
GUIDE DU MEMBRE **COVID-19**

27 MARS 2020



TABLE DES MATIERES

Est-ce qu'Assomption Vie est toujours ouverte pour affaire?.....	4
Puis-je aller apporter des documents chez Assomption Vie?	5
Puis-je toujours obtenir une assurance-vie?	5
J'ai des investissements, que dois-je faire?.....	5
Les employés sont-ils convertis s'ils décident de voyager dans un pays où le gouvernement canadien n'a émis aucun avis de voyage?.....	6
Suis-je couvert si j'attrape la COVID-19?	6
L'assurance voyage continuera-t-elle de couvrir l'industrie du camionnage commercial?.....	6
Que faire si mon fournisseur d'assurance voyage ne répond pas de manière proactive à mes demandes?	6
Qui les employés doivent-ils contacter s'ils ont des questions spécifiques sur leur couverture?	7
L'assurance voyage paie-t-elle en cas de quarantaine?.....	7
Quand l'assurance annulation de voyage rembourse-t-elle un voyage annulé?	8
Si les employés décident d'annuler leurs plans de voyage à titre préventif, l'assurance annulation de voyage paie-t-elle pour indemniser l'employé?	8
Qu'arrive-t-il si les employés décident d'annuler leur voyage à la suite de l'annonce par le gouvernement du Canada d'un avis de non-voyage à l'extérieur du pays?	8
Si les employés reviennent au Canada et doivent être en quarantaine pendant 14 jours, l'assurance annulation de voyage couvrira-t-elle le coût d'un deuxième voyage qui doit être annulé?	8
Qui les employés doivent-ils contacter en premier s'ils doivent annuler leur voyage et veulent être remboursés?.....	9
Quand les employés doivent-ils présenter une demande d'assurance invalidité de courte durée vs d'assurance-emploi?	10
Que se passe-t-il si des employés reviennent d'un voyage et doivent se mettre en quarantaine selon les recommandations de la Santé publique?	10
Que se passe-t-il si des employés sont demandés de se mettre en quarantaine en raison d'un test positif COVID-19 mais ne présentent encore aucun symptôme?	10
Que se passe-t-il si des employés sont à risque en raison de leur état de santé et qu'ils ont choisi de s'isoler à titre préventif et ne peuvent pas travailler?.....	10
Que se passe-t-il si des employés présentent des symptômes de rhume ou de grippe, mais n'ont pas voyagé?	11
Comment les employés soumettent-ils une réclamation s'ils sont touchés par la COVID-19?	11
Combien de temps peut prendre le processus de règlement des réclamations?	11
Combien de temps peut s'écouler avant que les employés reçoivent une prestation d'assurance invalidité de courte durée?	11

Les employés couverts par l'assurance invalidité de courte durée peuvent-ils faire une demande à l'assurance-emploi?	11
Quelle implication Assomption Vie aura-t-elle dans le retour au travail des employés une fois approuvés pour l'assurance invalidité de courte durée?.....	11
Quelles sont les informations dont nous avons besoin lors d'une mise à pied?.....	12
Que se passe-t-il si des employés ont déjà été approuvés pour l'invalidité de courte durée ou l'invalidité de longue durée?.....	12
Puis-je obtenir un renouvellement anticipé des médicaments?.....	13
Pourquoi recommandez-vous de choisir le dépôt direct pour le remboursement des réclamations?	13

Plan de continuité des activités d'Assomption Vie

Étant donné que l'Organisation mondiale de la santé (OMS) a récemment augmenté l'évaluation des risques mondiaux du COVID-19 à une pandémie, nous pensons qu'il est important de vous informer des mesures que nous prenons pour continuer nos services et soutenir nos partenaires, conseillers, employés et clients.

Afin de minimiser la charge sur notre système de santé et de réduire l'impact sur les activités commerciales, nous proposons des initiatives significatives pour assurer la continuité de nos opérations et un soutien précieux pour vous et vos équipes. Bien que cela puisse se traduire par certains changements dans nos modes de fonctionnement, cela ne réduira pas nos capacités à servir votre entreprise, vos conseillers et vos clients.

