



Le 16 mars 2020

Madame, Monsieur,

### Aperçu

ClaimSecure surveille de près l'évolution de l'épidémie du coronavirus (COVID-19). Nous avons pris un grand nombre de mesures et nous mettons en œuvre de nombreuses procédures sans précédent pour gérer et faire face à l'impact de cette épidémie sur nos affaires, nos employés et les affaires de nos clients.

Nous avons entrepris des démarches pour aborder l'épidémie du COVID-19 bien avant la propagation du virus. ClaimSecure a mis en place un plan de continuité des activités qui a été élaboré et affiné sur plusieurs années. Nous avons adapté et renforcé ce plan afin de pouvoir apporter une réponse spécifique aux problèmes générés par le COVID-19. Sur la base de la situation actuelle, ClaimSecure est bien positionnée pour continuer à fournir à nos clients les services contractés pendant l'épidémie.

Certains prestataires de soins de santé pourront décider de réduire voire de cesser leurs activités, ou être mandatés pour le faire, au cours des prochaines semaines. De plus, de nombreux patients décideront probablement de différer leurs traitements non essentiels et non urgents. Par exemple, les dentistes de l'Ontario et du Québec ont annoncé le report de tous les rendez-vous non urgents pendant deux semaines. D'autres prestataires peuvent suivre. Dans ce contexte, nous avons déjà observé une diminution de l'activité relative aux prestations, des appels des membres et des prestataires, ainsi que des demandes de règlement, alors que l'impact du virus et les restrictions imposées au public et aux entreprises s'intensifient.

Nous surveillons de très près l'évolution de la situation. Nous disposons d'une équipe interne dédiée qui surveille régulièrement les développements, en répondant aux problèmes et en se préparant pour apporter les changements nécessaires de manière responsable, et nous continuerons de faire évoluer nos processus, politiques et procédures selon les besoins, afin d'assurer la continuité des services.

### Priorités

Nos priorités absolues sont de garantir la santé, la sécurité et le bien-être de nos employés, et de poursuivre de façon ininterrompue la fourniture des services à nos clients.

ClaimSecure a pris les mesures suivantes afin de soutenir ses employés et d'assurer la continuité des services à nos clients.

#### 1) Soutien aux employés et politiques

En prévision de l'épidémie, ClaimSecure a mis en place les mesures suivantes afin de soutenir nos employés, de les aider à effectuer leur travail et de minimiser les risques pour leur santé :

- a) Nous avons diffusé et nous continuons de communiquer de nombreux messages internes (écrits et oraux) à l'ensemble des membres du personnel concernant les lignes directrices en matière de santé et de sécurité, comme les procédures appropriées pour le lavage des mains et

les mesures de distanciation sociale. Nous échangeons régulièrement avec nos employés afin de s'assurer qu'ils disposent des éléments et outils nécessaires pour faire face à la situation sur leur lieu de travail, ainsi que dans leur vie personnelle.

- b) Nous avons demandé à nos employés de suivre scrupuleusement les recommandations des autorités sanitaires, y compris l'Organisation mondiale de la santé et l'Agence de la santé publique du Canada, qui est chargée par le gouvernement du Canada de gérer les questions relatives au COVID-19.
- c) Les fonctions et les responsabilités de certains employés les empêchent de travailler à la maison. Afin d'aider et de protéger ces employés, nous avons élaboré des lignes directrices claires qui régissent leur travail, et nous devrions bientôt recevoir un important approvisionnement de produits d'hygiène, notamment du désinfectant pour les mains (en plus des quantités que nous gardons généralement en réserve), des gants et des masques destinés à nos employés qui se trouvent sur le lieu de travail. Nous avons également constitué un stock minimum garanti de ces produits en cas de nécessité.
- d) Nous avons suspendu tous les voyages d'affaires et incité nos employés à annuler tout déplacement personnel non essentiel. La mise en quarantaine a été imposée à tous les employés arrivant au Canada depuis l'étranger, quelle que soit la provenance.
- e) Nous avons mis en œuvre un système avancé d'indemnités de maladie pour protéger nos employés en cas d'impossibilité de travailler.
- f) Nous avons encouragé nos employés à travailler à la maison dans la mesure du possible et nous avons mis en œuvre un accord qui s'applique à l'ensemble des employés couvrant leurs responsabilités et obligations lorsqu'ils travaillent à domicile, ainsi que nos attentes à cet égard.
- g) Nous avons annulé tous les rassemblements ou événements publics, et les agences ClaimSecure ne sont plus accessibles aux visiteurs.

