



# Ma gestion de FLOTTE

## Foire aux questions – Souscripteurs en automobile commerciale

### PARTIES IMPLIQUÉES – INTACT ASSURANCE, FLEET COMPLETE ET TELUS

#### 1. Pouvez-vous m'en dire plus sur Fleet Complete ?

Fleet Complete est un des principaux fournisseurs mondiaux de solutions optimales pour la gestion des flottes, de l'actif et du personnel mobile.

Fleet Complete fournit déjà des solutions pour la répartition et le suivi des flottes et la gestion des ressources mobiles à plus de 6 500 entreprises dans le monde.

Le siège social de Fleet Complete est situé à Markham, en Ontario. L'entreprise possède également un bureau à Montréal.

[www.fleetcomplete.com](http://www.fleetcomplete.com)

#### 2. Pouvez-vous m'en dire plus sur TELUS ?

TELUS est une entreprise canadienne de télécommunications qui compte 13,4 millions d'abonnés.

TELUS offre une gamme complète de produits et de services de communication, notamment des services mobiles, des services de transmission de données et de la voix, des services IP, ainsi que des services de télévision, de vidéo et de divertissement.

[www.telus.ca](http://www.telus.ca)

#### 3. Quel est le but du programme Ma gestion de flotte ?

Le programme Ma gestion de flotte permet aux entreprises admissibles qui opèrent une flotte de profiter d'un système de repérage et de gestion des coûts qui leur donne la possibilité de suivre les déplacements de leurs véhicules, tout en évaluant les habitudes de conduite des chauffeurs au moyen de l'analyse de divers paramètres.

Les clients qui optent pour Ma gestion de flotte ont accès aux services de prévention des sinistres d'Intact Assurance, tout en tirant avantage d'un système qui assure le suivi et le repérage de leurs véhicules et pourrait ainsi leur permettre de réduire les coûts d'exploitation de leur flotte.

#### 4. Quels sont les avantages d'un programme de télématique pour les clients des courtiers ?

- ~ Outil visant l'amélioration de la sécurité au volant
- ~ Réalisation d'économies sur l'essence grâce à l'évaluation des habitudes de conduite et à la réduction du temps d'immobilisation
- ~ Prévention de l'utilisation non autorisée des véhicules (lorsque cette option est choisie)
- ~ Gestion et évaluation des habitudes de conduite
- ~ Augmentation de la qualité du service à la clientèle en permettant à l'entreprise assurée de mieux répondre aux besoins de ses clients
- ~ Réduction de l'empreinte écologique par un meilleur contrôle du temps d'immobilisation
- ~ Surveillance étroite du calendrier d'entretien des véhicules de la flotte

#### 5. Quel est le rôle d'Intact Assurance ?

- ~ Mise en place du programme Ma gestion de flotte
- ~ Mise en place du portail d'assurance
- ~ Offrir aux entreprises assurées des services de prévention des sinistres
- ~ Fournir le matériel de soutien nécessaire pour la bonne compréhension du programme

#### 6. Quel est le rôle de TELUS ?

- ~ Créer un compte client
- ~ Assurer la facturation, la coordination de l'installation des lecteurs et le service après-vente
- ~ Assurer la surveillance de la performance de la flotte, en tant que fournisseur des services de transmission des données

#### 7. Quel est le rôle de Fleet Complete ?

- ~ Installer le lecteur
- ~ Fournir le logiciel utilisé pour le portail du client
- ~ Préparer la formation et les webinaires destinés aux clients
- ~ Assurer le soutien technique pour le portail du client et le lecteur

#### 8. Quel est le rôle du courtier dans le cadre du programme Ma gestion de flotte ?

Le courtier est le principal point de contact pour les clients qui veulent profiter de Ma gestion de flotte ou se renseigner à ce sujet.

