

La gestion de l'invalidité en temps de pandémie

Munich Re, Canada (vie)

COVID-19 : se préparer à la nouvelle « normalité » en matière de gestion des réclamations d'invalidité

Au cours des derniers mois, le secteur s'est beaucoup concentré sur la pandémie de COVID-19 et ses effets sur nos clients. La communauté des gestionnaires en invalidité a fait part de ses idées de lignes directrices pertinentes afin d'aider les titulaires de contrat et de protéger l'intégrité de leurs produits, en particulier l'assurance invalidité de courte durée (ICD). Mais qu'en est-il de l'assurance invalidité de longue durée (ILD) et de l'assurance invalidité individuelle? Quelles répercussions aura la COVID-19 sur ces secteurs d'activité? La grande majorité des personnes infectées par la maladie à ce jour souffrent de symptômes temporaires et se rétablissent en peu de temps. En date d'aujourd'hui, il y a peu d'information sur les effets potentiels à long terme d'avoir souffert de la COVID-19. Sans oublier les effets économiques de la pandémie qui pourraient avoir un impact sur le taux d'incidence des réclamations d'invalidité et sur les prolongations d'invalidité. Les deux étant impactés par des facteurs financiers et de santé mentale.

Dans le présent document, nous fournissons des conseils sur la façon de gérer quelques-uns de ces éléments clés, ainsi que des ressources et des initiatives supplémentaires que Munich Re se prépare à mettre en œuvre pour faciliter la gestion des réclamations d'invalidité, maintenant et à l'avenir.

La continuité opérationnelle et la sécurité des employés de Munich Re

Au début de l'écllosion, Munich Re a mis en place des politiques soutenant la santé et la sécurité des employés tout en conservant les besoins des clients à l'avant-plan. Notre capacité à passer rapidement au télétravail a permis d'éviter toute interruption de service pour nos clients. Nos équipes de Toronto et de Montréal continuent de travailler à distance de façon sécuritaire et efficace, tandis que les gouvernements fédéral et provinciaux établissent des mesures et des échéanciers pour assurer un retour au bureau en toute sécurité. Veuillez continuer de communiquer par courriel ou par téléphone avec vos personnes-ressources habituelles chez Munich Re en ce qui a trait aux réclamations.

Conseils pour les défis actuels et futurs en matière de gestion des réclamations d'invalidité

Passez en revue vos données et vos besoins opérationnels

Dans un contexte où le taux d'incidence de l'ILD était déjà à la hausse, le secteur s'attend maintenant à une augmentation encore plus importante et à des prolongations en invalidité alors que les effets de la COVID-19 continuent de se manifester. Les répercussions sur la santé mentale des employés et sur l'économie sont des facteurs clés liés aux défis futurs en matière de gestion de l'invalidité. Comment y préparer vos activités de réclamations d'invalidité?

Notre conseil? Évaluez le volume et la complexité des réclamations, maintenant et pour le futur. Planifiez les besoins en personnel et en technologie en conséquence.

Les changements dans le nombre d'employés et la charge de travail, la disponibilité des médecins-conseils, les paramètres du tableau de bord et les plateformes de gestion des réclamations pourraient être des facteurs à prendre en considération dès maintenant pour préparer vos activités. Les assurés sont-ils dirigés vers des programmes d'aide aux employés (PAE) ou de thérapie cognitivo-comportementale (TCC) en ligne pour favoriser leur santé financière, leur santé mentale et leur mieux-être global? Surtout, ne pas oublier la santé mentale de vos propres employés. Être gestionnaire de dossier peut s'avérer ardu lorsque vous traitez avec de vraies personnes qui ont de vrais problèmes. Il est important de ne pas sous-estimer le facteur d'épuisement professionnel qui peut être prévalent dans cette profession.