## 2) Soutien à la clientèle

ClaimSecure a examiné et testé son infrastructure d'entreprise afin de vérifier que nous sommes capables de fournir le soutien essentiel à nos clients et aux participants du régime. Nos systèmes et applications critiques fonctionnent comme prévu avec la redondance adéquate.

## 3) Mesures pour la continuité des services

### a) Télétravail

Dans le cadre de notre plan de continuité des activités existant, nous avons acquis et mis en place au cours des dernières années des systèmes et une infrastructure qui permettent à nos employés d'exécuter leurs tâches essentielles à distance, y compris à domicile. Ces processus d'affaires concernent les centres d'appel pour les participants et les prestataires, le traitement des demandes et approbations de règlement, l'administration des régimes collectifs (création, ajouts/modifications/suppressions), l'assistance informatique, le suivi et le développement des systèmes.

Nous organisons actuellement la transition vers le télétravail pour l'ensemble de nos employés. La priorité de cette transition vers le télétravail a été basée sur les critères suivants :

- les fonctions - la gestion des demandes de remboursement, le centre d'appel et l'administration des régimes collectifs étant prioritaires;

- les employés avec des problèmes de santé ou devant rester chez eux pour s'occuper de leurs enfants.

À ce jour, le télétravail a été mis en œuvre pour 112 employés du centre d'appel et du service du traitement des demandes de règlement, ce qui représente 60 % du personnel de ClaimSecure affecté à ces deux services. Les 40 % restants du personnel du centre d'appel et du service de traitement des demandes de règlement continuent d'exercer leurs fonctions dans l'agence ClaimSecure de Sudbury.

Notre calendrier actuel prévoit la mise en œuvre du télétravail pour le personnel restant de ClaimSecure (à l'exception de ceux dont la fonction les oblige à rester dans les bureaux) d'ici la fin de la journée le vendredi 20 mars. Cela nous permettra de nous assurer que notre infrastructure Web et réseau est capable de traiter les volumes potentiels d'appels et de transactions. Toutefois, si des restrictions en matière de déplacement ou de confinement sont mandatées à la suite d'un mandat gouvernemental avant le 20 mars, notre plan prévoit la mise en œuvre du télétravail pour l'ensemble des employés dans les douze heures.

Nous espérons que l'ensemble des activités importantes liées au service à la clientèle, y compris les fonctions de service continu à la clientèle, se poursuivront de manière efficace une fois le télétravail mis en œuvre pour nos employés.

#### b) Employés restant au bureau

Certaines fonctions requièrent à ce jour que les employés continuent de travailler depuis le bureau. Ces fonctions comprennent :

- le personnel de la salle de courrier et les employés chargés de numériser les demandes de règlement;
- le traitement des chèques pour nos membres et prestataires;
- la production de cartes de participants;
- certaines fonctions cliniques liées au traitement des autorisations spéciales et aux demandes de navigation relatives à la couverture.

Comme détaillé ci-dessus, nous avons pris de nombreuses mesures pour nous assurer que ces employés qui travaillent au bureau sont en sécurité. Pour le moment, nous souhaitons que ces fonctions puissent continuer à être exercées par nos employés depuis leur lieu de travail habituel.

Certaines de ces fonctions réalisées « sur place » devront être gérées et exécutées d'une manière différente dans l'éventualité où les déplacements hors du domicile seront limités par les autorités gouvernementales. Nous élaborons actuellement des plans de contingence afin de gérer ces situations.

Dans tous les cas, et bien sûr si les déplacements étaient amenés à être limités par un ou plusieurs niveaux de gouvernement, les participants du régime seront immédiatement invités à :

- s'inscrire sur notre site pour recevoir leur paiement par transfert électronique de fonds ou TEF (dépôt direct) plutôt que par chèque; et
- envoyer électroniquement leurs demandes de règlement au moyen du système eClaim ou PhotoClaim de ClaimSecure au lieu de nous transmettre les formulaires par courrier.

