

Promoteur de régime – Guide de gestion des Garanties collectives

Clients qui utilisent l'outil Adhésion numérique

Novembre 2024

Introduction – Site des promoteurs

Vous pouvez gérer votre compte en ligne à l'aide de l'outil **Gestion des Garanties collectives** accessible sur le **site Web des promoteurs**.

Grâce à l'outil Adhésion numérique, vous pouvez :

- permettre au participant d'adhérer en ligne ou effectuer l'adhésion du participant en son nom;
- mettre à jour, résilier ou remettre en vigueur la couverture du participant;
- accéder à des relevés administratifs;
- afficher, télécharger ou imprimer des factures mensuelles, des brochures sur les garanties et des cartes-couverture.

Ce guide se veut un complément aux documents suivants :

- Guide Gestion Web
- Contrat de garanties collectives
- Brochure sur les garanties

Ce guide est axé sur l'outil Adhésion numérique. Vous trouverez le **guide complet dans le guide de gestion Web destiné aux promoteurs qui gèrent leurs garanties en ligne à l'aide de notre site Web**. Il s'agit d'un guide de gestion administrative accessible sur le Web à partir de la page Guides pour les gestionnaires de garanties collectives.

Note : Ce guide ne remplace pas votre contrat de garanties collectives. Vous avez la responsabilité de gérer votre régime conformément aux dispositions de votre contrat. Quand vous communiquez avec nous, vous devez toujours nous fournir le nom de votre entreprise et votre numéro de contrat. Si vous écrivez au sujet d'un participant, n'oubliez pas d'inscrire son nom complet et son numéro de participant.

Table des matières

Rôles et responsabilités	1
Protection des renseignements personnels des participants	1
Ajouter un participant	2
Les premiers pas	2
Gérer l'accès du participant	3
Écran participant	3
Renvoyer le courriel d'adhésion ou rouvrir la période d'adhésion	4
Pour empêcher un participant de votre régime d'ouvrir son propre événement (p. ex. quand il est en congé)	5
Relevé d'état de l'événement d'adhésion du participant	6

Rôles et responsabilités

En votre qualité de gestionnaire de régime, il vous incombe de tenir les dossiers sur les participants à jour en temps opportun directement via le site des promoteurs. Nous produisons votre relevé de primes mensuel en nous basant sur ces renseignements.

Comme promoteur de régime, vous êtes responsable :

De mettre à jour le site des promoteurs de la Sun Life immédiatement dans les situations suivantes :

- Embauche ou réembauche d'un employé
- Demande spéciale envoyée pour renoncer à la période d'attente
- Cessation de l'emploi d'un employé
- Rajustement de salaire d'un employé, si le régime prévoit des garanties liées au salaire.

D'ouvrir un changement de situation personnel dans les cas suivants :

- Changement de l'état matrimonial d'un employé, union de fait ou changement lié aux personnes à charge (p. ex. naissance d'un enfant).
- Perte de la couverture des frais médicaux/dentaires du conjoint.
- Soutien des employés durant l'adhésion.
- Recours au **Relevé d'état de l'événement d'adhésion du participant** pour vérifier si les participants ont adhéré au régime et faire un suivi auprès d'eux si ce n'est pas le cas.

Vous vous assurerez ainsi que les renseignements sur les participants et les personnes à leur charge sont à jour. Nous pourrions ainsi verser les prestations demandées. Si le gestionnaire du régime ne met pas à jour le site des promoteurs de la Sun Life, une déclaration d'état de santé pourrait être exigée.

Protection des renseignements personnels des participants

Tous nos représentants doivent respecter nos règles de conduite. Nous nous engageons à protéger les renseignements personnels des participants. Notre engagement mondial à l'égard de la protection des renseignements personnels énonce une série commune et uniforme de principes auxquels adhèrent toutes les compagnies du groupe Sun Life.

