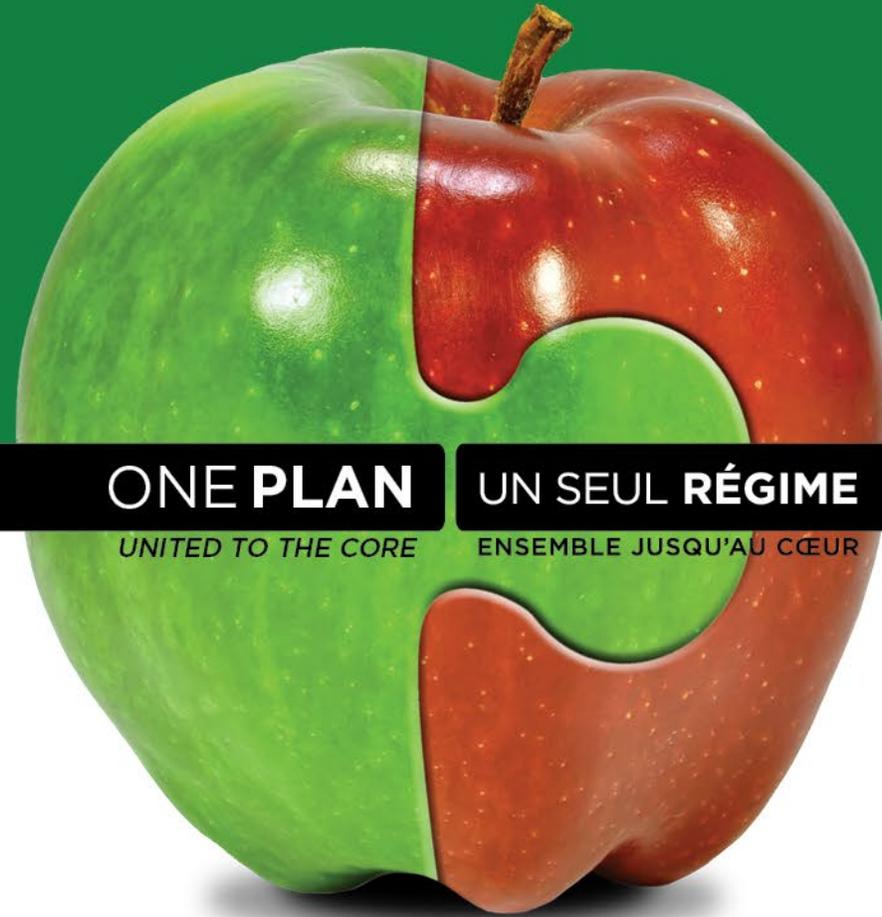


OSBCU CONVENTION

March 27, 2023



ONE PLAN
UNITED TO THE CORE

UN SEUL RÉGIME
ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR

CONGRÈS DE CSCSO

27 mars 2023

Today's Agenda

- Trust Update:
 - A look back at the last five years
 - The strategic outlook
- Canada Life Update
- OTIP Update
- Eckler Ltd.
- Q&A

Ordre du jour

- Dernières nouvelles concernant la Fiducie :
 - Retour sur les cinq dernières années
 - Une perspective stratégique
- Mise à jour de la Canada Vie
- Mise à jour du RAEO
- Eckler Ltée
- Questions et réponses

Appointed Trustees

Fiduciaires nommés



Gary Goddard (Chair)



Dan Crow



William Campbell



Tammy Graham



Karen McRae



Wanda
Muirhead-Toporek



David Wright



Carrie Lynn
Poole-Cotnam
(2023)



David Marshall
(2023)

Trust update

**Dernières nouvelles
concernant la
fiducie**

ONE PLAN

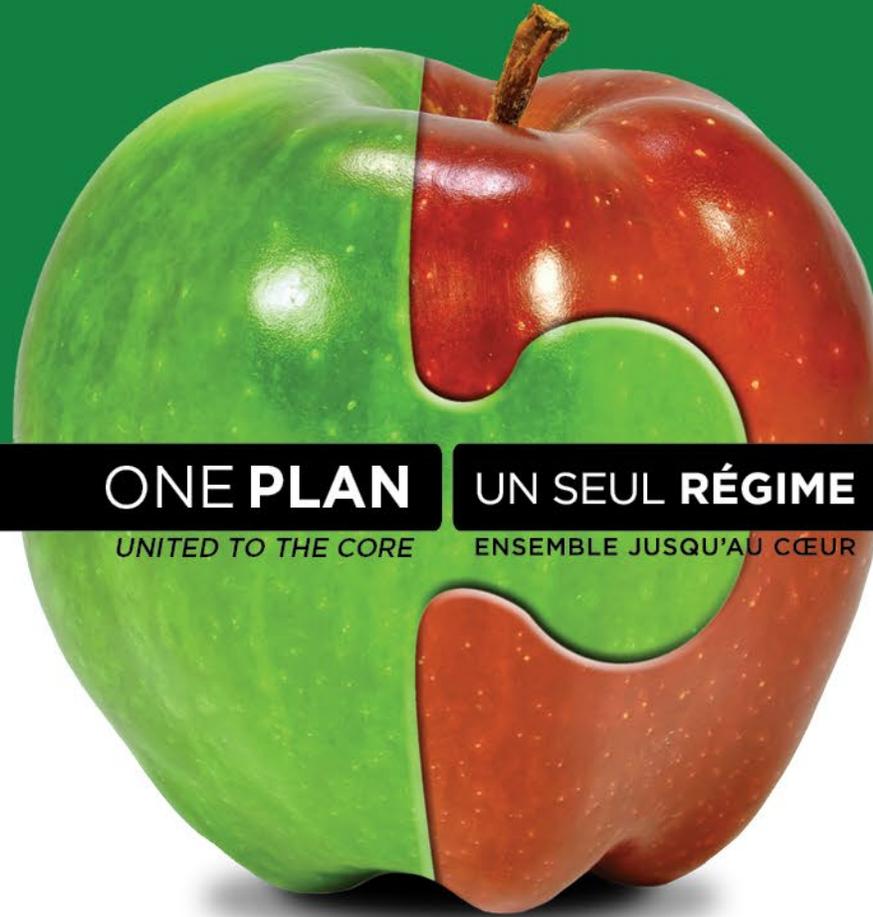
UN SEUL RÉGIME

UNITED TO THE CORE

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR

**A look back
at the last five years**

**Retour sur les cinq
dernières années**



History of the Trusts – Education sector

Historique de la Fiducie – Secteur de l'éducation



Old Structure (pre-2018)

Hundreds of different plans,
from 72 different school boards

Multiple administrators
and advisors

Multiple insurance providers

Each school board sponsored
their own plans



New Structure (post-2017)

Harmonized down to just a
handful of plans

Few administrators and advisors

Two primary insurance providers

**6 employee life and health
trusts (ELHTs).**
**The respective Settlers and
Members own the trusts.**
**A Board of Trustees for each
ELHT runs each plan.**



Ancienne structure (avant 2018)

Des centaines de régimes
différents, issus de 72 conseils
scolaires différents.

De nombreux administrateurs
et conseillers.

Plusieurs assureurs.

Chaque conseil scolaire
est le promoteur de ses
propres régimes.



Nouvelle structure (après 2017)

Harmonisés et réduits à
quelques régimes seulement.

Peu d'administrateurs et de
conseillers.

Deux assureurs principaux.

**Six fiducies de soins de santé
au bénéfice d'employés (FSSBE).**
**Les fiducies appartiennent aux
constituants et aux participants.**
**Un conseil des fiduciaires pour
chaque FSSBE gère chaque
régime.**

History of the Trusts – Education sector

Historique de la Fiducie – Secteur de l'éducation



Old Structure (pre-2018)

Funding: School boards were funded by the Crown with a fixed amount *per student*. Each board had flexibility to manage funded amounts to cover the design and spend of their own plans

Benefits plans bargained by each local with their respective school board every 2-3 years



New Structure (post-2017)

Funding for benefit plans shifted to being provided by the Crown on a fixed amount *per full-time equivalent (FTE) position*

Bargaining now happens at the provincial level, every 3-4 years, and only the funding amounts are negotiated



Ancienne structure (avant 2018)

Financement : Les conseils scolaires étaient financés par la Couronne avec un montant fixe *par étudiant*. Chaque conseil disposait d'une certaine souplesse pour gérer les montants financés afin de couvrir la conception et les dépenses de ses propres régimes.

Les régimes d'avantages sociaux étaient négociés par chaque locale avec son conseil scolaire respectif tous les 2 à 3 ans.



Nouvelle structure (après 2017)

Le financement des régimes d'avantages sociaux est désormais assuré par la Couronne sur la base d'un montant fixe *par poste équivalent temps plein (ETP)*.

Les négociations se déroulent maintenant au niveau provincial, tous les 3 à 4 ans, et seuls les montants du financement sont négociés.

History of the Trusts – Financial structure

- The CUPE EWBT bears all the risk related to claims
- Cost of drug, dental, other health claims and expenses is transferred daily to Canada Life
 - Canada Life is responsible for processing the payment only
 - “Administrative Services Only” arrangement

Historique de la Fiducie – Structure financière

- La FASTE du SCFP assume tous les risques liés aux demandes de règlement.
- Les coûts et dépenses des demandes de règlement pour médicaments, soins dentaires et autres soins de santé sont transférés à la Canada Vie quotidiennement.
 - La Canada Vie est responsable du traitement du paiement uniquement.
 - Entente de « services administratifs seulement »

History of the Trusts – Financial structure

- The Trust bears the risk and costs of basic and supplemental life insurance
 - “Refund Accounting” arrangement
- Other lower cost benefits like AD&D and optional benefits are fully insured. No risk to the Trust
- As such, the Trust is directly impacted when claims increase

Historique de la Fiducie – Structure financière

- La Fiducie assume le risque et les coûts de l’assurance vie de base et complémentaire.
 - Entente de « remboursement comptable ».
- Les autres avantages sociaux moins coûteux comme l’assurance DMA et les garanties facultatives sont pleinement assurés. Aucun risque pour la Fiducie.
- La Fiducie, à ce titre, est directement touchée par l’augmentation des demandes de règlement.