#### c) Systèmes de point de vente et réseau de transmission des demandes de règlement

Il existe de nombreux fournisseurs de systèmes de gestion de cabinet et de point de vente pour les prestataires de soins de santé. Ces systèmes permettent à un prestataire de soins de santé de saisir

une transaction et une demande de règlement dans son logiciel de gestion de cabinet. Ces demandes de remboursement sont à leur tour transmises par les prestataires de soins vers ClaimSecure pour approbation par l'intermédiaire du réseau TELUS.

Malheureusement, nous n'avons pas la capacité de contrôler ces systèmes de point de vente, ni de contrôler la disponibilité ou la fiabilité du réseau TELUS. Nous avons communiqué avec TELUS pour obtenir une déclaration à jour du statut de leur plan de continuité des activités concernant leur réseau à l'égard du virus Covid-19. TELUS nous a informé qu'ils préparaient une déclaration à l'intention de la clientèle, mais ils ne sont pas encore en mesure de la publier.

d) Arrêt/Interruption potentiel du service de courrier

On peut raisonnablement supposer que les services de courrier seront interrompus ou arrêtés à l'avenir. Cette situation aura des répercussions négatives sur les participants du régime, ainsi que sur la capacité de ClaimSecure à recevoir et à traiter les demandes de remboursement sur papier.

Actuellement, 12 % des participants et 30 % des prestataires ont choisi de recevoir leurs règlements par chèque plutôt que par dépôt direct. En l'absence de service de courrier, les chèques de règlement n'arriveront pas jusqu'aux participants ou prestataires. Nous encourageons vivement nos clients à communiquer avec les participants/promoteurs de régimes et à recommander que les participants aient accès au site Web de ClaimSecure afin qu'ils s'inscrivent le plus tôt possible et demandent le remboursement de leurs soins par dépôt direct.

En l'absence de service de courrier, les prestataires qui ont choisi le règlement par chèque pourront cesser d'accepter les cartes de paiement direct et pourront exiger des participants qu'ils règlent leurs produits ou services immédiatement dans le point de vente. Dans ce cas, nous incitons les participants à envoyer leurs demandes de règlement électroniquement à ClaimSecure au moyen de notre système eClaim afin que leurs demandes de règlement soient traitées en temps opportun (remarque : l'envoi des demandes de règlement à l'aide d'eClaim implique que les participants se soient inscrits au service de paiement par transfert électronique de fonds), ou au moyen de notre système PhotoClaim.

e) Prestations pour les soins/déplacements à l'extérieur du pays

Si les clients ou participants bénéficient d'une couverture à l'extérieur du pays, nous leur suggérons de communiquer avec leur prestataire en utilisant le numéro de téléphone ou le site Web local qui figure sur leur carte de voyage afin d'obtenir des renseignements et directives complémentaires.

f) Communications

Nous informerons nos clients des développements importants liés aux activités au fur et à mesure qu'ils surviennent, en particulier si ceux-ci peuvent avoir un impact important sur la prestation de nos services. Nous publierons également des liens dans les messages que nous envoyons aux clients et participants (selon le cas) sur notre site Web.

Nous travaillons également à terminer les communications aux prestataires de soins de santé (pharmacies, dentistes, prestataires de soins de santé complémentaires) pour les informer que ClaimSecure continue d'exercer ses activités comme auparavant et que les protocoles de soumission de demandes de règlement peuvent et doivent continuer d'être utilisés.


Nous savons que les employeurs et les promoteurs de régime auront à faire face à des pressions financières croissantes au cours des semaines à venir. Notre activité ne fait pas exception, et nous invitons les clients à maintenir leur compte ClaimSecure à jour et à régler leurs factures en temps voulu. Cela nous aidera à maintenir des fonds suffisants pour pouvoir rembourser les prestataires et les participants pour les demandes de règlement valides qui auront été traitées et approuvées.

#### Étapes suivantes

Dans ce contexte d'incertitude élevée et de mutation rapide de la situation liée au COVID-19, nous voulons vous assurer que nous suivons la situation de près et que nous mettons tout en œuvre pour minimiser les risques, répondre aux nouveaux développements et défis, et garantir que nous maintenons nos services pour nos précieux clients.

Comme toujours, vos commentaires et suggestions sont très importants pour nous. Si vous avez besoin de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec votre service à la clientèle ClaimSecure.

Veuillez agréer mes salutations distinguées.



Peter Craig  
Président-directeur général