emploi	8
Tableau 1.3.4d	Prestations payées au Canada au titre des régimes publics de DSC et de RHDCC	9
Tableau 1.3.4.2	Types d'acheteurs selon Kalason	11
Tableau 1.3.4.3	Types de vendeurs selon Kalason	13
Tableau 1.3.6	Différentes catégories utilisées pour définir l'admissibilité	17

Chapitre 2

Tableau 2.1.4	Statistiques sur les régimes de la RRQ	35
Tableau 2.1.5	Sommaire des régimes de la RRQ	36
Tableau 2.2.4	Statistiques sur les régimes de DSC.....	45
Tableau 2.2.5	Sommaire de la pension de la Sécurité de la vieillesse, du Supplément de revenu garanti, de l'Allocation et de l'Allocation au survivant de DSC.....	46
Tableau 2.2.8.1	Statistiques de chômage pour la période du 8 février 2004 au 13 mars 2004	52
Tableau 2.2.12.1	Exemple de prestations de compassion partagées entre trois membres d'une même famille	63
Tableau 2.2.14	Statistiques sur les régimes de la RHDCC	68
Tableau 2.2.15	Sommaire des paramètres financiers des régimes de RHDCC.....	69
Tableau 2.3.9a	Statistiques sur les régimes de la CSST (dossiers).....	86
Tableau 2.3.9b	Statistiques sur les régimes de la CSST (prestations).....	86
Tableau 2.3.10	Comparaison entre le régime de la CSST et un régime privé.....	87
Tableau 2.4	Les régimes, programmes ou services du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et de la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)	89
Tableau 2.4.1.2	Coût journalier pour un hébergement à l'hôpital	94
Tableau 2.4.4.2	Évolution de la Liste de médicaments de la RAMQ	100
Tableau 2.4.4.9a	Sommaire du régime d'assurance médicaments	102
Tableau 2.4.4.9b	Évolution des primes du régime de l'assurance médicaments depuis 1997.....	102
Tableau 2.4.4.10	Sommaire du calcul de la contribution maximale.....	103
Tableau 2.4.4.11a	Illustration d'un régime d'assurance collective multiemployeurs de type modulaire.....	104
Tableau 2.4.4.11b	Frais annuels de mutualisation par seuil de mise en commun en 2004 .	105
Tableau 2.4.4.12	Seuils applicables en 2004 en vertu du revenu familial net déclaré en 2003	107
Tableau 2.5.8.2	Prestations du programme de services dentaires et de chirurgie buccale de la RAMQ	118
Tableau 2.5.10	Statistiques sur les régimes du MSSS et de la RAMQ	121
Tableau 2.6.3	Statistiques sur les régimes de la SAAQ	127
Tableau 2.7	Sommaire des régimes publics	130

Chapitre 3

Tableau 3.3.1	Exemple de formulation de la garantie	136
Tableau 3.3.7	Taux mensuels d'assurance vie facultative par tranche de 10 000 \$	148

Chapitre 4

Tableau 4.2.1a	Comparaison de différentes formules d'assurance salaire	161
Tableau 4.2.1b	Comparaison des prestations nettes	162
Tableau 4.4.1.4a	Listes de médicaments les plus courantes au Québec	183
Tableau 4.4.1.4b	Sous-catégories de médicaments	184
Tableau 4.5.1	Assurance soins dentaires.....	199

Chapitre 5

Tableau 5.4.2.5	Types d'arrangements financiers selon la garantie en cause.....	236
Tableau 5.5.5	Sommaire des types d'administration de régimes	238
Tableau 5.7.1	Illustration de la facture mensuelle d'avril 2004 Servico inc.	240
Tableau 5.7.4a	Illustration d'une pente de crédibilité	242
Tableau 5.7.4b	Illustration de calculs du taux de crédibilité d'une garantie soumise à l'expérience.....	242
Tableau 5.7.4c	Illustration de calculs des taux de crédibilité de Servico inc. pour deux garanties lors du renouvellement du 1 ^{er} mai 2004	243
Tableau 5.7.5.2	Effets de la carte de remboursement des médicaments sur la prime et la réserve ENR	244
Tableau 5.7.5.6	Calcul de l'inflation.....	246
Tableau 5.7.7.1a	Évolution de la tarification d'assurance vie de base de Servico inc. au 1 ^{er} mai 2004	248
Tableau 5.7.7.1b	Évolution de la tarification d'assurance salaire de longue durée de Servico inc. au 1 ^{er} mai 2004	249
Tableau 5.7.7.2a	Évolution de la tarification de l'assurance frais médicaux de Servico inc. au 1 ^{er} mai 2004 (méthode 1)	250
Tableau 5.7.7.2b	Évolution de la tarification de l'assurance frais médicaux de Servico inc. au 1 ^{er} mai 2004 (méthode 2)	251
Tableau 5.7.7.4a	Évolution de la tarification de l'assurance salaire de courte durée de Servico inc. au 1 ^{er} mai 2004 (méthode 1)	253
Tableau 5.7.7.4b	Évolution de la tarification de l'assurance salaire de courte durée de Servico inc. au 1 ^{er} mai 2004 (méthode 2)	254