Fermeture ou accès limité aux professionnels de la santé et à la documentation

Les assurés sont certainement touchés par la fermeture des bureaux des professionnels de la santé pendant cette période sans précédent. De nombreuses interventions chirurgicales ou non urgentes ont été reportées indéfiniment. Du point de vue de la gestion de l'invalidité, nous constatons des retards dans les interventions comme la physiothérapie et dans les autorisations pour les assurés de retourner au travail.

Cependant, les provinces et les professionnels de la santé indépendants déploient aussi de nouveaux efforts dans le domaine des soins virtuels, et la disponibilité en temps opportun de documents médicaux est surprenante. De nombreux médecins communiquent maintenant par courriel et tiennent des consultations vidéo avec leurs patients. Nous constatons également que les entreprises de réadaptation se mobilisent rapidement pour offrir une intervention à distance afin de soutenir le rétablissement de l'assuré et sa préparation au retour au travail. Au fur et à mesure que les provinces évalueront leur capacité à contenir le risque, il sera important de surveiller quels services de soins de santé commenceront à rouvrir et à redevenir accessibles aux assurés.

Notre conseil? Posez des questions. Obtenez des renseignements. Facilitez le traitement.

Les communications avec l'assuré et l'employeur demeurent la meilleure ressource du gestionnaire de dossier. Les entrevues téléphoniques avec les assurés sont le principal outil de gestion de l'invalidité. Il est toujours important que les gestionnaires de dossiers valident les renseignements, en apprennent davantage sur l'accès des assurés aux soins et fassent ce que nous faisons le mieux – trouver des solutions qui répondent aux besoins des assurés et qui permettent d'obtenir le meilleur résultat pour les réclamations. Avez-vous songé à demander à vos gestionnaires de dossiers d'utiliser la vidéoconférence pour mieux communiquer avec les assurés?

Bien qu'il y ait eu des retards initiaux ou des fermetures, les provinces semblent maintenant répondre aux demandes de dossiers médicaux provinciaux. Assurez-vous de présenter vos demandes de formulaires de réclamation et de renseignements médicaux conformément à vos procédures habituelles. Vous pourriez être surpris de ce que vous obtiendrez.

Fermetures d'entreprises, mises à pied et retour au travail

Les options de retour au travail représentent normalement un défi, qui se trouve exacerbé par la pandémie et la conjoncture économique s'y rattachant. Parfois, le poste de l'assuré n'est plus disponible, ou ses tâches sont reportées – possiblement pour une durée indéterminée. Dans certains cas, le travail lui-même peut sembler radicalement différent de ce qu'il était lorsque l'assuré a cessé de travailler. Toutes ces divergences continuent d'émerger. En ces temps difficiles, il faut adopter une approche juste et équilibrée en matière de gestion de l'invalidité et, par-dessus tout, en conformité avec le contrat.

Notre conseil? Évaluez l'invalidité en l'absence de lien d'emploi. Recherchez des tâches alternatives ou une nouvelle formation, s'il y a lieu. Communiquez avec les employeurs pour obtenir des précisions sur la date de réouverture du lieu de travail, les paramètres impliqués et la façon dont ils gèrent le retour au travail et la rémunération de tous les employés.

Communiquez clairement la décision à l'assuré et guidez-le en le dirigeant vers les prestations gouvernementales offertes. Les études, la formation et l'expérience de l'assuré lui ouvrent-elles la porte à d'autres formes d'emploi? Est-ce que des subventions gouvernementales ou des programmes de recyclage professionnel sont offerts pour répondre aux besoins de l'assuré et faciliter son retour au travail? Une recherche sur les programmes offerts gratuitement à l'assuré et à l'assureur constituerait un outil de référence efficace pour vos gestionnaires de dossiers et vos conseillers en réadaptation professionnelle. Une discussion avec les employeurs d'entreprises admissibles à la réouverture en vertu des lignes directrices gouvernementales permettra également de déterminer si l'assuré sera rappelé au travail ou s'il devrait être dirigé vers une prestation d'urgence.