History of the Trust – Funding

- Initial per FTE funding amounts at inception set through bargaining and additional negotiations
 - Based on historical CUPE members' costs and estimated future costs based on the initial design of CUPE EWBT
- 1% annual increase to FTE funding negotiated for the 2019-2022 collective agreement

Historique de la Fiducie – Financement

- Les montants initiaux de financement par ETP sont fixés par des ententes collectives et des négociations supplémentaires.
 - Initialement, sur la base des coûts antérieurs des participants au SCFP et des coûts futurs estimés.
- Augmentation annuelle de 1 % du financement des ETP négociée pour la convention collective 2019-2022.

History of the Trust – Funding

- 1% annual increase to funding negotiated for the 2022-2026 agreement, plus 4% at the end of the agreement
- Since the Trust's inception, it was under the pressure of a reconciliation process if revenues were too high compared to costs in a specific year
 - Process postponed in the 2019-2022 agreement and eliminated in the 2022-2026 agreement

Historique de la Fiducie – Financement

- Augmentation annuelle de 1 % du financement négociée pour l'accord 2022-2026, plus 4 % à la fin de l'accord.
- Depuis sa création, la Fiducie était soumise à la pression d'un processus de rapprochement si les revenus étaient trop élevés par rapport aux coûts au cours d'une année donnée.
 - Processus reporté dans l'accord 2019-2022 et supprimé dans l'accord 2022-2026.

Key events since 2018

- Trust generated excess reserves in the first few years
- Led to plan improvements effective March 1, 2020
- The 2019-2022 agreement limited further improvements.
 - Reconciliation process in place to reduce future funding if spending is too low
 - Challenging to strike the proper balance of decisions with the conditions set

Faits marquants depuis 2018

- La Fiducie a généré des réserves excédentaires au cours des premières années.
- Cela a conduit à des améliorations du régime à compter du 1^{er} mars 2020.
- L'accord 2019-2022 a restreint les améliorations supplémentaires.
 - Un processus de rapprochement est en place pour réduire le financement futur si les dépenses sont trop faibles.
 - Le défi consiste à trouver le bon équilibre entre les décisions et les conditions établies.

Key events since 2018

- The COVID-19 pandemic resulted in additional surplus being generated
 - Member premium holiday for part of 2020
- The time-limited Health Care Spending Account implemented to use some of that COVID-19 surplus
- The 2022-2026 agreement unlikely to support an increase to healthcare costs beyond the next 3 or 4 years

Faits marquants depuis 2018

- La pandémie de COVID-19 a permis de dégager un excédent supplémentaire.
 - Congé de primes pour les participants pendant une partie de l'année 2020.
- Compte de gestion de soins de santé à durée limitée mis en place pour utiliser une partie de l'excédent généré par la pandémie de COVID-19.
- L'accord 2022-2026 ne permettra probablement pas de supporter l'augmentation des coûts des soins de santé au-delà des 3 ou 4 prochaines années.

- The Trust was bound by the reconciliation that was to occur on August 31, 2022 – excess funds were available due to conservative plan design, investment income and lack of use of services due to COVID-19

- La Fiducie était contrainte par le rapprochement qui devait avoir lieu le 31 août 2022 : la conception prudente du régime, les revenus de placement et la faible utilisation des services en raison de la COVID-19 ont permis de dégager des fonds excédentaires.

History behind implementation of Healthcare Spending Account

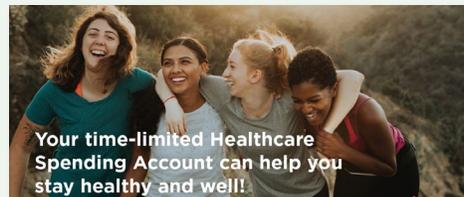
- Trust was unable to improve benefits as per the Trust Agreement (example increase massage therapy, add acupuncture), so the Trust decided on a healthcare spending account to allow flexibility for members to use the additional funds as they wished
- All members were allowed to claim their premium receipts

Mise en œuvre du compte de gestion de soins de santé – contexte

- La Fiducie n'a pas été en mesure d'améliorer les avantages conformément à la Convention de la Fiducie (par exemple, augmenter la massothérapie, ajouter l'acupuncture), elle a donc opté pour un compte de gestion de soins de santé afin de permettre aux participants d'utiliser les fonds supplémentaires comme ils le souhaitent.
- Tous les participants étaient éligibles à demander un remboursement des primes.

History behind implementation of Healthcare Spending Account

Mise en œuvre du compte de gestion de soins de santé – contexte



Your time-limited Healthcare Spending Account can help you stay healthy and well!

CUPE EDUCATION WORKERS' BENEFITS TRUST



Deadline to submit eligible expenses for reimbursement is **September 30, 2022**



CUPE EDUCATION WORKERS' BENEFITS TRUST

01 Member Newsletter | March 2023



Here's to a year of assurance and simplicity

Your CUPE EWBTF benefits plan is designed with plan members in mind, helping ensure you and your family have meaningful and affordable coverage throughout the year. Given we are already halfway through the benefits plan year, taking a moment to review what's provided by your benefits plan can be a good idea.

This opening newsletter of 2023 highlights some important plan coverage information—and how you might be able to work with your healthcare and dental providers to streamline your benefits claims submission process to make life a little easier. **It's also a reminder: March 17 is the last day to complete the benefits survey emailed to you on March 01!**

As trustees, we're committed to the financial health and sustainability of your CUPE EWBTF plan. We do everything possible to make sure you and your loved ones are cared for, both now and into the future.

Processing your claims, made easier!

Life's hectic enough without the added hassle of submitting your own healthcare or dental claims and waiting for reimbursement.

Did you know you may not need to pay out-of-pocket for eligible expenses covered under your CUPE EWBTF plan?

If it aligns with your healthcare and dental providers' business plan, they can apply for E-claims with Canada Life. This would allow them to submit your eligible expenses to Canada Life on your behalf, helping you reduce your out-of-pocket expenses.

If your provider can accommodate this approach, their E-Claims application must be approved by Canada Life. With E-claims approved and in place, Canada Life can directly pay your provider the amount of your claim that is eligible for reimbursement—and then, if applicable, you'll pay your provider any remaining balance.

E-claims offer point-of-sale submission for registered, approved providers—dentists, psychologists, massage therapists, optometrists, and more.



FIDUCIE D'AVANTAGES SOCIAUX DES TRAVAILLEUSES ET DES TRAVAILLEURS DE L'ÉDUCATION DU SCFP

Bulletin des membres pour le 1^{er} trimestre | mars 2023



À une année d'assurance et de simplicité

Votre régime d'avantages sociaux de la FASTE du SCFP est conçu en fonction des participants au régime. Cela vous permet, à vous et à votre famille, de bénéficier d'une couverture utile et abordable tout au long de l'année. Étant donné que nous sommes déjà à mi-chemin de l'année du régime d'avantages sociaux, il peut être utile de prendre un moment pour passer en revue ce que prévoit votre régime d'avantages sociaux.

Ce premier bulletin d'information de l'année 2023 présente des renseignements importants sur la couverture du régime, et vous explique comment collaborer avec vos fournisseurs de soins de santé et de soins dentaires pour simplifier la présentation de vos demandes de règlement afin de vous faciliter la vie. **C'est aussi un rappel: Le 17 mars est le dernier jour pour répondre à notre sondage sur les avantages sociaux qui vous a été envoyé par courriel le 6 mars!**

En tant que fiduciaires, nous nous engageons à assurer la santé financière et la durabilité de votre régime de la FASTE du SCFP. Nous mettons tout en œuvre pour que vous et vos proches soyez protégés, aujourd'hui comme demain.

Améliorer le traitement de vos demandes de règlement

La vie est déjà assez mouvementée sans que vous ayez en plus à présenter vous-mêmes vos demandes de remboursement de soins de santé et de soins dentaires et à attendre le remboursement.

Savez-vous que vous pourriez ne pas avoir à payer de votre poche les dépenses admissibles couvertes au titre de votre régime de la FASTE du SCFP?

Si cela correspond à leur plan d'affaires, vos fournisseurs de soins de santé et de soins dentaires peuvent soumettre une application en ligne pour les demandes de règlement auprès de Canada Vie. Ainsi, ils pourront soumettre vos dépenses admissibles à Canada Vie en votre nom, ce qui vous permettra de réduire les frais que vous payez de votre poche.

Si votre fournisseur est en mesure d'adopter cette approche, leur application en ligne doit initialement être approuvée par Canada Vie. Une fois que la demande a été approuvée et que le système est en place, Canada Vie peut payer directement à votre fournisseur le montant de votre demande de règlement qui est admissible à un remboursement. Ensuite, vous paierez au besoin à votre fournisseur tout solde restant.

Le système en ligne des demandes de règlement permet aux fournisseurs inscrits et agréés—dentistes, psychologues, massothérapeutes, optométristes, etc.—de soumettre leurs demandes au point de vente.



Votre compte de dépenses de soins de santé à durée limitée peut aussi contribuer à vous maintenir en bonne santé!

LA FIDUCIE D'AVANTAGES SOCIAUX DES TRAVAILLEUSES ET DES TRAVAILLEURS DE L'ÉDUCATION DU SCFP



Date limite pour le remboursement des dépenses admissibles : **30 septembre 2022**

CUPE EDUCATION WORKERS' BENEFITS TRUST

Truistee **FR**

HOME COVID-19 UPDATES TRENDRING TOPICS ABOUT THE DSBCU YOUR BENEFITS TRUST YOUR BENEFITS PLAN RESOURCES & KEY CONTACTS POLICIES

Welcome to the CUPE Education Workers' Benefits Trust

Exclusively for eligible CUPE members, the CUPE Education Workers' Benefits Trust (CUPE EWBTF) will help ensure you and your family continue to have access to meaningful, affordable and sustainable benefits – today and in the future.

We've created this website to share information and keep you up to date.

Key contacts

For claims-related questions on health, drug, dental & out of country claims:

Canada Life (formerly Great-West Life)
1-866-800-8058
[Request for service in other languages GroupNet for Plan Members](#)

For questions on eligibility or evidence of insurability:

OTIP (plan administrator)
1-866-783-6847 (8:00 a.m. to 7:00 p.m. Monday – Friday)
CUPEbenefits@otip.com

[How to Register for GroupNet](#)



[Read the latest member update here](#)

https://www.cupe-ewbt.ca/Content/bdofs/CPUE_EWBT_01_Newsletter_EN_2023.pdf IHT (AD&D):

FIDUCIE D'AVANTAGES SOCIAUX DES TRAVAILLEUSES ET DES TRAVAILLEURS DE L'ÉDUCATION DU SCFP

Accueil **EN**

MISES À JOUR SUR LA COVID-19 SUJETS / TENDANCES À PROPOS DU CCSSO VOTRE FIDUCIE D'AVANTAGES SOCIAUX VOTRE RÉGIME D'ASSURANCE COLLECTIVE RESSOURCES ET CONTACTS CLÉS POLITIQUES

Bienvenue à la fiducie d'avantages sociaux des travailleuses et travailleurs de l'éducation

Réservez aux membres admissibles du SCFP, la fiducie d'avantages sociaux des travailleuses et travailleurs de l'éducation (FASTE) aidera à faire en sorte que vous et les membres de votre famille pourrez continuer d'avoir accès à des avantages sociaux utiles, abordables et durables – aujourd'hui et dans l'avenir.