## COÛT DU PROGRAMME ET CONTRAT

#### 9. Quel est le coût du programme Ma gestion de flotte pour les clients des courtiers ?

Le coût du lecteur est de 40 \$ par mois, par véhicule, pour un contrat de trois ans signé avec TELUS. Au moment de l'adhésion, un rabais de 5 % sur le tarif mensuel est accordé aux entreprises assurées avec d'Intact Assurance.

#### 10. Qui le courtier doit-il contacter s'il a des questions au sujet de Ma gestion de flotte ?

Pour toutes questions liées à l'assurance, le courtier doit communiquer avec son souscripteur en assurance des entreprises chez Intact Assurance.

Pour toutes questions liées au lecteur ou à Ma gestion de flotte, il doit communiquer avec le représentant de Fleet Complete par téléphone au 1 800 220 0779, poste 402, ou par courriel à : [support@fleetcomplete.com](mailto:support@fleetcomplete.com).

### **11. Est-il nécessaire de signer un contrat pour obtenir le lecteur et profiter de Ma gestion de flotte ?**

Oui. Un contrat de trois ans doit être signé avec TELUS pour couvrir les coûts du lecteur et du forfait données du système de télématique qui alimente le programme Ma gestion de flotte.

### **12. Le client sera facturé par quelle entreprise ?**

La facture mensuelle de Ma gestion de flotte sera envoyée au client par TELUS.

### **13. Ce programme est-il offert pour les nouvelles affaires et les affaires existantes ?**

Le programme Ma gestion de flotte s'applique aussi bien aux nouvelles affaires qu'aux affaires existantes.

### **14. Quel est le rabais appliqué aux contrats d'assurance lorsqu'un client adhère à Ma gestion de flotte ?**

Les assurés obtiendront jusqu'à 15 % de rabais sur leur prime au renouvellement de leur assurance des entreprises ou pour toute nouvelle affaire.

Advenant que l'adhésion se fait en cours de terme, le rabais s'appliquera lors du prochain renouvellement.

## **EXPÉRIENCE CLIENT ET SOUTIEN TECHNIQUE**

### **15. Qui doit-on contacter pour de l'assistance technique ? Est-ce que le processus est le même pour le client et le courtier ?**

Tout comme son client, le courtier peut communiquer avec le Soutien technique par téléphone au 1 800 220 0779, poste 402, ou par courriel à : [support@fleetcomplete.com](mailto:support@fleetcomplete.com)

### **16. Si un client possède déjà un système GPS pour sa flotte de véhicules, est-ce que le lecteur y est compatible ?**

Le système de repérage GPS déjà présent dans les véhicules d'une flotte doit être remplacé par le nouveau lecteur. Fleet Complete s'occupera de l'installation du lecteur. Les clients devront valider les termes et conditions avec leur fournisseur pour le débranchement de l'ancien lecteur.

### **17. Les clients recevront-ils des bulletins ou des mises à jour sur Ma gestion de flotte ?**

À chaque deux mois, un bulletin sera envoyé par courriel à tous les clients. Ces derniers pourront choisir en tout temps de ne plus recevoir les courriels.

### **18. Qu'advient-il si, après son adhésion à Ma gestion de flotte, un client décide de changer d'assureur ?**

En raison de ce changement, le client ne pourra plus tirer avantage ou se servir du portail d'assurance qui est accessible aux clients d'Intact Assurance seulement. Toutefois, il pourra encore utiliser le lecteur.

### **19. Quelle est la marche à suivre pour l'annulation de l'adhésion d'un client au programme Ma gestion de flotte ?**

Le client doit communiquer avec le Service à la clientèle de TELUS en composant le 1 866 558 2273 entre 8 h et 17 h, heure locale, ou le \*611 sur un appareil mobile TELUS.

### **20. Qu'est-ce que le courtier doit faire pour effectuer une démonstration du logiciel de Ma gestion de flotte à un client ?**

Le courtier doit communiquer avec le représentant de Fleet Complete par téléphone au 1 800 220 0779, poste 402, ou par courriel à : [support@fleetcomplete.com](mailto:support@fleetcomplete.com).