Nos principes directeurs et nos règles en matière de protection des renseignements personnels au Canada se trouvent sur notre site Web, à l'adresse [sunlife.ca](https://www.sunlife.ca). Ils régissent entre autres la façon dont nous devons collecter, utiliser et communiquer les renseignements personnels. À moins d'avoir le consentement du participant, **nous ne communiquons pas** les renseignements personnels le concernant à des tiers. Voici des exemples de tiers :

- Promoteurs de régime
- Médecins
- Personnel du centre médical du lieu de travail

Même lorsque nous avons le consentement du participant, nous communiquons ces renseignements uniquement dans certaines situations précises. En tant que gestionnaire de régime, vous pourriez devoir traiter des documents contenant des renseignements personnels.

Veuillez respecter de la même manière tous les renseignements personnels des participants.

Les premiers pas

Lorsque vous aurez reçu le code d'accès et le mot de passe de promoteur de régime, rendez-vous à l'adresse sunlife.ca/promoteur. Entrez le code d'accès et le mot de passe, puis cliquez sur Soumettre.

La première fois que vous utiliserez le site Web, nous vous demanderons :

- de changer immédiatement votre mot de passe pour des raisons de sécurité;
- d'entrer votre date de naissance;
- de choisir une question de contrôle dans la liste présentée et d'entrer une réponse connue seulement de vous.

Ne donnez votre code d'accès et votre mot de passe à personne. Ils sont d'une importance cruciale pour la protection des données dont nous disposons sur vous et sur les participants de votre régime.

Si vous oubliez ou égarez votre code d'accès ou votre mot de passe, vous pourrez le réinitialiser en ligne en cliquant sur « Avez-vous oublié votre code d'accès? » ou sur « Avez-vous oublié votre mot de passe? ».

Vous pouvez accéder à diverses fonctions concernant les participants et la gestion administrative du régime à la page d'accueil de l'outil Gestion des Garanties collectives.

Sélectionnez **Gestion des Garanties collectives** pour accéder aux fonctions de gestion en ligne.

Ajouter un participant

Comment ajouter un participant

- | | |
|----------------|--|
| Étape 1 | À partir du menu Participants de la barre de navigation, sélectionnez Ajouter un participant . |
| Étape 2 | Entrez les renseignements personnels sur le participant. Quand vous aurez terminé, cliquez sur continuer . <ul style="list-style-type: none">• N° de participant : Vous devez attribuer un numéro de participant unique à chaque employé.• N° de paie : Ce n'est pas d'un champ obligatoire.• Situation de la personne à charge : familiale est la valeur par défaut.• Exonération d'impôt : à utiliser si l'employé est membre des Premières Nations et s'il réside dans une réserve.• *Date d'adhésion demandée : Si la date d'adhésion demandée peut être modifiée, indiquez la date du jour. |
| Étape 3 | Entrez le salaire , l' adresse postale et l' adresse courriel du participant. Une fois l'adresse courriel ajoutée, cochez la case Envoyer un avis par courriel . Lorsque vous cochez cette case, un courriel d'adhésion est envoyé au participant une fois qu'il a été ajouté dans le système. Le délai est de 24 h à 48 h. |
| Étape 4 | Faites défiler la page jusqu'en bas et cliquez sur envoyer pour terminer l'ajout du nouveau participant. Le sommaire de la couverture du participant s'affiche. |

Avertissement : la section sur la désignation de bénéficiaires du site des promoteurs n'est pas juridiquement contraignante sauf si vous avez un formulaire papier. Le participant sera invité à fournir des renseignements sur les bénéficiaires désignés au cours du processus d'adhésion dans l'outil Adhésion numérique des participants. Il doit s'assurer de le faire.

Gérer l'accès du participant

- | | |
|----------------|---|
| Étape 1 | Passez votre souris sur l'onglet Participants de la barre de navigation et sélectionnez Gérer l'accès du participant . |
| Étape 2 | Rechercher un employé : Note : Vous pouvez faire une recherche avec un caractère de remplacement (*). Par exemple, pour trouver tous les participants dont le nom de famille est Tremblay, entrez «Tre*» dans le champ «Nom de famille». |
| Étape 3 | Dans le champ Type d'événement, sélectionnez Nouvel embauche . |
| Étape 4 | Confirmez que la date d'effet correspond à la date d'effet de la couverture. La date de début par défaut est aujourd'hui, mais elle peut être modifiée, s'il y a lieu. Mettez à jour la date de fin (prévoyez 7 jours supplémentaires pour achever l'adhésion). |

Écran participant

Cette fonctionnalité vous permet de voir ce que le participant voit. Vous pourrez ainsi le guider dans son processus d'adhésion, au besoin.