Nous avons créé ce site Web pour partager de l'information et vous informer.

Comment s'inscrire au site GroupNet



[Lire la dernière mise à jour ici](#)

Contacts clés

Pour les questions portant sur les demandes de règlement relatives aux soins médicaux, médicaments, soins dentaires et soins reçus à l'étranger:

Canada Vie (anciennement la Great-West)
1-866-800-8058
[Demande pour des services dans d'autres langues GroupNet pour les participants de régime](#)

Pour les questions portant sur l'admissibilité ou la preuve d'assurabilité:

RAEO (administrateur du régime)
1-866-783-6847 (du lundi au vendredi, 8 h 00 à 19 h 00)
<https://www.cupe-ewbt.ca/broadcastEvent/> EO.COM

'Time-limited' Healthcare Spending Account Debrief

- Effective December 15, 2021, the Board of Trustees approved a 'time-limited' healthcare spending account (HCSA): \$1,000 per eligible CUPE education member
- The HCSA terminated effective August 31, 2022, with eligible claims paid to the end of November 2022

Bilan sur votre compte de gestion de soins de santé à durée limitée

- À compter du 15 décembre 2021, le Conseil des fiduciaires a approuvé un compte de gestion de soins de santé (CGSS) à durée limitée : 1 000,00 \$ par membre de l'éducation du SCFP admissible.
- Le CGSS a pris fin le 31 août 2022, et les demandes de règlement admissibles ont été réglées jusqu'à la fin du mois de novembre 2022.

'Time-limited' Healthcare Spending Account Debrief

- 43% of eligible members submitted a valid claim, and 17% of eligible members claimed the entire \$1,000 balance
- \$16.5 million was paid in HCSA claims to CUPE EWBT members

Bilan sur votre compte de gestion de soins de santé à durée limitée

- Parmi les participants admissibles, 43 % ont soumis une demande valide, et 17 % ont réclamé la totalité du solde de 1 000 \$.
- Un montant de 16,5 millions de dollars a été versé aux participants de la FASTE du SCFP au titre des demandes de règlement du CGSS.

CUPE EWBT Appeals

Appels du CUPE EWBT

53 appeals were heard by the Board of Trustees during 2022

Appeal Outcomes:

-  **30** appeals declined
-  **15** appeals approved
-  **8** appeals resolved/withdrawn

53 appels ont été entendus par le Conseil des fiduciaires en 2022

Résultats des appels :

-  **30** appels refusés
-  **15** appels approuvés
-  **8** appels résolus

Types of Appeals include:

19 – Benefit eligibility

(member missed enrolment deadline, member did not elect coverage when enrolling, member was declined health coverage under “late applicant” process, dependent eligibility, benefit continuation)

Other types

Various health services (orthopedic shoes, “off label treatment”, osteopath); dental services (LCA treatment)

Types d’appels :

19 – Admissibilité aux prestations

(participant ayant dépassé la date limite d’adhésion ou n’ayant pas choisi la protection au moment de l’adhésion, refus de la protection de soins de santé en raison d’une demande tardive, admissibilité des personnes à charge, maintien de la protection).

Autres types

Divers services de soins de santé (chaussures orthopédiques, "traitement hors étiquette", ostéopathe) ; services soins dentaires (traitement ACV).

How to assist your members

- Contact our providers, OTIP and Canada Life together with the member to resolve issues
- If dissatisfied with the outcome, contact the Trust
 - Administrative process + member authorization form provided in 2019
- Managing Director will assist with resolution
- CUPE EWBT Newsletters + website
- Email info@cupe-ewbt.ca

Comment aider vos participants

- Communiquez avec nos fournisseurs, le RAEO et la Canada Vie, conjointement avec le participant, pour résoudre les problèmes.
- Si le résultat ne vous satisfait pas, communiquez avec la Fiducie.
 - Processus administratif + formulaire d'autorisation du participant fournis en 2019.
- La directrice générale aidera à trouver une solution au problème.
- Bulletins de nouvelles et site Web de la FASTE du SCFP.
- Courriel info@cupe-ewbt.ca

Trust update

**Dernières nouvelles
concernant la
fiducie**

ONE PLAN

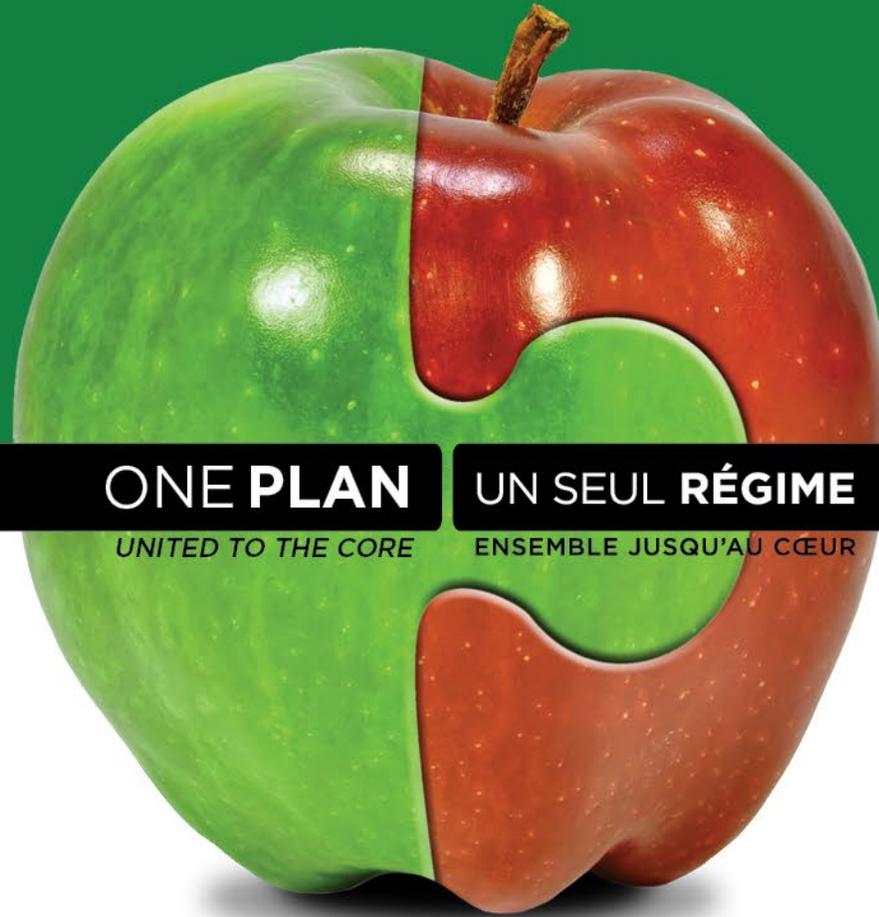
UN SEUL RÉGIME

UNITED TO THE CORE

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR

**The strategic
outlook**

**Une perspective
stratégique**

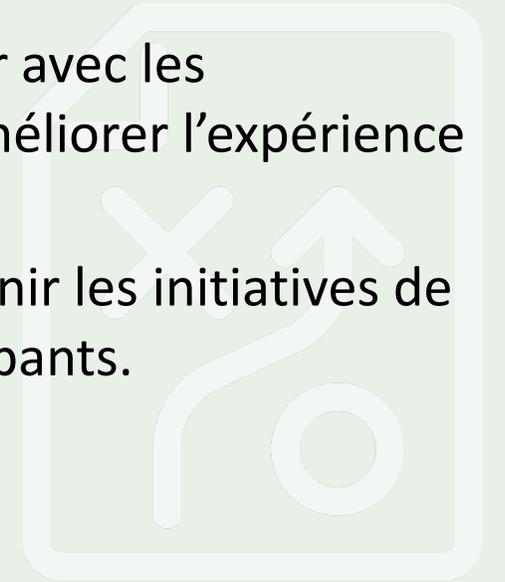


Trust update Looking forward

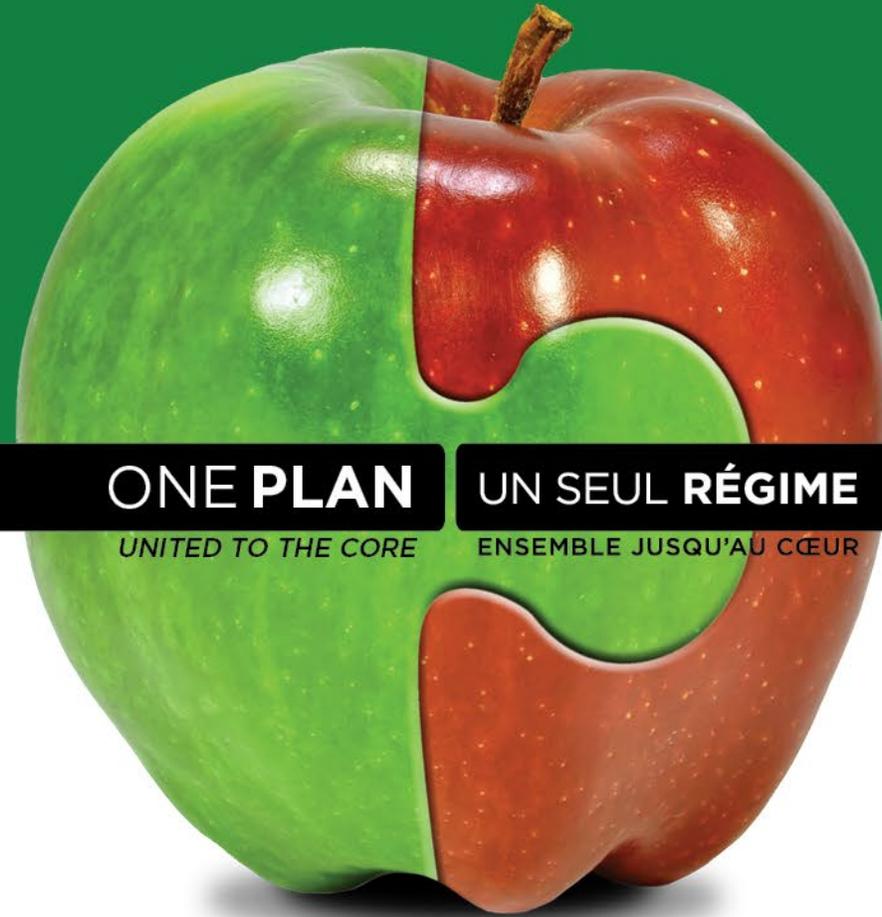
- Strategic initiative 2023+
- Improve member communications
- Continue to work with providers to improve the member experience
- Promote and support member wellness initiatives

Dernières nouvelles concernant la Fiducie – Perspectives d'avenir

- Mener une initiative stratégique pour 2023 et les années suivantes.
- Améliorer la communication avec les participants.
- Continuer à travailler avec les fournisseurs pour améliorer l'expérience des participants.
- Promouvoir et soutenir les initiatives de bien-être des participants.