La situation COVID-19 change quotidiennement. Par conséquent, nous vous conseillons de rester informé et de suivre les recommandations du gouvernement et des autorités sanitaires. À compter d'aujourd'hui, nous suspendons tous les voyages d'affaires et nous demandons que toutes les réunions se tiennent par téléphone ou par vidéoconférence.

Afin d'éviter les interruptions d'activité, nos employés travaillent à distance. Nos membres dévoués de l'équipe des ventes et de service sont également tous disponibles pour mener nos activités de marketing, de vente et de promotion en répondant à vos demandes par téléphone, par courriel, ainsi que par vidéoconférence.

De plus, nous tenons à réitérer qu'Assomption Vie a été une pionnière dans l'établissement d'un processus entièrement numérique depuis plus de 10 ans et les organisations indépendantes ont reconnu notre capacité puissante à attirer, convertir et servir les clients d'un océan à l'autre.

Assomption Vie prend cette situation très au sérieux. Nous continuerons de surveiller la progression de la COVID-19 et nous fournirons des mises à jour régulières au besoin.

Est-ce qu'Assomption Vie est toujours ouverte pour affaire?

Oui, nous sommes toujours ouverts pour affaire. Afin de minimiser le fardeau de notre système de santé et de réduire l'impact sur nos activités commerciales, nous proposons des initiatives importantes pour assurer la continuité de nos opérations et le service à nos précieux clients.

Ceci pourrait entraîner des changements dans notre façon de fonctionner, mais cela ne réduira pas notre capacité à vous servir.

Bien que notre entreprise reste ouverte, la réception de notre bureau au 770, rue Main, à Moncton, est temporairement fermée pendant que nos équipes sont appelées à faire du télétravail pour une période indéterminée.

Cependant, nos équipes demeurent disponibles pour vous servir.

Puis-je aller apporter des documents chez Assomption Vie?

Bien que nous sommes ouverts, nous avons mis en place un certain nombre d'initiatives pour protéger la santé de nos employés.

Assomption Vie prend très au sérieux la situation concernant la propagation de la COVID-19 et suit de près les recommandations du gouvernement et des autorités de santé publique.

Nous voulons éviter la propagation du virus afin de minimiser le fardeau de notre système de santé et de réduire l'impact sur nos activités commerciales, tout en assurant la continuité de nos opérations afin que nous puissions continuer à servir nos précieux clients.

L'une de nos initiatives est d'éviter les rencontres en personne. Bien que notre entreprise demeure ouverte, notre réception au bureau du 770, rue Main, à Moncton, est temporairement fermée pendant que nos équipes travaillent à distance pour une durée indéterminée. Nous vous encourageons à nous envoyer vos documents par courriel.

Email: Collectif@Assomption.ca

Puis-je toujours obtenir une assurance-vie?

Il n'y a aucun changement pour les clients ayant une assurance-vie individuelle – les prestations sont maintenues et nos polices demeurent inchangées.

Pour tout client souhaitant acheter un nouveau produit individuel (assurance vie, invalidité ou maladies graves) et ayant récemment voyagé à l'extérieur du Canada, nous considérerons la proposition, sous réserve d'une tarification complète. Chaque situation sera évaluée au cas par cas.

Si un client a l'intention de voyager dans un pays à haut risque au cours des 12 prochains mois, la demande d'un nouveau produit sera différée jusqu'au retour du client, puis elle sera réexaminée à ce moment-là.

J'ai des investissements, que dois-je faire?

Les périodes de volatilité extrême du marché peuvent être une source de préoccupation, mais il est important de se rappeler que les avantages et les garanties des fonds distincts sont conçus pour des situations comme celle que nous connaissons actuellement.

Chez Assomption Vie, nous investissons dans votre réussite. Nos équipes sont à votre disposition pour vous tenir informé de l'évolution du marché en ces temps difficiles.