Approche en matière de finances et de dépenses pour les assurés

Détermination de l'invalidité, réduction des prestations et calculs d'invalidité résiduelle

Votre assuré présente-t-il une réclamation d'invalidité individuelle après la fermeture de son entreprise? La perte de revenu mensuel déclarée pour sa réclamation d'invalidité résiduelle a-t-elle considérablement augmenté par rapport aux mois précédents, sans que le nombre d'heures de travail ou de tâches déclarées ait changé? Y a-t-il aussi des changements aux heures ou aux tâches qui ne semblent pas liées à l'invalidité? Ou encore, l'assuré reçoit-il une prestation gouvernementale d'urgence en plus de sa prestation d'invalidité? Il est important d'examiner les circonstances de la réclamation pour déterminer les facteurs qui sont précisément liés à l'invalidité ou les circonstances ayant une incidence sur la réclamation qui sont liées à un changement d'emploi ou à un ralentissement des activités en raison de la COVID-19.

Notre conseil? Passez le contrat en revue pour déterminer l'incidence de l'interruption des activités de l'entreprise sur l'invalidité de l'assuré. Examinez plus en profondeur la perte de revenu, envisagez d'autres moyens de calculer la perte réelle de revenu en fonction des mois précédents et faites fi des répercussions de la pandémie sur le marché.

Selon le libellé du contrat, il pourrait être approprié d'envisager de verser 50 % des prestations d'invalidité partielle ou résiduelle si l'assuré est en mesure d'effectuer 50 % des heures travaillées ou des tâches requises avant l'invalidité, mais qu'il travaille moins en raison du ralentissement des activités à cause de la COVID-19 et non à cause de son invalidité. Si l'assuré est admissible à d'autres prestations, les prestations gouvernementales d'urgence peuvent également représenter une source de déduction - qu'elle soit directe ou indirecte - selon le maximum de toutes sources, conformément au libellé du contrat applicable.

Frais généraux de l'entreprise

L'entreprise de votre assuré bénéficie-t-elle de la Prestation canadienne d'urgence (PCU)? Dispose-t-elle aussi d'une couverture pour pertes d'exploitation? Un propriétaire d'entreprise qui demande le remboursement de frais généraux pourrait recevoir des prestations semblables d'autres sources compte tenu de la situation actuelle.

Notre conseil? Actualisez votre compréhension du contrat. Passez en revue tout libellé relatif aux exclusions ou aux déductions.

Communiquez avec les assurés pour vous renseigner sur l'incidence de la COVID-19 sur leurs activités et sur toute nouvelle prestation qu'ils pourraient recevoir. Si le client reçoit la PCU, cela peut indiquer la nécessité de confirmer le statut de son entreprise avant le début de l'invalidité.

Déclarations de revenus

La documentation financière est un élément clé de l'évaluation de l'invalidité pour les réclamations d'invalidité individuelle. Compte tenu de l'annonce de la prolongation des délais de production des déclarations de revenus des particuliers, les assureurs peuvent s'attendre à des retards dans la disponibilité des déclarations de revenus évaluées. Toutefois, veuillez noter qu'il ne semble pas y avoir de prolongation des déclarations de revenus des sociétés pour le moment.

Notre conseil? Communiquez avec les assurés pour savoir comment ils traitent les déclarations de revenus.

Souvent, l'assuré, qui est travailleur autonome, donne à l'assureur accès à son comptable pour discuter des documents disponibles en attendant sa déclaration définitive.

Des fournisseurs pour soutenir vos affaires

En plus d'évaluer les besoins en matière de personnel et de technologie, consultez les fournisseurs pour vous aider à gérer vos réclamations et à les traiter avec succès. Intervenir le plus tôt possible dans le processus sera encore plus crucial dans l'avenir de la gestion de l'invalidité.