**CANADA LIFE
UPDATE**



**MISE À JOUR
DE LA
CANADA VIE**

ONE PLAN

UNITED TO THE CORE

UN SEUL RÉGIME

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR

Canada Life – Call Centre

Canada Vie – Centre d'appels

Average call wait time
2.9 minutes (173 seconds)



Temps d'attente moyen des appels
2,9 minutes (173 secondes)

First Contact Resolution
93%



Résolution au premier contact
93%

Quality/Accuracy
97%



Qualité/Exactitude
97%

Benefit Payment Results

Résultats – paiement des demandes de règlement

Plan year Sep-2021 to Aug-2022

- Processed over 1.9 million claims
- 96% of medical claims processed in 2 days
- 76% of dental claims processed in 2 days
- 91% of vision claims paid in 2 days
- 80% of Health Care Spending Account (HCSA) claims processed within 8-10 days

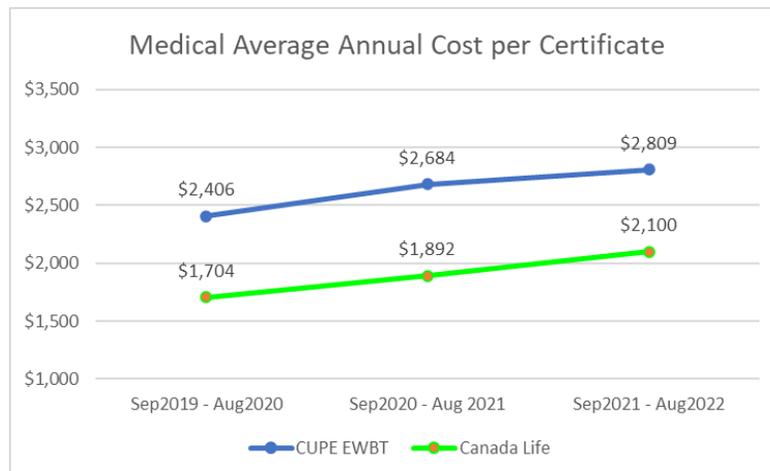
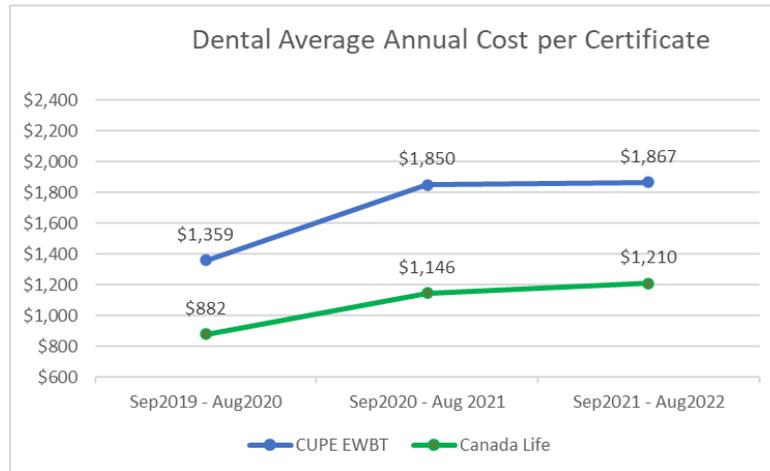
Année du régime sept.-2021 à août-2022

- Traitement de plus de 1,9 million de demandes
- 96 % des demandes de remboursement de frais médicaux traitées en 2 jours
- 76 % des demandes de règlement de soins dentaires traitées en 2 jours
- 91 % des demandes de règlement des soins de la vue ont été payées en 2 jours
- 80 % des demandes de règlement Compte de gestion des soins de santé (CGSS) traitées dans un délai de 8 à 10 jours

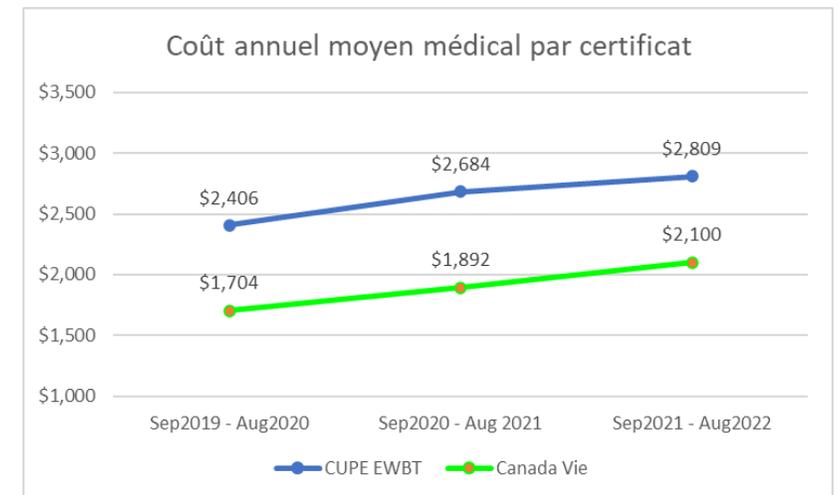
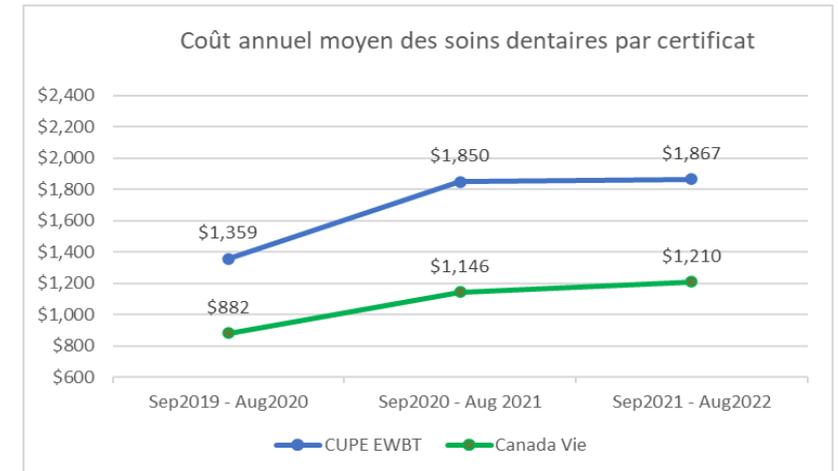
Health & Dental Trends

Facteurs de tendances

- Average cost in 2019/20 lower due to COVID-19 lockdown Mar–Jun 2020
- 2020/21 utilization normalized
- 2021/22 utilization levelled off



- Coût moyen en 2019/20 inférieur en raison du confinement COVID-19 Mars-Juin 2020
- Utilisation normalisée pour 2020/21
- L'utilisation de 2021/22 s'est stabilisée



External Factors Impacting Claim Costs

Facteurs externes influant sur les coûts des réclamations

Dental Fee Guide

ONTARIO	2020	2021	2022	2023
Overall Increase	1.3%	4.6%	4.8%	8.5%
Basic Dental	1.0%	4.5%	4.8%	8.5%
Major Restorative	2.7%	7.4%	5.6%	8.9%
Orthodontic	2.7%	7.4%	5.6%	8.9%

Guide des frais dentaires

ONTARIO	2020	2021	2022	2023
Augmentation globale	1,3 %	4,6 %	4,8 %	8,5 %
Soins ordinaires	1,0 %	4,5 %	4,8 %	8,5 %
Soins extraordinaires	2,7 %	7,4 %	5,6 %	8,9 %
Soins orthodontiques	2,7 %	7,4 %	5,6 %	8,9 %

Paramedical Reasonable Limits

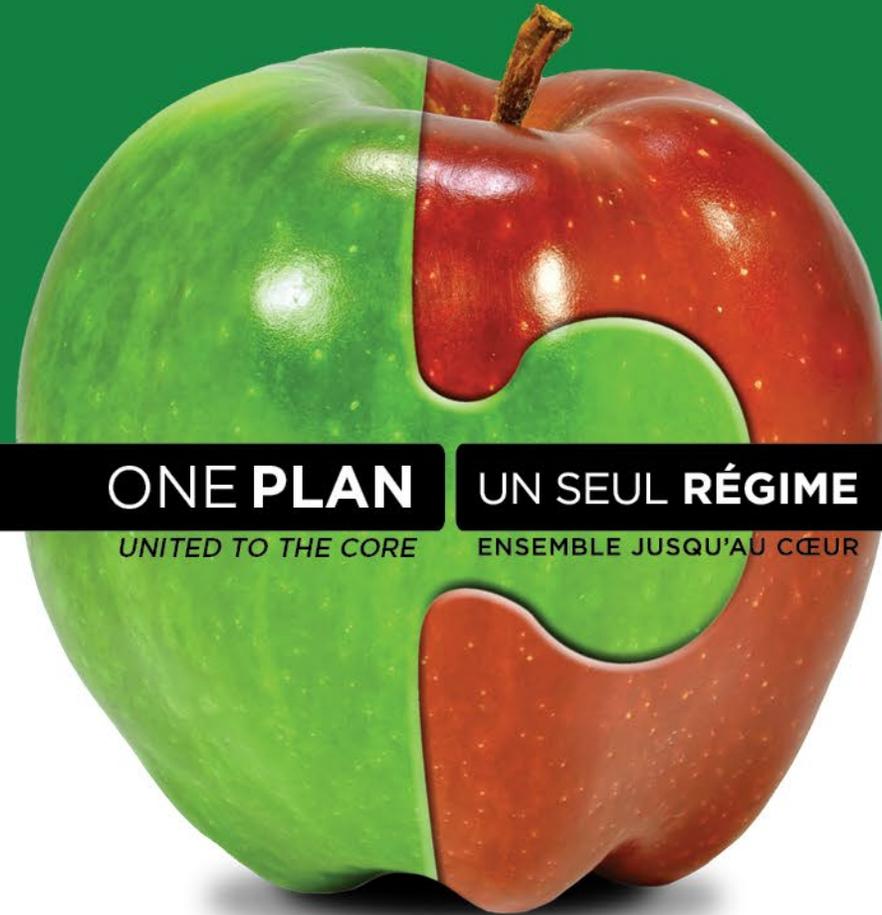
ONTARIO	2020	2021	2022	2023
Chiropractor (per visit)	\$70	\$75	\$80	\$80
Massage Therapist (per hour)	\$110	\$113	\$113	\$113
Physiotherapist (per visit)	\$100	\$100	\$100	\$100
Psychologist (per hour)	\$225	\$230	\$240	\$240
Social Worker (per hour)	\$150	\$165	\$174	\$174