**21. Un des clients du courtier aimerait parler à quelqu'un qui a déjà utilisé le programme Ma gestion de flotte. Est-ce possible ?**

Pour ce faire, le courtier doit communiquer avec le représentant de Fleet Complete par téléphone au 1 800 220 0779, poste 402, ou par courriel à : support@fleetcomplete.com.

**22. Le client doit-il avoir un nombre minimum de véhicules pour profiter de Ma gestion de flotte ?**

Le programme Ma gestion de flotte est offert aux titulaires de polices de flotte seulement. Dans toutes les provinces, il faut avoir un minimum de cinq véhicules moteurs tarifés au contrat.

**23. Quel est le temps d'attente pour communiquer avec un représentant du service à la clientèle de Fleet Complete ?**

Selon Fleet Complete, le temps d'attente moyen pour un appel est de 45 secondes. Pour un courriel, il est prévu qu'une réponse soit envoyée dans les 24 heures ouvrables.

## LECTEUR - INSTALLATION, UTILISATION ET LOGICIEL

**24. Qu'est-ce que le portail d'assurance du client et qui y aura accès ?**

Le portail d'assurance du client sera mis à la disposition des clients d'Intact Assurance seulement et il leur fournira des détails sur la performance de leur flotte. Les courtiers auront aussi accès au portail de leurs clients en ouvrant une session distincte et ils pourront ainsi en savoir plus sur la performance de leur flotte en matière de sécurité.

Comme responsables de la souscription et de la prévention des sinistres d'Intact Assurance, vous pourrez également accéder au portail pour votre travail.

**25. Quels sont les programmes particuliers qui doivent être installés sur mon ordinateur pour que je puisse accéder au portail ?**

Le portail fonctionnera avec les navigateurs Web suivants : Chrome v41, Firefox v36, Opera v20, Internet Explorer 8+ et Safari v5.1

**26. Quel est le délai requis pour avoir accès au portail du client ?**

Un délai de deux à trois semaines peut s'écouler à la suite de l'installation du lecteur avant d'être en mesure d'accéder au portail.

**27. Combien de temps dure l'installation du lecteur ?**

L'installation de chaque lecteur dure environ 45 minutes.

**28. Qui installe le lecteur ?**

Le lecteur est installé par Fleet Complete.

**29. Le client doit-il être présent lors de l'installation du lecteur ?**

Le client n'a pas besoin d'être présent lors de l'installation du lecteur.

**30. Comment le client peut-il obtenir les mises à jour de Ma gestion de flotte ou du lecteur en ligne ?**

Toutes les mises à jour du logiciel des lecteurs sont effectuées automatiquement. Pour toute information supplémentaire à ce sujet, l'assuré peut communiquer avec le Soutien technique de Fleet Complete par téléphone au 1 800 220 0779, poste 402, ou par courriel à : support@fleetcomplete.com

### 31. Quels sont les renseignements affichés sur le lecteur ?

Aucun renseignement n'apparaît sur le lecteur.

### 32. Le lecteur fonctionne-t-il à l'extérieur de la province du client ?

Dans la mesure où le client se situe dans une zone où le signal cellulaire est disponible, le lecteur fonctionne à l'extérieur de la province du client. Des frais d'itinérance peuvent toutefois s'appliquer. Les courtiers peuvent contacter Telus pour plus de détails à ce sujet.

### 33. Qu'advient-il si le lecteur est volé ou endommagé lors d'un accident ?

Si le lecteur est volé ou endommagé, il doit être remplacé aux frais du client.

Pour obtenir un nouveau lecteur, le client doit communiquer avec le Soutien technique de Complete Innovations par téléphone au 1 800 220 0779, poste 402, ou par courriel à : support@fleetcomplete.com.