Voici quelques organisations qui offrent des solutions aux problèmes courants de gestion de l'invalidité :

<p>Le Claim Lab</p>	<p>Comment évaluez-vous ce qui motive – ou ne motive pas – l'assuré à retourner au travail? Le Claim Lab utilise des techniques novatrices d'analyse et de modélisation prédictive à l'aide d'un questionnaire destiné à l'assuré pour surmonter et gérer les obstacles au retour au travail.</p> <p>claimlab.org (en anglais seulement)</p>
<p>ManagingLife</p>	<p>La douleur est difficile à mesurer par les méthodes médicales traditionnelles. Souvent, seul l'assuré peut expliquer la douleur physique qu'il éprouve. ManagingLife est une solution numérique qui aide les patients, les médecins et les gestionnaires de dossiers à mesurer, à surveiller et à gérer la douleur, en plus d'ouvrir la porte à des discussions sur les nouvelles voies vers la fonctionnalité.</p> <p>managinglife.com (en anglais seulement)</p>
<p>Confiance médicale</p>	<p>Les retards dans l'obtention de soins donnés par un médecin spécialiste ont souvent une incidence sur la durée des demandes de prestations d'invalidité, et les délais d'attente pour obtenir des soins et des traitements sont également touchés par la COVID-19. En collaboration avec le demandeur et son principal professionnel de la santé, les navigateurs de recherche de médecins de Confiance médicale identifient les médecins spécialistes qui ont les plus courts délais d'attente et qui sont les mieux placés pour traiter l'affection de l'assuré, l'aidant ainsi à obtenir plus rapidement les soins dont il a besoin.</p> <p>medicalconfidence.com/home-fre</p>
<p>Haleo</p>	<p>La fatigue et le manque de sommeil sont souvent d'importants facteurs qui nuisent au rétablissement de l'assuré. Haleo offre des programmes cliniquement éprouvés pour améliorer le sommeil, ce qui favorise le rétablissement des assurés.</p> <p>haleoclinic.com/fr</p>
<p>Pillcheck</p>	<p>À quelle fréquence le rétablissement d'un assuré est-il retardé par des essais et erreurs de médication? Considérez Pillcheck pour découvrir l'efficacité des médicaments sur une personne et aider à limiter les effets secondaires indésirables, ce qui favorise ultimement un rétablissement et un retour au travail plus rapides.</p> <p>pillcheck.ca/?lang=fr</p>

À venir bientôt de Munich Re

Rapport sur les tendances en matière de réclamations d'invalidité de courte durée

Munich Re a lancé l'indice de référence sur l'assurance ILD au cours de la récession économique de 2008 afin de fournir aux assureurs un suivi en temps opportun des nouvelles tendances en matière de réclamations et de suivre l'évolution des taux d'incidence et de cessation par rapport aux valeurs observées avant la récession. Le rapport continue de faire le point sur le marché à ce jour.

Afin de fournir des renseignements de premier plan sur les répercussions de la COVID-19 sur le taux d'incidence, Munich Re fournira des rapports semblables sur l'assurance ICD au Canada, ce qui fournira des indicateurs avancés sur l'expérience négative anticipée relativement aux réclamations d'ILD. Les assureurs participants en sauront bientôt plus sur notre date de lancement en juin!

Sondage sur les répercussions de la COVID-19 sur la gestion de l'invalidité

Restez à l'affût de notre invitation à votre entreprise à répondre à l'automne à un court sondage sur les effets de la pandémie de COVID-19 sur vos activités en réclamations. Munich Re compilera les résultats et vous fournira des renseignements pour vous aider à relever ces défis actuels et émergents.

Contactez-nous



Mark Foerster

Vice-président,
Opérations, réassurance
collective et réclamations
416 359-2299
mfoerster@munichre.ca



Charles Tremblay

Vice-président adjoint
Réclamations et litiges
514 392-5054
ctremblay@munichre.ca



Kerin Moreton

Vice-présidente adjointe
Réclamations
416 359-2274
kmoreton@munichre.ca



Stacey Ramirez

Directrice
Réclamations d'invalidité et
Initiatives stratégiques
416 359-2272
sramirez@munichre.ca