Chapitre 6

Tableau 6.1.4a	Les lois sur la nomination des bénéficiaires en assurance vie au Québec	263
Tableau 6.1.4b	La nomination d'un bénéficiaire en assurance vie	264
Tableau 6.3.1	Illustration des responsabilités des assureurs concernant la garantie d'assurance vie à la suite d'un changement d'assureur	271
Tableau 6.3.2	Illustration des responsabilités des assureurs concernant la garantie d'assurance salaire à la suite d'un changement d'assureur	272

Tableau 6.3.3	Illustration des responsabilités des assureurs concernant les garanties d'assurance frais médicaux, soins dentaires et soins de la vue à la suite d'un changement d'assureur	272
Tableau 6.4.1a	Illustration des retenues salariales par paye	273
Tableau 6.4.1b	Traitement fiscal des primes patronales	274
Tableau 6.4.2	Comparaison des coûts mensuels d'un régime complet incluant l'assurance vie de base, l'assurance salaire de longue durée et la protection individuelle de l'assurance frais médicaux, frais partagés à 50 % avec l'employeur	275
Tableau 6.5.1.5a	Illustration de la facture mensuelle de mai 2004 de Servico inc.	278
Tableau 6.5.1.5b	Prime totale par paie selon la facture du 1 ^{er} mai 2004, incluant la taxe pour chacune des garanties.....	279
Tableau 6.5.1.5c	Calcul des avantages imposables et déductibles du régime selon la facture du 1 ^{er} mai 2004	279
Tableau 6.5.1.5d	Coût des employés du régime selon la facture du 1 ^{er} mai 2004	279
Tableau 6.5.1.5e	Coût de l'employeur d'un régime selon la facture du 1 ^{er} mai 2004	280

Chapitre 7

Tableau 7.2.2.1a	Coordination directe d'une assurance salaire de courte durée avec l'assurance emploi maladie (coordination A.E. 2-15-18)	316
Tableau 7.2.2.1b	Coordination directe d'une assurance salaire de courte durée avec l'assurance emploi maladie (coordination A.E. 15-15-31)	317
Tableau 7.2.2.1c	Intégration directe d'une assurance salaire de courte durée enregistrée au programme PSC (intégration PSC 2-15-18).....	317
Tableau 7.2.2.1d	Intégration directe d'une assurance salaire de courte durée enregistrée au programme PSC (intégration PSC 15-15-31)	318
Tableau 7.2.4.1	Intégration directe d'une assurance salaire de longue durée enregistrée au programme PSC (intégration PSC 15-15-31)	320
Tableau 7.2.5.1	Intégration directe et indirecte en assurance salaire de longue durée....	321
Tableau 7.2.5.3	Comparaison de différentes formules d'assurance salaire	324

Chapitre 8

Tableau 8.5.3	Liste des employés de Servico inc.....	357
Tableau 8.6.3	Simulation de la facture mensuelle de mai 2004 Servico inc.	373

Liste des formulaires du chapitre 8

Étape de vente 1	Formulaire type pour constituer une liste de clients potentiels	334
Étape de vente 2	Formulaire type pour éveiller l'intérêt du client potentiel	336
Étape de vente 3	Formulaire type de qualification du client potentiel	341
Étape de vente 4	Formulaire type du mandat	348
Étape de vente 5	Formulaire de collecte des données obligatoires	355
	Questionnaire sondage	357
Étape de vente 6	Formulaire type de suivi pour le renouvellement	369
Étape de vente 7	Formulaire type du devis d'appel d'offres	378
Étape de vente 8	Rapport de recommandations d'assurance collective.....	388
Étape de vente 9	Formulaire de mise en vigueur.....	408
Étape de vente 10	Liste contrôle de formation du gestionnaire	412