

# Lussier



**william** 

Programme d'assistance  
pour **les membres de william.coop**  
**Services pour les Centres de la Petite Enfance**







## Lussier propose aux membres\* de **william.coop** cinq programmes d'une **qualité exceptionnelle :**



Assistance santé



Assistance santé mentale



Assistance bâtiment



Assistance ressources humaines



Assistance juridique\*\*

Lussier transige avec FBA Solutions\*\* qui travaille avec des assureurs, des institutions financières, des agences et cabinets de courtage, des regroupements de professionnels et d'autres organisations qui apprécient et profitent de la valeur ajoutée des programmes offerts par FBA partout au Canada.

\*Certaines conditions s'appliquent. Les programmes s'appliquent aux CPE membres assurés dans le cadre du programme d'assurance de Lussier.

\*\* Le service d'assistance juridique est offert par Northbridge Assurance.

## 1 Le CPE membre contacte le Centre d'assistance de Lussier

Ligne 1 877 575-4848 (sans frais)  
Du lundi au vendredi de 8 h à 20 h

---

## 2 Le membre a accès, selon le type d'assistance demandé à :

- une équipe d'infirmières et d'infirmiers diplômés ayant au moins cinq ans d'expérience.
  - des thérapeutes et des psychologues.
  - un réseau de quelque 2 000 fournisseurs certifiés : électriciens, entrepreneurs, plombiers, inspecteurs en bâtiments, etc.
  - des avocats d'expérience et à des experts en ressources humaines pour les questions reliées aux enjeux de droit du travail et de gestion des ressources humaines.
  - des avocats d'expérience pour obtenir un avis légal sur ce qu'il convient de faire ou de ne pas faire en cas de différend ou en cas de situation potentiellement litigieuse.
- 

## 3 Le personnel des CPE membres peut poser toutes les questions relativement au CPE, et ce, dans chacun des secteurs offerts.



**Le nombre d'appels et la durée sont illimités.  
La satisfaction est garantie !**



## Assistance santé

Cette ligne d'information permet aux CPE de prendre des décisions plus éclairées en matière de santé et d'éliminer plusieurs inquiétudes sur, entre autres, différentes maladies ou des sujets tels que :

- La santé mentale
- Les médicaments
- Les allergies alimentaires et autres
- Les intolérances
- Le développement de l'enfant
- Les vaccins
- Les intoxications



## Assistance santé mentale

Une intervention prompte et efficace en matière de santé mentale peut faire une grande différence dans la vie du personnel des CPE membres et des enfants dont ils ont la charge. Dans des situations de prévention ou encore de traitement de problèmes psychologiques, les membres bénéficiant de ce service auront un aide appropriée à leur situation.

Par l'entremise d'une ligne d'assistance, ils pourront être en contact avec des psychologues et thérapeutes et obtenir rapidement des réponses à leurs questions, des conseils avisés et des références à des professionnels.



## Assistance bâtiment

L'assistance bâtiment permet de recevoir des conseils et des références pour des travaux de rénovation, d'entretien ou de réparation d'un CPE membre. L'assistance peut couvrir le bâtiment, mais aussi le terrain de jeux extérieur.

Le service de référencement de professionnels pré-qualifiés donne accès à un réseau de fournisseurs de services approuvés ainsi qu'à un service de recherche personnalisée de fournisseurs selon les besoins des CPE membres.

### Exemple de situations :

- Troubles électriques, de plomberie ou de chauffage
- Planification et exécution de travaux de rénovation majeure
- Aménagement ou réparation d'un terrain de jeux
- Renseignements sur les subventions disponibles en lien avec les travaux de rénovation



## Assistance ressources humaines

Ce service sera précieux pour les gestionnaires de CPE qui font face à des soucis en relation avec la gestion de leur personnel. Ils pourront compter sur les conseils d'avocats d'expérience pour toutes les questions juridiques courantes en lien avec le droit du travail.

Ce service consiste à offrir aux CPE membres une assistance téléphonique illimitée. Les avocats ou experts en ressources humaines fourniront des services-conseils sur tous les types d'enjeux liés au travail notamment les licenciements, le harcèlement, les accidents du travail, les permis de travail, etc.



## Assistance juridique

L'assistance juridique est un service de consultation téléphonique qui permet aux gestionnaires des CPE d'obtenir de l'information juridique sur ce qu'il convient de faire ou de ne pas faire en cas de différend ou en cas de situation potentiellement litigieuse. Ils pourraient également utiliser ce service à titre préventif pour connaître leurs droits et leurs obligations avant de prendre une décision importante (comme signer un contrat par exemple).

## Le programme bénéfique



Accès 8 h à 20 h



Ligne dédiée



Centre d'assistance et de services



Expérience client exceptionnelle



Réponse humaine immédiate



Enregistrement des appels et documentation dans le CRM



Hauts standards de qualité du service à la clientèle



Sondages de satisfaction réguliers



Protocole de continuité des affaires



Les systèmes de FBA Solutions sont :

- Extrêmement sécuritaires
- Respectent la plus stricte confidentialité

Toutes les données sont sauvegardées sur des serveurs placés dans un lieu hautement sécuritaire.

Tous les systèmes sont surveillés et protégés, notamment, par un pare-feu muni d'outils de détection des intrusions à la fine pointe de la technologie.

## Indicateur de performance

Temps de réponse moyen :

**7,8**  
secondes

98 % des appels sont répondus en moins de :

**20**  
secondes

Appels perdus :

moins de  
**0,3 %**

Disponibilité des systèmes (up-time) :

**100 %**

Taux de satisfaction des clients :

**96 %**

Délai de traitement des plaintes :

**4 h**

Résolution :

**48 h**





## Les CPE membres diront MERCİ à william.coop d'avoir choisi le service d'assistance de Lussier !

Merci de nous donner l'occasion d'explorer un partenariat gagnant-gagnant avec les membres de william.coop.

Ensemble, nous pouvons combiner nos forces et créer un programme unique et novateur qui ajoutera de la valeur au membership de william.coop et sera utilisé et apprécié de ses membres.

Au plaisir de vous servir !

**Lussier**

**Faites confiance à notre expertise !**  
Communiquez avec notre service d'assistance en tout temps.