Limites raisonnables paramédicales

ONTARIO	2020	2021	2022	2023
Chiropraticiens (par consultation)	70 \$	75 \$	80 \$	80 \$
Massothérapeutes (1 heure)	110 \$	113 \$	113 \$	113 \$
Physiothérapeutes (par consultation)	100 \$	100 \$	100 \$	100 \$
Psychologues (1 heure)	225 \$	230 \$	240 \$	240 \$
Travailleurs sociaux (1 heure)	150 \$	165 \$	174 \$	174 \$

**Fraud Detection
and Prevention**

**Détection
et prévention
des fraudes**



ONE PLAN

UN SEUL RÉGIME

UNITED TO THE CORE

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR

Let's break it down: fraud, abuse and waste

Fraud: Intentionally providing the wrong information to ensure payment of benefits

Abuse: Excessive or inappropriate use of benefits

Waste: Unintentional errors resulting in improper benefit payment



Fraud is a crime
abuse and waste
are not



La fraude est un crime
l'abus et le gaspillage
n'en sont pas.

Décomposition : fraude, abus et gaspillage

Fraude : falsifier des renseignements de manière délibérée, pour s'assurer de recevoir un remboursement

Abus : utiliser des garanties de manière excessive ou inappropriée

Gaspillage : commettre des erreurs qui se traduisent par un paiement inapproprié

Diverse tools for different types of risk

Constantly evolving

- Complex analytics and profiling, AI and Machine Learning
- Advanced Social Network and Link Analysis
- Random Audit Program
- Internal referrals
- External tips



Divers outils pour différents types de risques

En constante évolution

- Analyse et profilage complexes, IA et apprentissage automatique
- Analyse avancée des réseaux sociaux et des liens
- Programme de vérification aléatoire
- Renvois internes
- Conseils externes

Actions following investigation

Actions suite à l'enquête



Inform the sponsor where invalid claiming has occurred under a member's ID

Informer le commanditaire de toute réclamation non valide sous la pièce d'identité d'un membre



Provide incident reports to explain the background, findings and next steps

Fournir des rapports d'incident expliquant les constatations générales et les prochaines étapes



Recover funds on behalf of the sponsor through voluntary repayment, collections or civil action

Recouvrer des fonds au nom du promoteur du régime au moyen d'un remboursement volontaire, de collectes ou d'actions civiles

**Member online
services**

**Services en ligne
aux membres**

ONE PLAN

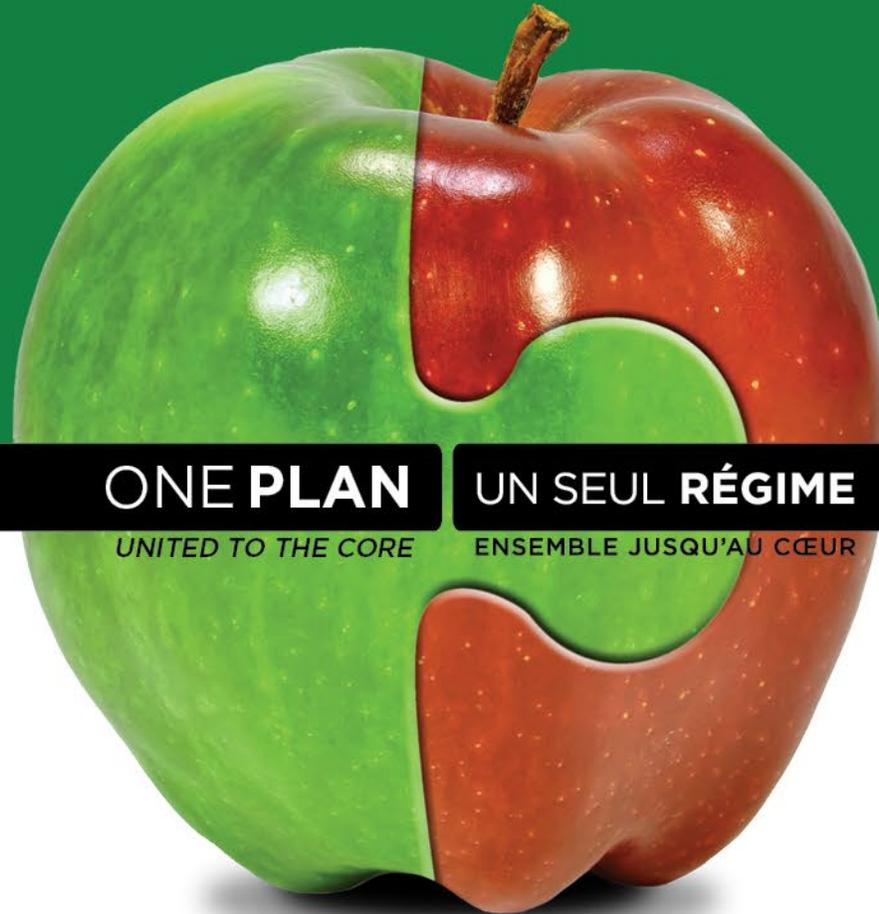
UNITED TO THE CORE

UN SEUL RÉGIME

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR

**MyCanada Life
At Work**

**Ma Canada Vie
Au travail**



Health Connected

Mon réseau santé

My Canada Life at Work > Resources > Wellness

Ma Canada Vie au travail > Ressources > Bien-être

Our health and wellness site.

Tools and resources to help members take charge of their health. Includes:



Health library



Health risk assessment



Health-focused missions and challenges



Digital health coach

Mon réseau santé est notre site sur le santé et le mieux-être.

Il contient des outils et des ressources pour aider les participants à prendre leur santé en main et comprendre ceci:



Bibliothèque de santé



Évaluation des risques pour la santé



Missions et défis axés sur la santé



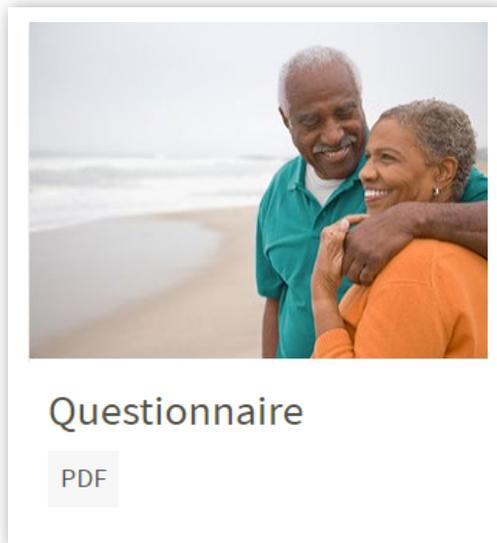
Conseiller santé numérique

Workplace Strategies for Mental Health

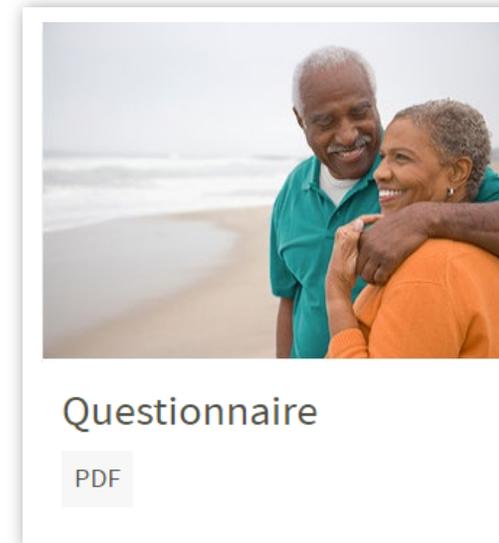
Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale

On Workplace Strategies, members can: Plan for a **mentally healthy** retirement

En ce qui concerne les stratégies en milieu de travail, les membres peuvent : **Planifiez une retraite saine** sur le plan mental.

