

Une prévention efficace de la fraude pour protéger votre régime de garanties



Comme partenaire en solutions de santé, nous voulons contribuer à ce que les régimes de garanties restent abordables. Dans le paysage actuel des garanties collectives, la nécessité de protéger votre régime contre la fraude est plus forte que jamais. La fraude liée aux garanties coûte des centaines de millions de dollars aux régimes canadiens chaque année¹. Elle peut entraîner d'importantes pertes financières pour les employeurs, ainsi qu'une hausse des primes et une réduction de la couverture pour les participants et participantes.

Nous savons qu'il peut être difficile d'offrir des solutions de santé efficaces tout en composant avec les hausses de coûts des régimes. C'est pourquoi nous voulons vous aider à tirer le meilleur parti de vos garanties.



Comment y parvenons-nous? Le secret : la prévention

La prévention de la fraude est un aspect essentiel de la gestion des coûts des régimes de garanties. Notre solide équipe de gestion du risque de fraude adopte une approche proactive et utilise des technologies de pointe, ainsi que des programmes et des innovations sophistiqués, pour détecter et empêcher la fraude.

Les principaux éléments de notre stratégie de gestion du risque de fraude sont la *prévention*, l'*état de préparation*, la *réaction* et la *remédiation*.

Prévenir la fraude par l'innovation : établissement de nouvelles normes dans le secteur



Prévention

Notre priorité, c'est la prévention. Nos techniques innovantes de détection de la fraude nous permettent de faire ce qui suit :

- Repérer les profils présentant un risque élevé et les tendances inhabituelles dans les demandes de règlement.
- Analyser les demandes de règlement pour toutes les méthodes de présentation, y compris les demandes en ligne et les demandes papier.
- Tirer des leçons des dossiers passés pour détecter plus précisément les comportements frauduleux.

Cette approche augmente notre capacité à déceler et à prévenir les activités frauduleuses afin de protéger votre régime de garanties.

Qu'entend-on par « profil présentant un risque élevé »?

On dira d'un profil qu'il présente un risque élevé lorsque les tendances du participant ou de la participante et la fréquence des demandes de règlement (ou d'autres facteurs) éveillent des soupçons de fraude potentielle selon notre modèle d'évaluation du risque. Notre équipe de gestion du risque de fraude implante continuellement des stratégies efficaces et innovantes de détection et de prévention de la fraude. En utilisant l'analytique avancée, nous pouvons évaluer et noter le risque associé à chaque participant et participante. Cette nouvelle technologie fonctionne avec l'ensemble des types de garanties et de demandes de règlement, ce qui permet une analyse en profondeur. Elle nous aide à traiter en priorité les dossiers présentant un risque élevé pour détecter la fraude plus rapidement et agir sans perdre de temps.



État de préparation

Notre équipe compte plus de 100 experts et expertes de domaines comme la science des données et les forces de l'ordre, ainsi que des spécialistes du secteur. Nous concentrons nos efforts sur la sensibilisation au sujet de la détection et des conséquences de la fraude. Pour ce faire, nous offrons aux organisations des outils et des ressources à présenter à leur personnel. Nous appuyons aussi notre équipe des règlements dans la vérification des fournisseurs quant à toute participation à des activités suspectes. Une bonne préparation à l'aide des connaissances et outils nécessaires peut aider nos Clients à se protéger.



Réaction

La lutte contre la fraude passe par la collecte de données et la collaboration pour réduire le risque. Grâce à notre stratégie proactive en matière d'enquête, nous pouvons rapidement vous informer lorsque nous détectons toute activité suspecte liée à votre régime. Nous surveillons les demandes présentées par la personne et les fournisseurs soupçonnés de fraude pour évaluer plus avant la situation et y répondre. L'analyse des demandes de règlement et des documents, ainsi que d'autres techniques avancées d'enquête, permet de brosser un portrait complet de la relation entre la personne et le fournisseur de services soupçonnés.

Quels types d'interventions offrons-nous?

Nous effectuons des visites sur place, recueillons des témoignages et aidons les promoteurs à mener des entrevues avec les membres de leur personnel qui pourraient avoir commis de la fraude ou des abus. Nous collaborons avec les services policiers et d'autres intervenants du secteur des garanties au besoin. Si nous soupçonnons qu'un fournisseur de services fraude, nous le retirons immédiatement de la liste de fournisseurs admissibles afin de prévenir d'autres pertes.

Quel est notre objectif?

Notre objectif, c'est de protéger votre régime, de veiller à ce qu'il demeure abordable et de réduire les conséquences financières de la fraude grâce à une détection rapide et à une réaction directe.



L'avantage pour les promoteurs de régime? Des économies qui se comptent en millions de dollars

La Sun Life est un chef de file de l'industrie pour la gestion de sa liste de fournisseurs et d'établissements admissibles. En effet, notre programme de retrait des fournisseurs nous permet d'offrir aux promoteurs le plus haut niveau de protection pour leurs régimes de garanties. Entre 2014 et décembre 2024, nous avons retiré plus de 5 000 entités suspectes de notre liste. Notre approche stratégique en matière de gestion de la fraude a permis aux promoteurs qui font affaire avec nous d'économiser environ 300 millions de dollars pendant cette période. Nos stratégies efficaces de profilage et de retrait continuent de vous protéger contre les pratiques de facturation inappropriées, vous assurant d'importantes économies et des services hors pair.



Remédiation

En cas de suspicion de fraude ou d'abus, notre mission est de mettre fin à la situation et de récupérer les fonds perdus. Nous menons une analyse rigoureuse pour comprendre l'incident, les éléments que nous pouvons améliorer et les mesures que nous pouvons implanter pour empêcher qu'une situation semblable se reproduise. Nous offrons un soutien complet aux promoteurs, notamment des ressources d'information personnalisées et du matériel de communication à transmettre au personnel. De plus, nous offrons de la formation pour les équipes de gestion qui permet de parler des préoccupations, de rebâtir la confiance et de favoriser une culture organisationnelle positive.



Pour découvrir comment protéger votre organisation ou reconnaître les fraudes et les abus, rendez-vous sur notre **[page Web Gestion du risque de fraude](#)**; vous y trouverez des conseils de spécialistes et des solutions concrètes.

1 Site Web de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes : https://www.clhia.ca/web/CLHIA_LP4W_LND_Webstation.nsf/index_fr.html?readform