Si vous avez des questions spécifiques concernant votre compte, nous vous invitons à nous contacter au 1 (888) 577-7337, ou à nous envoyer un courriel à placements.retraite@assomption.ca.

Assurance voyage

Les employés sont-ils couverts s'ils décident de voyager dans un pays où le gouvernement canadien n'a émis aucun avis de voyage?

Les frais médicaux d'urgence engagés lors d'un voyage à l'extérieur du Canada sont normalement remboursés par une assurance voyage, selon les modalités du régime d'assurance collective du participant.

Cependant, veuillez prendre note des éléments suivants:

- Vous pouvez nous contacter au 1-877-875-3166 pour toute question concernant votre couverture d'assurance voyage à l'extérieur du Canada avant votre départ.
- Nous vous encourageons à consulter le site du gouvernement du Canada à <https://travel.gc.ca/travelling/advisories> for up-to-date information.

Suis-je couvert si j'attrape la COVID-19?

Les frais médicaux d'urgence engagés lors d'un voyage à l'extérieur du Canada sont normalement remboursés par une assurance voyage, selon les modalités de votre police d'assurance.

Vous pouvez nous contacter au 1-877-875-3166 avant votre départ si vous avez des questions sur votre assurance voyage à l'extérieur du Canada.

L'assurance voyage continuera-t-elle de couvrir l'industrie du camionnage commercial?

Selon le communiqué de presse de l'ACCAP le 19 mars 2020, le secteur de l'assurance a pris la position que la couverture médicale à l'étranger pour les camionneurs commerciaux se poursuivra sans interruption.

Veuillez suivre le lien suivant pour le communiqué de presse complet :

https://www.clhia.ca/web/clhia_lp4w_ind_webstation.nsf/page/904F75F9D598EE6C85258530006B2AE?OpenDocument

Que faire si mon fournisseur d'assurance voyage ne répond pas de manière proactive à mes demandes?

Veuillez noter que les fournisseurs d'assurance voyage connaissent un volume d'appels plus élevé que la normale; cependant, ils ont activé leur plan d'urgence pour répondre aux besoins des assurés.

Selon le communiqué de presse de l'ACCAP le 17 mars 2020, les fournisseurs d'assurance voyage sont invités à prioriser les appels des assurés à l'étranger qui ont besoin d'une assistance immédiate.

Veuillez suivre le lien suivant pour le communiqué de presse complet:

https://www.clhia.ca/web/clhia_lp4w_ind_webstation.nsf/page/842F12DC9E35410A8525852E006A94B7?OpenDocument

Qui les employés doivent-ils contacter s'ils ont des questions spécifiques sur leur couverture?

Pour toute question relative à des situations spécifiques non couvertes par ce document, nous recommandons aux employés de contacter notre fournisseur d'assurance voyage Assistel :

Pour obtenir de l'aide immédiate en cas d'urgence, veuillez appeler :

Au Canada et aux États-Unis, sans frais : **1-877-875-3166**

Ailleurs dans le monde, à frais virés : **514-875-3166**

L'assurance voyage paie-t-elle en cas de quarantaine?

Les frais médicaux engagés pendant la quarantaine, à l'intérieur ou à l'extérieur du pays, seront remboursés comme d'habitude selon les dispositions de votre contrat d'assurance collective.

Assurance annulation de voyage

Quand l'assurance annulation de voyage rembourse-t-elle un voyage annulé?

Il y a quatre situations où l'assurance annulation de voyage couvre les dépenses :

1) Événements pouvant donner lieu à un remboursement

L'assurance annulation de voyage permet à la personne assurée d'obtenir le remboursement des frais payés à l'avance ou de certains frais supplémentaires qu'elle doit engager si son voyage est annulé ou interrompu en raison des événements suivants :

- a) maladie, accident ou décès de la personne assurée ou d'un membre de sa famille;
- b) maladie, accident ou décès d'un compagnon de voyage ou d'un membre de la famille immédiate du compagnon de voyage; dans les cas où plusieurs personnes voyagent ensemble, seulement 3 personnes assurées peuvent invoquer cette raison pour obtenir une prestation pour elles-mêmes et pour les enfants à charge qui les accompagnent;
- c) décès ou hospitalisation d'un associé en affaires, d'un employé clé ou de l'hôte à destination; un employé clé est un employé ou un franchisé qui joue un rôle primordial dans la bonne marche de l'entreprise pour laquelle il travaille, de concert avec la personne assurée, et dont l'absence met les activités principales de cette dernière en péril;
- d) mise en quarantaine de la personne assurée ou du compagnon de voyage.