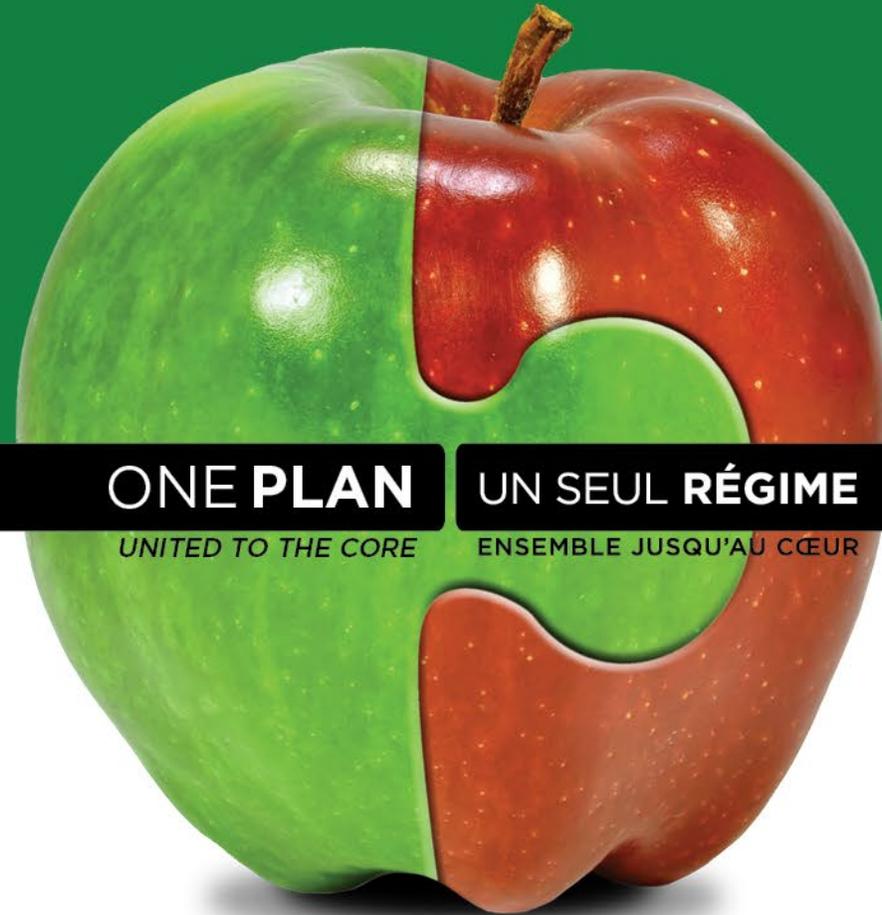


Planning for retirement should address relationships, recreation, health & well-being, not just finances...



La planification de la retraite devrait porter sur les relations, les loisirs, la santé et le bien-être, pas seulement les finances...

OTIP



RAEO

ONE PLAN

UNITED TO THE CORE

UN SEUL RÉGIME

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR

**Administrative
Updates, Reminders
and Initiatives**

**Mises à jour
administratives,
rappels et initiatives**

Protect Your Family, Designate a Beneficiary

- To review, add or change beneficiary designation, members can:
 - Log in and select **My Benefits**
 - Pre-fill the Beneficiary Designation form online
 - Print the Beneficiary Designation form for their records
- Canada Life has approved e-signature for beneficiary designation and it is supported on OTIP's system

Protégez votre famille, désignez un bénéficiaire

- Pour passer en revue, ajouter ou modifier la désignation du bénéficiaire, les membres peuvent :
 - Ouvrir une session et cliquer sur **Mes garanties**
 - Remplir le formulaire de désignation de bénéficiaire en ligne
 - Imprimer le formulaire de désignation de bénéficiaire pour vos dossiers
- La signature numérique de désignation du bénéficiaire a été approuvée par la Canada-Vie et peut être utilisée avec le système du RAEO.

Protect Your Family, Designate a Beneficiary

- By assigning a beneficiary:
 - ☑ Members' estate won't be reduced by extra probate fees
 - ☑ Tax-free insurance proceeds to their beneficiary(ies)
- If a member does not designate their beneficiary, **proceeds will be paid to their estate**

Protégez votre famille, désignez un bénéficiaire

- En désignant un bénéficiaire:
 - ☑ Votre succession ne sera pas réduite par des frais d'homologation supplémentaires
 - ☑ Le produit d'assurance libre d'impôt est versé à votre bénéficiaire ou à vos bénéficiaires
- Si vous ne désignez pas un bénéficiaire, **le produit de votre police sera versé à votre succession.**

2022 Call Centre Results

Résultats du centre d'appel en 2022

- **34,877 calls** were taken by our Call Centre
 - Average Speed of Answer was **59 seconds** (target is 90 seconds)
 - Quality results for Call Centre was **96.3%** and Administration team was **99.6%** (target is 95%)
- Le centre d'appels a traité **34 877** appels
 - Le temps de réponse moyen était **59 secondes** (l'objectif était de 90 secondes)
 - Les résultats relatifs à la qualité : **96,3 %** pour le Centre d'appels et **99,6 %** pour l'équipe du secteur de l'administration (l'objectif était de 95 %)

- When a member contacts OTIP Benefits Services and their inquiry is resolved, they receive an online survey to evaluate their experience
- 16,598 surveys were sent
 - 817 surveys were received (5% response rate)
- Lorsqu'un membre contacte les Services d'assurance du RAEO et que sa demande est résolue, il reçoit un sondage en ligne pour évaluer son expérience.
- 16 598 sondages ont été envoyés.
 - 817 sondages ont été remplis et retournés (taux de réponse de 5 %).

2022 Customer Satisfaction Surveys and Results

Résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle en 2022

- Customer Satisfaction overall results were 83% (target is 80%)
- Customer Effort Score was lower than 2, meeting our target
 - The Customer Effort target is an important metric used in understanding member satisfaction. Through a series of questions, it measures the perceived effort by the member in dealing with OTIP to resolve their inquiry. The lower the score, the less perceived effort.
- La satisfaction de la clientèle était de 83 % (notre objectif était 80 %).
- Le pointage d'effort requis du client était inférieur à deux (2) et a atteint notre objectif.
 - L'objectif du niveau d'effort requis par les membres est une mesure importante pour comprendre le degré de satisfaction des membres. Les réponses à une série de questions permettent de mesurer la perception du membre quant à l'effort qu'il a dû déployer pour résoudre une demande avec le RAEO. Plus le pointage est bas, plus l'effort perçu est faible.

Mental Health Programs & Initiatives

Programmes et initiatives pour la santé mentale

Support for CUPE Members:
(Fully funded by OTIP and 100% confidential)

Appui pour les membres du SCFP :
(Entièrement financé par le RAEO et confidentiel)

**Mental Health Assessment
and Resources**



**Évaluation et ressources en matière
de santé mentale**



Mental Fitness Program



**Substance Use
Disorder Support**



Programme de bonne forme mentale



**Soutien pour les troubles liés
à l'usage de substances**



FeelingBetterNow®

Start with FeelingBetterNow®!

- Evidence based and developed by a team of the foremost mental health-care professionals.
- Confidentially and anonymously assess mental health in 10 - 15 minutes.
- Generate a personalized action plan to share with health-care provider.

Découvrez FeelingBetterNow®!

- Conçu par une équipe des plus grands professionnels de la santé et basé sur l'expérience clinique.
- Obtenez une évaluation de la santé mentale confidentielle et anonyme en seulement 10 à 15 minutes.
- Créez un plan d'action personnalisé que vous pouvez montrer à votre professionnel de la santé.



FeelingBetterNow®

Start with FeelingBetterNow®!

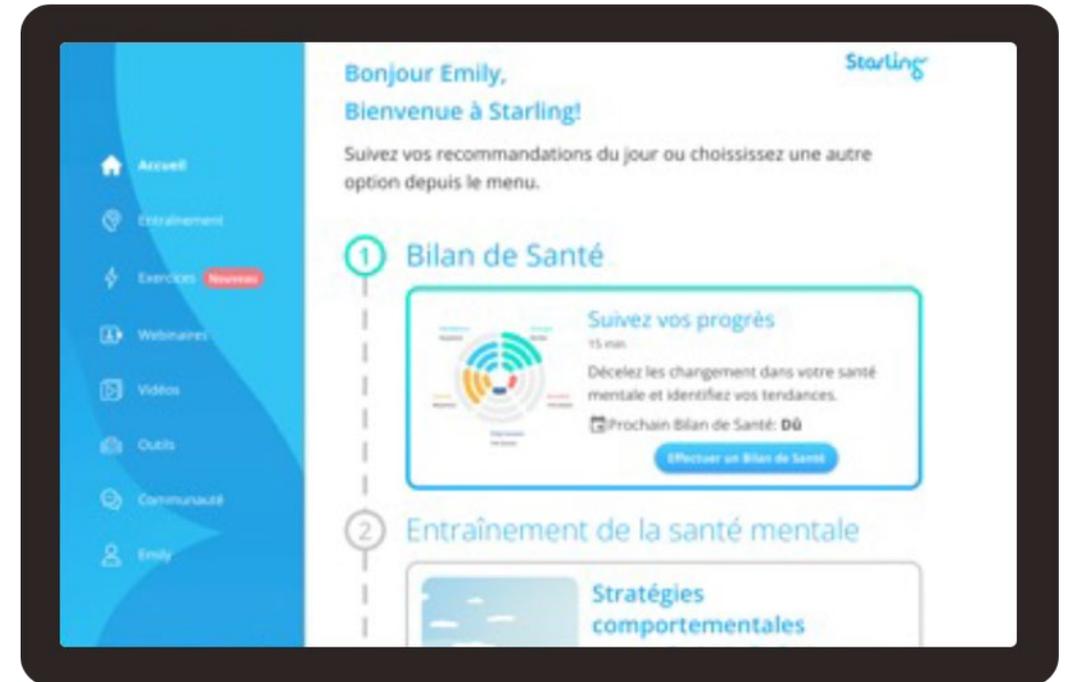
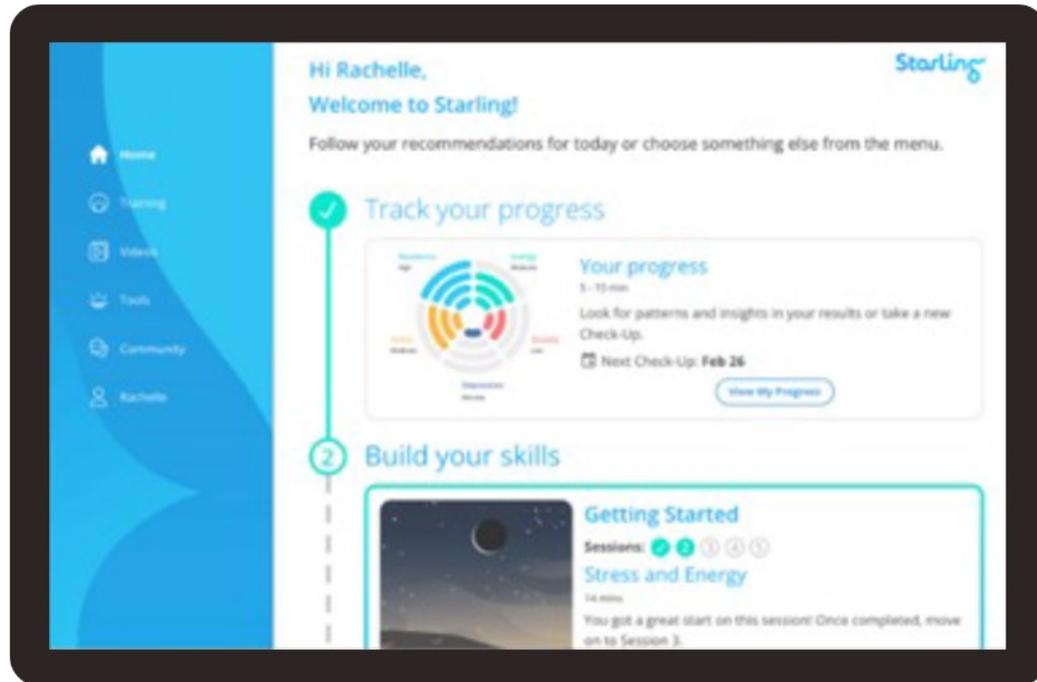
- Connect to care and support resources within local community (i.e., 24/7 crisis lines or a family doctor in local area)
- Access a wealth of self-care tools, mobile apps, online therapy options and workbooks

Découvrez FeelingBetterNow®!

