

La situation actuelle au Fonds de secours maladie-accident (FSMA) : Le délai de traitement des réclamations

Que s'est-il passé ?

Pour le FSMA, la pandémie de la COVID-19 a eu d'importants impacts sur ses activités courantes. Le plus important concerne les retards dans le traitement des réclamations. Voici les grandes lignes qui expliquent en partie ce retard :

- ◇ L'adaptation au télétravail en début de pandémie ;
- ◇ Le FSMA a connu une période de trois mois sans réclamations à payer, car les services professionnels en santé n'étaient plus offerts ;
- ◇ Lors de la reprise des services professionnels en juillet 2020, le tout a recommencé en force et une forte hausse des réclamations s'est fait sentir en peu de temps ;
- ◇ Des absences pour des raisons de santé de membres de la petite équipe du FSMA (quatre personnes) ont ralenti les traitements des réclamations ;
- ◇ Enfin, l'implantation de nouvelles fonctionnalités comme les dépôts et les réclamations par courriel ont engendré une recrudescence notable des appels, ce qui retarde beaucoup le traitement des réclamations.

Des solutions

Devant ces constats, des mesures ont été prises pour améliorer le délai de traitement des réclamations :

- ◆ Réduction de la prise des appels téléphoniques pour investir ce temps dans le traitement des réclamations ;
- ◆ Un [message](#) a été envoyé à toutes les personnes assurées au FSMA le 7 mai dernier pour préciser la procédure d'envoi des documents pour les réclamations (et ainsi réduire le temps de traitement des demandes).

Délai de traitement des réclamations

Rappelons qu'il est aussi possible de connaître le délai de traitement de votre réclamation en consultant le site [Web](#) du SFMM (sous l'onglet FSMA). Cette information est mise à jour chaque semaine.

L'adresse pour l'envoi des documents numérisés est depotreclamation@sfmm429.qc.ca.

Pour toute question autre que l'envoi des réclamations, l'adresse est toujours fsma@sfmm429.qc.ca.

Nous avons à cœur de bien servir nos 5811 membres du Syndicat et leur famille qui sont assurés par le FSMA. L'équipe du FSMA vous remercie pour votre compréhension et met tout en œuvre pour vous redonner la qualité du service attendue.

Le trésorier-archiviste,



Gilles Maheu