### 34. Si le lecteur ne fonctionne pas, avec qui le client doit-il communiquer ?

Si le lecteur ne fonctionne pas, le client doit communiquer avec le Soutien technique de Fleet Complete par téléphone au 1 800 220 0779, poste 402, ou par courriel à : support@fleetcomplete.com.

### 35. Si un client souhaite avoir d'autres lecteurs pour sa flotte, avec qui doit-il communiquer ?

Pour obtenir d'autres lecteurs, le client peut contacter le détaillant TELUS avec lequel il a signé le contrat initial. Il peut aussi communiquer avec TELUS au 1 866 558-2273 entre 8 h et 17 h, heure locale (du lundi au vendredi).

## PORTAIL

### 36. Quels sont les paramètres qui déterminent la cote d'assurance du client ?

La cote d'assurance obtenue par le client dans le cadre du programme Ma gestion de flotte est établie en fonction des sept paramètres suivants :

1. Accélération rapides
2. Virages rapides
3. Freinages brusques
4. Dépassements des limites de vitesse
5. Nombre de kilomètres parcourus
6. Vitesse excessive
7. Conduite à des heures à haut risque

Le lecteur évalue aussi le niveau d'entretien du véhicule et offre la fonction du géozonage/plages horaires permises.

### 37. Comment les données de conduite du client seront-elles utilisées ?

Les données recueillies sont considérées comme des renseignements confidentiels et ne servent qu'à appuyer l'analyse générale des risques du compte. Ces données de conduite supplémentaires servent de complément au processus de souscription et au service de prévention.

### 38. Après combien de temps un client peut-il obtenir sa cote ?

Les données de conduite doivent être saisies durant au moins 30 jours avant qu'une cote ne puisse être établie.

**39. Comme responsable de la souscription ou de la prévention, est-ce que je peux accéder au portail d'assurance des clients ?**

Vous pouvez accéder au portail d'assurance de tous les clients ou assurés en cliquant sur [magestiondeflotte.ca](http://magestiondeflotte.ca) et en entrant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe pour l'ouverture d'une session.

**40. À quelle fréquence l'information est-elle mise à jour sur le portail du client ou de l'assuré ?**

Les données du portail d'assurance sont habituellement mises à jour sur une base quotidienne.

**41. Que peut faire un client s'il trouve des données erronées sur le portail ?**

Tous les clients ont accès à un représentant du Soutien technique de Fleet Complete. Ils peuvent le joindre par téléphone au 1 800 220 0779, poste 402, ou par courriel à : [support@fleetcomplete.com](mailto:support@fleetcomplete.com).

## INFORMATION ET SÉCURITÉ

**42. À quels renseignements ai-je accès comme responsable de la souscription et de la prévention dans le cadre du programme Ma gestion de flotte ?**

Vous avez accès aux mêmes données que les clients ou assurés par le portail d'assurance.

**43. Qui a accès aux renseignements personnels des clients ?**

Fleet Complete et Intact Assurance ont accès aux données saisies à partir des lecteurs. Les lecteurs eux-mêmes ne contiennent pas de données.

**44. Comment et où les renseignements personnels du client ou de l'assuré sont-ils stockés sur le portail et pour combien de temps ?**

Pour plus de détails à ce sujet, consultez les conditions d'utilisation affichées sur le portail du client.

**45. Quelle est la politique relative à la vie privée associée à ce programme ?**

Pour plus de détails à ce sujet, consultez les conditions d'utilisation affichées sur le portail du client.

**46. Des mesures de sécurité ont-elles été prises pour assurer la protection des renseignements personnels des clients ?**

Pour plus de détails à ce sujet, consultez les conditions d'utilisation affichées sur le portail du client.

**47. Si un client change d'assureur, peut-il lui transmettre ces renseignements ?**

Le client peut transmettre les données de conduite à un autre assureur, mais il cesse d'avoir accès au portail d'assurance dès qu'il n'est plus assuré par Intact Assurance.