Si les employés décident d'annuler leurs plans de voyage à titre préventif, l'assurance annulation de voyage paie-t-elle pour indemniser l'employé?

Malheureusement, cette situation n'est pas couverte par l'assurance annulation de voyage.

Qu'arrive-t-il si les employés décident d'annuler leur voyage à la suite de l'annonce par le gouvernement du Canada d'un avis de non-voyage à l'extérieur du pays?

Malheureusement, cette situation n'est pas couverte par l'assurance annulation de voyage.

Si les employés reviennent au Canada et doivent être en quarantaine pendant 14 jours, l'assurance annulation de voyage couvrira-t-elle le coût d'un deuxième voyage qui doit être annulé?

Selon le contrat, une assurance annulation de voyage est applicable si les assurés sont mis en quarantaine.

Qui les employés doivent-ils contacter en premier s'ils doivent annuler leur voyage et veulent être remboursés?

Pour obtenir de l'aide immédiate en cas d'urgence, veuillez appeler :

Au Canada et aux États-Unis, sans frais : **1-877-875-3166**

Ailleurs dans le monde, à frais virés : **514-875-3166**

Assurance invalidité de courte durée

Quand les employés doivent-ils présenter une demande d'assurance invalidité de courte durée vs d'assurance-emploi?

Tous les assureurs sont en communication constante pour développer une norme de l'industrie en collaboration avec l'ACCAP. À la réunion du 17 mars 2020, tous les assureurs ont convenu des positions suivantes :

1. **Diagnostiqués (test COVID-19 positif), symptomatiques et invalides** : Assomption Vie annulera complètement la période d'attente, quelle que soit la politique/position de l'hôpital. Ce serait également le cas s'il n'y avait pas de symptômes mais qu'un test serait positif. Le but est que ces personnes devraient être hors du public pendant 14 jours. Un formulaire spécifique a été créé par l'ACCAP et adopté par tous les assureurs.
2. **Symptomatiques, mais n'ont pas été testés pour la COVID-19** : Un délai d'attente s'appliquerait (implications contractuelles normales) s'ils ne sont pas en mesure de travailler à domicile et s'ils sont invalides.
3. **Asymptomatiques, mais avisés de se mettre en quarantaine par un gouvernement ou un professionnel de la santé** : Ils doivent travailler à partir de leur domicile, si possible. Si ceci n'est pas possible, l'assurance invalidité de courte durée ne s'appliquera pas dans ce scénario; il leur faudra faire la demande pour les prestations d'assurance-emploi.

Que se passe-t-il si des employés reviennent d'un voyage et doivent se mettre en quarantaine selon les recommandations de la Santé publique?

Idéalement, les employés auraient accès au travail à domicile. Si les employés n'ont pas accès au travail à domicile et ne présentent aucun symptôme qui les empêcherait de travailler, ils doivent demander des prestations d'assurance-emploi. L'assurance invalidité de courte durée ne couvre pas cette situation.

Que se passe-t-il si des employés sont demandés de se mettre en quarantaine en raison d'un test positif COVID-19 mais ne présentent encore aucun symptôme?

Si des employés recevaient un diagnostic COVID-19 positif, Assomption Vie renoncerait complètement à la période d'attente pour l'assurance invalidité de courte durée. Le but est d'assurer que ces personnes soient tenues éloignées du public pendant 14 jours.

Que se passe-t-il si des employés sont à risque en raison de leur état de santé et qu'ils ont choisi de s'isoler à titre préventif et ne peuvent pas travailler?