- | | |
|----------------|--|
| Étape 1 | À partir du menu Participants de la barre de navigation, cliquez sur Écran participant . |
| Étape 2 | Entrez le nom ou le numéro du participant.

Note : Utilisez l'astérisque (*) comme caractère de remplacement pour vous aider dans votre recherche. Par exemple, pour trouver le nom « Tremblay », vous pouvez taper « Tre* » et le système affichera tous les noms de famille commençant par « Tre ». Cliquez sur rechercher . |
| Étape 3 | Sélectionnez l'enregistrement du participant que vous souhaitez consulter. |

Après un certain temps, la page **Bienvenue sur l'outil d'adhésion aux garanties collectives** s'affichera.

Renvoyer le courriel d'adhésion ou rouvrir la période d'adhésion

Ici, vous pouvez rouvrir un événement de nouvelle embauche si le participant a manqué la période d'adhésion qui inclut l'envoi d'un nouveau courriel d'adhésion. Vous pouvez aussi ouvrir une période d'adhésion liée à un changement de situation personnelle pour permettre à un participant de mettre à jour les renseignements sur les personnes à sa charge et ses garanties.

Les modifications concernant les participants (changements de situation personnelle) doivent être soumises dans les 31 jours suivant le changement de situation.

- Étape 1** Passez votre souris sur l'onglet **Participants** de la barre de navigation et sélectionnez **Gérer l'accès du participant**.
- Étape 2** Rechercher le participant à l'aide de la **date d'effet** du changement (Pour un événement de nouvelle embauche, entrez la date d'effet des garanties. Pour un événement lié à un changement de situation personnelle, entrez la date de l'événement) ainsi que le **nom du participant** ou le **numéro du participant**.
- Note :** Utilisez l'astérisque (*) comme caractère de remplacement pour vous aider dans votre recherche. Par exemple, pour trouver le nom « Tremblay », vous pouvez taper « Tre* » et le système affichera tous les noms de famille commençant par « Tre ». Cliquez sur **rechercher**.
- Étape 3** Sélectionnez l'enregistrement du participant.
- Étape 4** Si vous souhaitez apporter une modification à un événement existant, sélectionnez-le dans la section Ouvrir un événement participant et modifiez les dates, s'il y a lieu. Autrement, passez à l'étape 5.
- Étape 5** Dans la section Gérer les événements participant :
- **Opération :** Sélectionnez Activer l'outil d'adhésion.
 - **Type d'événement :** Sélectionnez l'option pertinente dans la liste déroulante.
 - **Date d'effet :** Entrez la date d'effet. Dans le cas d'une nouvelle embauche, cette date correspond à la première date d'effet de la couverture du participant.
 - **Date de début :** Date à laquelle vous voulez rendre l'outil Adhésion accessible; la date par défaut est aujourd'hui.
 - **Date de fin :** Date à laquelle vous voulez rendre l'outil Adhésion inaccessible.
 - **Envoyer un avis par courriel :** La case est cochée par défaut. Un courriel d'adhésion sera donc envoyé. Note : si ce champ n'est pas activé, vous devez mettre à jour le dossier du participant en ajoutant son adresse courriel.
 - Cliquez sur **envoyer**. La page de confirmation s'affiche.