- Prenez connaissance des ressources offertes dans votre collectivité (p. ex. les lignes d'écoute 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 ou le nom des médecins de famille dans votre région).
- Accédez à un vaste choix d'outils, d'applis, d'options de thérapies en ligne et de cahiers de travail pour vous aider à prendre soin de vous-même.



Starling Minds



Starling

Starling Minds

- Offers **immediate**, **unlimited** and **personalized** digital Cognitive Behavioural Therapy (iCBT) tools to support members' mental health, wherever and whenever
- Available to all CUPE members and their eligible family members age 16+
- Propose aux membres une thérapie cognitivo-comportementale par Internet (TCCi) **immédiate**, **illimitée** et **personnalisée** et des outils pour soutenir leur santé mentale, à l'endroit et au moment où ils en ont besoin.
- Offerte à tous les membres du SCFP et les membres admissibles de leur famille âgés de 16 ans et plus.



Starling Minds

Features:

- **Skills ToolBox** – track progress and help regulate moods
- **Community Support** – share experiences in an anonymous, peer-supported community, connect with peers and find empathy and support throughout mental health journey

Caractéristiques :

- **«Boîte à outils» d'habiletés** vous permettant de suivre vos progrès et aider à réguler vos humeurs.
- **Appui communautaire** pour partager vos expériences dans une communauté anonyme et soutenue par des pairs, établir des liens avec des pairs et trouver de l'empathie et de l'appui tout au long de votre parcours de santé mentale.



Starling Minds

Features:

- **Check-Up** - complete assessment of stress, anxiety, depression, resilience, and overall general functioning levels
- **Other resources and services** – access to video library, live interactive training and crisis monitoring

Caractéristiques :

- **Bilan de santé**, soit une évaluation complète du stress, de l'anxiété, de la dépression, de la résilience et des niveaux de fonctionnement général.
- **Autres ressources et services** comme un accès à la vidéothèque, des formations interactives en direct et une surveillance en cas de crise.



ALAViDA

- Confidential, evidence-based substance use support program (e.g. alcohol, medication, cannabis)
- Available to all CUPE members and their eligible family members who are at least the age of majority
- Expert system recommendations to guide individuals through their journey
- Digital iCBT-based modules to support therapeutic and medical interventions
- Programme de soutien confidentiel et fondé sur des données probantes concernant la consommation de substances (p. ex. alcool, médicaments, cannabis).
- Offert à tous les membres du SCFP et les membres de leur famille admissibles qui ont au moins l'âge de la majorité.
- Recommandations pour guider les personnes tout au long de leur parcours.
- Modules numériques basés sur la TCCi pour soutenir les interventions thérapeutiques et médicales.

ALAViDA

Features:

- **Personalized Care Plan** - Based on goals and needs
- **Daily Journal** – Dynamic daily interactive questions that track progress over time
- **Reporting** – Progress and performance reporting

Caractéristiques :

- **Plan de soins personnalisé** basé sur les objectifs et les besoins des membres.
- **Journal quotidien** avec des questions interactives qui permettent de suivre le progrès des membres.
- **Rapports** sur le progrès et le rendement des membres.

ALAViDA

Features:

- **Peer Support Sessions** – Moderated peer support sessions including text and email alerts
- **File directory** – Downloadable files can be shared with health-care provider

Caractéristiques :

- **Séances de soutien par les pairs** modérées, avec alertes par texto et par courriel.
- **Répertoire de fichiers** téléchargeables qui peuvent être partagés avec le fournisseur de soins de santé.

Need Help?

- Call Centre hours to assist members during benefits enrolment process, life events (including leaves)
- Monday to Friday:
8 a.m. – 5 p.m. ET
1-866-783-6847
- www.otip.com/enrolmenthelp
Includes video tutorials
and Frequently Asked Questions

Vous avez besoin d'aide?

- Les membres peuvent contacter l'équipe du centre d'appels pour de l'aide avec le processus d'inscription et les événements de la vie (y compris les congés).
- Du lundi au vendredi
de 8 h à 17 h ET
1 866 783-6847
- www.raeo.com/aide-inscription
Comprend des tutoriels vidéo
et une foire aux questions

ECKLER LTD.

ECKLER LTÉE.

ONE PLAN

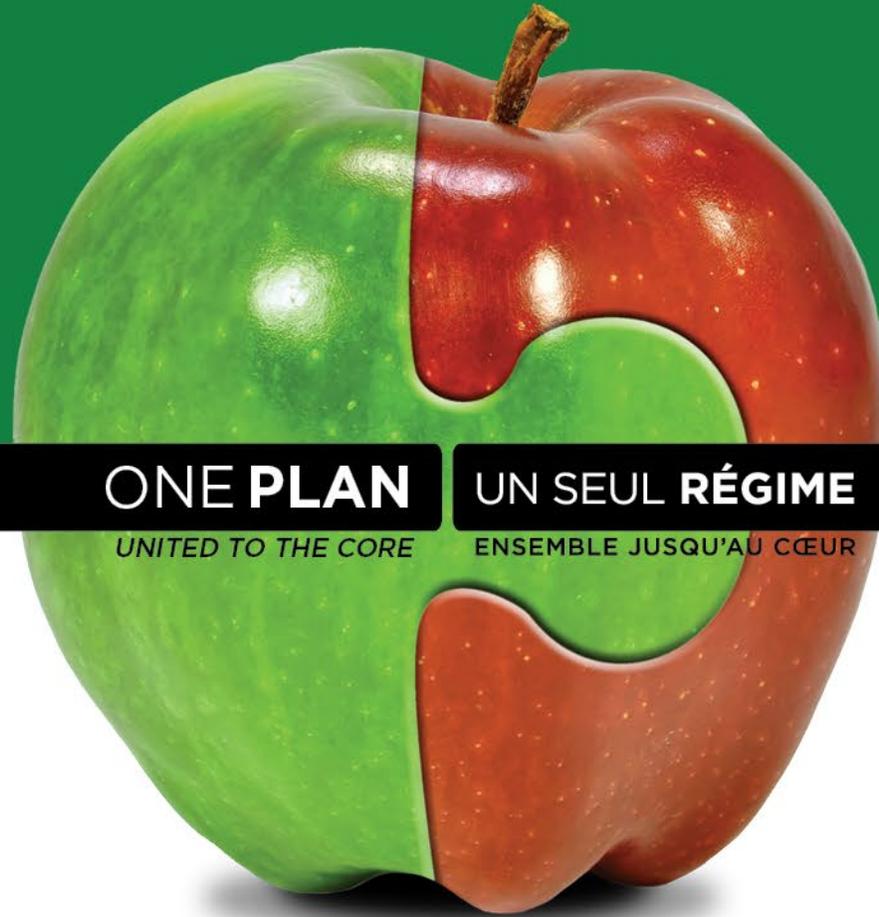
UN SEUL RÉGIME

UNITED TO THE CORE

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR

**Demographic
Snapshot and
Financial Outlook**

**Aperçu démographique
et perspectives
financières**



Demographic Snapshot

CUPE EWBT is a jumbo benefit plan, providing access to group benefits coverage and insurance to over 50,000 CUPE education workers

- Approximately 46,000 members have dental and/or health benefits coverage
- Approximately 48,700 members have Trust-paid basic life/AD&D insurance

Aperçu démographique

La FASTE du SCFP est un large régime d'avantages sociaux qui donne accès à une couverture et à une assurance collectives à plus de 50 000 travailleuses et travailleurs de l'éducation du SCFP.

- Environ 46 000 participants bénéficient d'une couverture de soins dentaires et/ou de soins de santé.
- Environ 48 700 participants bénéficient d'une assurance vie/DMA de base payée par la Fiducie.



Including spouses and dependents,
over 110,000 individuals are covered
under the CUPE EWBT

Si l'on tient compte des conjoints et
des personnes à charge, plus de
110 000 personnes sont couvertes par
l'assurance de la FASTE du SCFP.

Concept of group benefit plans

Concept des régimes d'avantages sociaux collectifs

- Pooled risk and size of the group allow for favorable pricing compared to individual coverage
- Variety of benefits offered including catastrophic benefits (e.g., travel insurance, life insurance) and “nice to have” benefits (e.g., massage)

- Le risque mutualisé et la taille du groupe permettent une tarification avantageuse par rapport à une couverture individuelle.
- Variété d'avantages offerts, y compris des avantages catastrophiques (par exemple, assurance voyage, assurance-vie) et des avantages « agréables à avoir » (par exemple, massage).