Si les employés n'ont pas accès au travail à domicile et ne présentent aucun symptôme qui les empêcherait de travailler, ils doivent demander des prestations d'assurance-emploi. L'assurance invalidité de courte durée ne couvre pas cette situation.

Que se passe-t-il si des employés présentent des symptômes de rhume ou de grippe, mais n'ont pas voyagé?

Si des employés présentent des symptômes mais n'ont pas été testés pour la COVID-19, la période d'attente s'appliquerait aux prestations d'assurance invalidité de courte durée s'il s'avère que ces employés sont invalides conformément au contrat d'assurance collective.

Comment les employés soumettent-ils une réclamation s'ils sont touchés par la COVID-19?

Assomption Vie a besoin de documents pour justifier une absence. Un formulaire spécifique a été créé par l'ACCAP pour les employés touchés par la COVID-19. Le formulaire peut être demandé à vieinvalidite@assomption.ca. Les employés peuvent remplir le formulaire et l'envoyer à Assomption Vie pour évaluation vieinvalidite@assomption.ca. Le formulaire a été élaboré par l'ACCAP pour empêcher les employés touchés d'être libres dans la communauté et créer une pression supplémentaire sur le système de santé.

Combien de temps peut prendre le processus de règlement des réclamations?

Notre norme de service standard est qu'une décision est prise par le Gestionnaire de cas dans les 5 jours ouvrables suivant la réception de toutes les informations.

Combien de temps peut s'écouler avant que les employés reçoivent une prestation d'assurance invalidité de courte durée?

Une fois approuvé, le paiement sera effectué par fonds électroniques. En général, le processus est terminé dans les 24 heures.

Les employés couverts par l'assurance invalidité de courte durée peuvent-ils faire une demande à l'assurance-emploi?

Oui, ces employés peuvent soumettre une demande pour l'assurance-emploi. Par contre, les règles d'intégration normales s'appliqueraient.

Quelle implication Assomption Vie aura-t-elle dans le retour au travail des employés une fois approuvés pour l'assurance invalidité de courte durée?

Notre processus habituel serait de nous assurer que les employés sont en mesure de retourner au travail. Dans ce cas, s'ils sont approuvés et qu'ils testent positifs, nous nous assurerons que les employés testent négatifs avant de retourner au travail.

Mises à pied

Quelles sont les informations dont nous avons besoin lors d'une mise à pied?

Selon les procédures standard, une note écrite ou un courriel de l'employeur détaillant les employés touchés et la durée de la mise à pied est requis. Il est important que l'avis provienne de l'employeur et non de l'employé.

Que se passe-t-il si des employés ont déjà été approuvés pour l'invalidité de courte durée ou l'invalidité de longue durée?

Dans ce cas, les prestations continueraient d'être versées en autant que le Gestionnaire de cas approuve que l'employé est totalement invalides.

Avec qui les membres communiquent-ils pour toute préoccupation concernant les changements de situation de travail et comment cela affecte les avantages sociaux?

Les membres doivent communiquer avec l'administrateur du régime.

Santé et Dentaire

Puis-je obtenir un renouvellement anticipé des médicaments?

En général, ces demandes seront traitées de la même façon qu'une demande de renouvellement de médicament anticipé requis pour un voyage. La pharmacie devra communiquer avec le fournisseur pour une exception.

À l'heure actuelle, la plupart des associations de pharmacies provinciales ont imposé une recharge maximale de 30 jours aux ordonnances. À mesure que d'autres provinces annoncent des directives, celles-ci devraient être suivies.

Pourquoi recommandez-vous de choisir le dépôt direct pour le remboursement des réclamations?

En raison des incertitudes liées à la pandémie COVID-19, Assomption Vie vous recommande fortement de recevoir vos remboursement de réclamations par dépôt direct dans votre compte bancaire (comptes canadiens seulement) au lieu de recevoir des chèques par la poste.

Soyez assuré que cette méthode est sûre et évite les retards de livraison ou les inconvénients potentiels de la situation du coronavirus (COVID-19).