Pour empêcher un participant de votre régime d'ouvrir son propre événement (p. ex. quand il est en congé)

- Étape 1** Passez votre souris sur l'onglet **Participants** de la barre de navigation et sélectionnez **Gérer l'accès du participant**.
- Étape 2** Rechercher le participant à l'aide de la **date d'effet** du changement. (Pour un événement lié à un changement de situation personnelle, entrez la date de l'événement) ainsi que le **nom du participant** ou le **numéro du participant**.
- Note** : Utilisez l'astérisque (*) comme caractère de remplacement pour vous aider dans votre recherche. Par exemple, pour trouver le nom « Tremblay », vous pouvez taper « Tre* » et le système affichera tous les noms de famille commençant par « Tre ». Cliquez sur **rechercher**.
- Étape 3** Sélectionnez l'enregistrement du participant.
- **Opération** : Sélectionnez Désactiver l'outil d'adhésion.
 - **Date de début de la désactivation** : La date du jour s'affiche. Modifiez-la au besoin.
 - **Date de fin de la désactivation** : Entrez la date à laquelle le participant pourra commencer à gérer ses propres changements de situation personnelle (p. ex. date de son retour au travail, etc.).
 - **Raison de la désactivation** : Sélectionnez l'option pertinente dans la liste déroulante.
 - Cliquez sur **envoyer**. La page de confirmation s'affiche.

Pour annuler un événement existant

- Étape 1** Passez votre souris sur l'onglet **Participants** de la barre de navigation et sélectionnez **Gérer l'accès du participant**.
- Étape 2** Rechercher le participant à l'aide de la **date d'effet** du changement (Pour un événement de nouvelle embauche, entrez la date d'effet des garanties. Pour un événement lié à un changement de situation personnelle, entrez la date de l'événement) ainsi que le **nom du participant** ou le **numéro du participant**.
- Note** : Utilisez l'astérisque (*) comme caractère de remplacement pour vous aider dans votre recherche. Par exemple, pour trouver le nom « Tremblay », vous pouvez taper « Tre* » et le système affichera tous les noms de famille commençant par « Tre ». Cliquez sur **rechercher**.
- Étape 3** Sélectionnez l'enregistrement du participant.
- Étape 4** Sélectionnez **Résilier**.
- Étape 5** Sélectionnez **OK** lorsque le message « Êtes-vous certain de vouloir résilier cet événement? » s'affiche.

La page de confirmation s'affiche.

Relevé d'état de l'événement d'adhésion du participant

En tant que Client utilisant l'outil Adhésion, vous avez accès au **Relevé d'état de l'événement d'adhésion du participant**.

Vous trouverez dans ce rapport une liste des participants pour lesquels une nouvelle embauche ou un changement de situation personnel a été créé. Vous pouvez générer le rapport quand vous en avez besoin.

Rappel : Il est de votre responsabilité d'utiliser le **Relevé d'état de l'événement d'adhésion du participant** pour vérifier si les participants ont adhéré au régime et faire un suivi auprès d'eux si ce n'est pas le cas. Vous vous assurerez ainsi que les renseignements que nous avons sur les participants et les personnes à leur charge sont à jour. Nous pourrions ainsi verser les règlements et produire votre relevé de prime mensuel.

Comment extraire le rapport

Étape 1 Sélectionnez le Relevé d'état de l'événement d'adhésion du participant à la section Liens rapides de la page d'accueil.

Étape 2 Les champs obligatoires sont préremplis et vous pouvez faire des modifications, s'il y a lieu.

Étape 3 La fenêtre de remerciement s'affiche. Cliquez sur le lien **Afficher un relevé**.

Étape 4 La page **Relevés administratifs - afficher** se remplira ensuite automatiquement. Vers le bas de la liste, vous verrez le Relevé d'état de l'événement d'adhésion du participant. Sélectionnez le bouton **Tous les participants actifs**.

Note : Dans la liste déroulante, l'heure paraît à côté des rapports qui sont à venir (toujours en cours) ou accessibles.

Cliquez ensuite sur **visualiser**.

Pour voir une liste des relevés administratifs disponibles, reportez-vous au guide de gestion Web destiné aux promoteurs qui gèrent leurs garanties en ligne au moyen de notre site Web.

La vie est plus radieuse sous le soleil

Les garanties collectives sont offertes par la Sun Life du Canada,
compagnie d'assurance-vie, membre du groupe Sun Life. OP1113 03-25 lj-cd