Concept of group benefit plans

Concept des régimes d'avantages sociaux collectifs

- Costs associated with each individual can vary significantly over time



Family situation
(spouse/dependents)

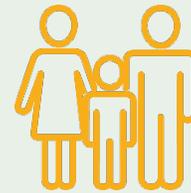


Chronic illness



In need of services as age increases (e.g., 50 years old vs 25 years old)

- Les coûts associés à chaque individu peuvent varier considérablement dans le temps



Situation familiale
(conjoint/personnes à charge)



Maladie chronique



Besoin de services à mesure que l'âge augmente (par exemple, 50 ans contre 25 ans)

Details of spending

- Cost of benefits, in relative size (estimates based on 2021-22 school year figures):



Dental claims: **30%**



Drug claims: **29%**



Paramedical claims: **15%**



Vision and other health claims: **10%**

Détails des dépenses

- Coût des avantages, en taille relative (estimations basées sur les chiffres de l'année scolaire 2021-2022) :



Soins dentaires : **30 %**



Médicaments : **29 %**



Soins paramédicaux : **15 %**



Soins de la vue et autres soins de santé : **10 %**

Details of spending

- Cost of benefits, in relative size (estimates based on 2021-22 school year figures):



Life insurance and other insured benefits: **5%**



HCSA claims: **4%**



Administration, retention and other fees: **5%**



Premium taxes: **2%**

Détails des dépenses

- Coût des avantages, en taille relative (estimations basées sur les chiffres de l'année scolaire 2021-2022) :



Assurance vie et autres avantages assurés : **5 %**



CGSS : **4 %**



Frais d'administration, de rétention et autres frais : **5 %**



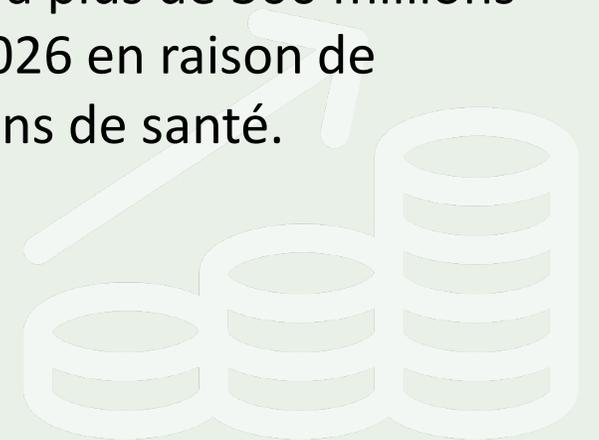
Taxes sur les primes : **2 %**

Details of spending

- Total Trust operating costs during the 2021-2022 school year period of approximately **\$260 million** (after retail sales tax)
- Trust operating costs are expected to grow to over \$300 million by 2026, due to healthcare inflation

Détails des dépenses

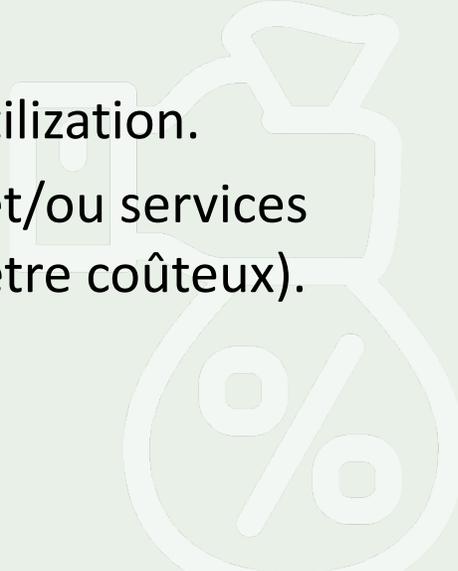
- Les frais d'exploitation de la Fiducie totaux pour l'année scolaire 2021-2022 s'élèvent à environ **260 millions de dollars** (après la taxe de vente au détail).
- Les frais d'exploitation de la Fiducie devraient passer à plus de 300 millions de dollars d'ici 2026 en raison de l'inflation des soins de santé.



Increase to cost of benefits

- Health care costs expected to increase over time
- Increase to cost of existing services
- Increased usage
- New solutions and/or services (which tend to be costly)

Augmentation du coût des prestations

- Toutes choses égales par ailleurs, les coûts des soins de santé devraient augmenter avec le temps.
 - Augmentation du coût des services existants.
 - Augmentation de l'utilisation.
 - Nouvelles solutions et/ou services (qui ont tendance à être coûteux).
- 

Sources of funding

Sources de financement

Funding received via 3 channels:

Negotiated per FTE funding
Approx. 95% of funding

Member premiums
Approx. 5% of funding

Investment return
Net impact varies annually

Trois sources de financement :

Financement négocié par ETP
Environ 95 % du financement

Primes des participants
Environ 5 % du financement

Rendement des placements
Le montant net varie chaque année

Financial outlook

Per FTE funding known for the next 4 years.
Assuming the current estimated 2022-2023 FTE count of 45,539 remains stable:

School year	Per FTE funding	Funding (with 8% rst)	Funding (after 8% rst)
2022-23	\$5,712.00	\$260.1M	\$240.9M
2023-24	\$5,769.12	\$262.7M	\$243.3M
2024-25	\$5,826.82	\$265.3M	\$245.7M
2025-26	\$5,885.08	\$268.0M	\$248.2M

Additional +4% increase at August 31, 2026

Perspectives financières

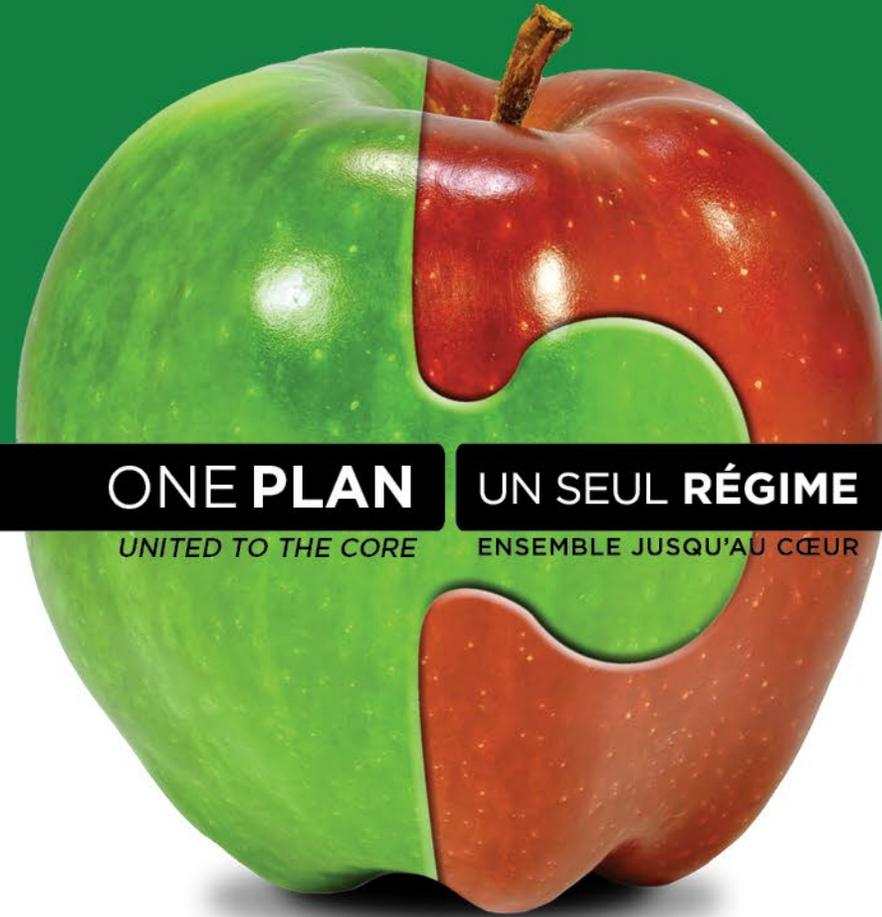
Financement par ETP connu pour les 4 prochaines années. En supposant que le nombre actuel d'ETP, estimé à 45 539 pour 2022-2023, reste stable :

Année scolaire	Financement par ETP	Financement (avec une TVD de 8 %)	Financement (après la TVD de 8 %)
2022-2023	5 712 \$	260,1 M\$	240,9 M\$
2023-2024	5 769,12 \$	262,7 M\$	243,3 M\$
2024-2025	5 826,82 \$	265,3 M\$	245,7 M\$
2025-2026	5 885,08 \$	268 M\$	248,2 M\$

Augmentation supplémentaire de 4 % au 31 août 2026.

**CLOSING
REMARKS**

**REMARQUES
FINALES**



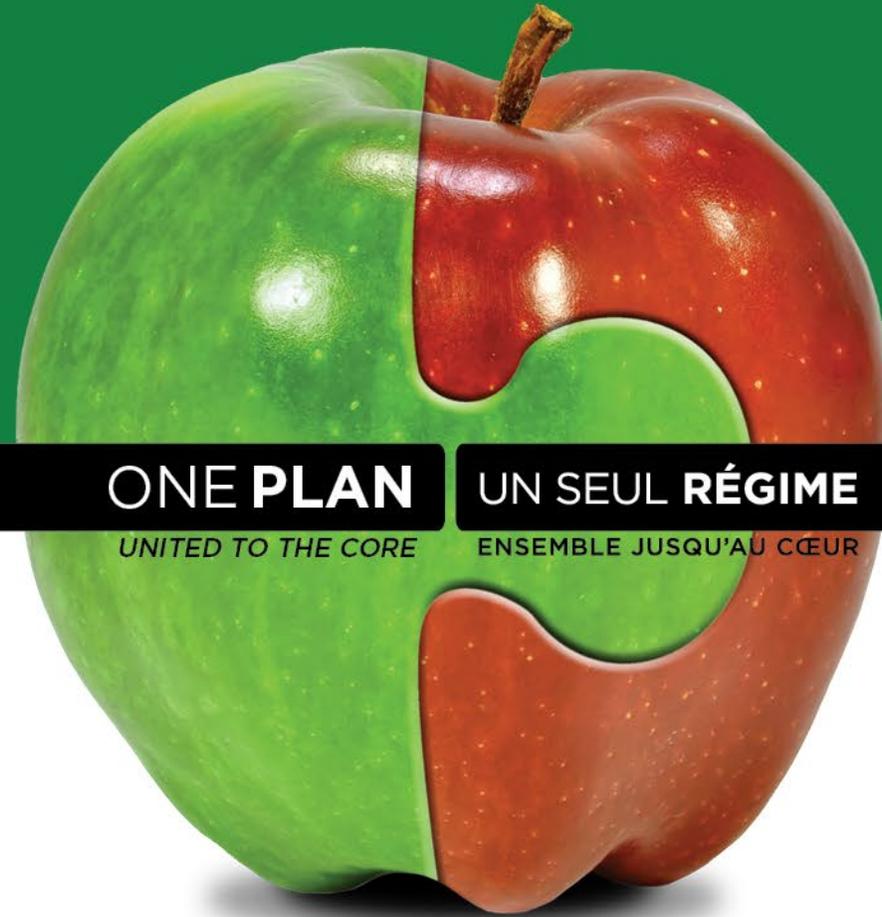
ONE PLAN

UN SEUL RÉGIME

UNITED TO THE CORE

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR

**QUESTIONS
& ANSWERS**



**QUESTIONS
ET RÉPONSES**

ONE PLAN

UNITED TO THE CORE

UN SEUL RÉGIME

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR