

COVID-19 et votre assurance collective

Mise à jour du 2 avril, 2020



Gestion de vos garanties

La distanciation sociale est une mesure essentielle pour limiter la propagation de la COVID-19. Nous sommes ici pour vous servir, mais travaillons de façon virtuelle. Et la bonne nouvelle, c'est que vous pouvez également gérer vos garanties en ligne!

Pour vous inscrire au site Web à l'intention des participants des régimes, cliquez sur [ici](#) et suivez les indications. Une fois l'inscription complétée, vous avez accès aux fonctions suivantes :

- Soumission de demandes de règlement
- Accès à votre carte des garanties
- Vérification des activités de demandes de règlement et des soldes
- Consultation des détails de votre protection dans votre livret des garanties
- Consultation et impression de votre sommaire des garanties personnalisé
- Mise à jour des renseignements personnels (adresse, coordonnées, renseignements bancaires)

Comme toujours, nous sommes là pour vous aider. Il suffit de nous joindre par téléphone ou par courriel. Veuillez communiquer avec nous au 1 800 267-0215 ou au 1 613 548-1881 à l'extérieur de l'Amérique du Nord. Notre adresse de courriel est le group.csu@empire.ca. Si vous avez un document à nous faire parvenir par la poste ou par messageries, veuillez l'acheminer à l'adresse suivante : Empire Vie, 259, rue King Est, Kingston, Ontario, K7L 3A8.



Médicaments d'ordonnance

L'Empire Vie surveille étroitement l'effet de la COVID-19 sur la demande en médicaments d'ordonnance. L'Association des pharmaciens du Canada et l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes recommandent de limiter les provisions à 30 jours, à moins qu'une période plus longue soit cliniquement justifiée. De même, l'Ordre des pharmaciens du Québec demande aux pharmaciens membres de l'ordre de donner des provisions de 30 jours.

On nous demande à tous de rester à la maison autant que possible afin de limiter la propagation de la COVID-19. La pharmacie Express Scripts Canada vous livre vos ordonnances lorsque vous utilisez cette pharmacie pour les exécuter : vous n'avez donc pas à vous déplacer. Si vous prenez régulièrement des médicaments, il est important que vous vous assuriez que vos renouvellements sont à jour.

Mettez à jour votre adresse de livraison principale si vous travaillez de la maison et que votre adresse actuelle est celle de votre employeur. Pour ce faire, ouvrez une session du [Gestionnaire d'ordonnances en ligne](#), puis sélectionnez « Profil et configuration » à partir de la bannière bleue dans le haut de la page.

Profitez du Gestionnaire d'ordonnances en ligne d'Express Scripts Canada pour vous aider à gérer vos besoins en matière d'ordonnances. Il s'agit du moyen le plus facile et le plus rapide pour consulter le dossier de médicaments et soumettre une demande de renouvellement. Vous pouvez envoyer une requête non urgente à Express Scripts Canada à memberinfo@express-scripts.com.

Les agents de livraison de Postes Canada ne demanderont pas de signature pour les colis qu'ils livrent pendant la pandémie de la COVID-19. Ils laisseront les colis dans votre boîte aux lettres ou à votre porte s'il est sécuritaire de le faire. Si ce n'est pas le cas, ils vous laisseront un avis indiquant où aller chercher le colis (vous devrez présenter une preuve d'identité). FedEx continuera de livrer certains colis sensibles à la température ou urgents. Jusqu'à nouvel ordre, le livreur de FedEx demandera votre consentement pour signer l'accusé de livraison en votre nom.



Indemnités pour invalidité

Les indemnités d'invalidité de courte durée remplacent une partie du revenu qu'une personne perd en raison d'une absence médicalement nécessaire. En général, les indemnités d'invalidité de courte durée prévoient une période d'attente au cours de laquelle l'indemnité est payée par l'employeur dans le cadre des congés de maladie de l'employeur.

Situation	Remplacement de la source de revenus
Mon entreprise ferme ses portes et je suis licencié.	Des programmes tels que l' assurance-emploi sont conçus pour couvrir la perte de revenus qui résulte de fermetures d'entreprises, peu importe la raison.
Les écoles sont fermées et je dois rester à la maison pour m'occuper des enfants.	Cette situation varie d'une entreprise à l'autre. Si vous n'avez pas de journées de vacances ou de journées personnelles, votre employeur pourrait faire une exception. Différents paliers de gouvernement, y compris le gouvernement du Canada , ont annoncé des programmes d'assistance.
Je dois me placer en isolement volontaire, même si je n'ai pas de symptômes.	Si vous pouvez travailler de la maison pendant que vous êtes en quarantaine, c'est excellent. Si vous ne pouvez pas travailler de la maison et que votre employeur ne vous verse plus de salaire ou d'indemnité, vous pouvez faire une demande d' assurance-emploi .
Je dois m'isoler parce que j'ai des symptômes similaires à ceux de la grippe.	Si vous pouvez travailler de la maison pendant votre quarantaine, c'est excellent. Si vous ne le pouvez pas et que votre employeur ne vous verse plus de salaire ou d'indemnité, vous pouvez faire une demande d' assurance-emploi (pour la COVID-19, la période d'attente est annulée). Si votre entreprise offre une assurance invalidité de courte durée, et que vous êtes malade et incapable de travailler, vous pourriez être admissible à des indemnités. N'oubliez pas que cette assurance prévoit une période d'attente. Si vous êtes encore malade après la période d'attente, vous pouvez demander des indemnités d'assurance invalidité de courte durée en remplissant le formulaire d'assurance collective accessible à empire.ca .
J'ai reçu un diagnostic de COVID-19.	Si vous avez reçu un diagnostic de COVID-19 (avec ou sans symptômes), que vous ne pouvez pas travailler et que vous avez une assurance invalidité de courte durée, vous pouvez demander vos indemnités d'invalidité de courte durée en remplissant le formulaire d'assurance collective accessible à empire.ca . Nous annulerons la période d'attente pour ces demandes de règlement seulement. Si vous n'avez pas d'assurance invalidité de courte durée, vous pouvez soumettre une demande d'assurance-emploi. Dans le cas de la COVID-19, la période d'attente est annulée.

Situation	Remplacement de la source de revenus
Je ne peux pas travailler et/ou gérer mon entreprise en raison de la COVID-19. Quelles options s'offrent à moi?	Veillez consulter les ressources du gouvernement du Canada pour connaître les options offertes.



Assistance en cours de voyage

Est-il sécuritaire de voyager?

Non. Le gouvernement du Canada a recommandé à la population canadienne d'éviter les voyages non essentiels jusqu'à nouvel ordre. Toute personne revenant au pays après un voyage à l'étranger doit respecter une période de confinement obligatoire de 14 jours. Les frontières du Canada sont fermées aux visiteurs étrangers. Une dérogation s'applique aux travailleurs des secteurs du commerce et des transports qui effectuent des voyages essentiels.

Où puis-je trouver des avertissements pour les voyageurs?

Le gouvernement du Canada a publié une liste [d'avertissements](#) par destination et a créé ce site Web à l'intention des voyageurs.

Est-ce que ma protection d'assurance couvre la COVID-19 si je me rends dans un pays faisant l'objet d'un avertissement « Évitez tout voyage » ou « Évitez les voyages non essentiels » du gouvernement du Canada et que j'ai une urgence médicale?

Si vous voyagez dans un pays qui fait l'objet d'un avertissement en raison de la COVID-19, que vous recevez un diagnostic de COVID-19 et que vous avez besoin d'une hospitalisation, la situation pourrait ne pas être considérée comme imprévue et ne pas être couverte.

Est-ce que ma protection d'assurance couvre les urgences qui ne sont pas liées à la COVID-19 si je voyage à l'extérieur du Canada?

En général, le [programme d'assistance d'urgence en cours de voyage](#) offre de l'assistance d'urgence dans le cadre de vacances et de voyages d'affaires pour un maximum de 60 jours consécutifs (nous offrons également des régimes de 90 jours et de 120 jours). Une urgence en cours de voyage s'entend d'un accident inattendu et soudain, ou d'une maladie ou blessure imprévue qui nécessite une attention médicale immédiate. Votre [livret des garanties](#) précise les services couverts ainsi que les diverses limites et exclusions..

Quel type d'aide puis-je obtenir au moyen du programme d'assistance d'urgence en cours de voyage?

Le [programme d'assistance d'urgence en cours de voyage](#) offre :

- de l'assistance pour localiser un fournisseur ou un établissement approprié en cas d'urgence médicale, ou pour faire le suivi des soins de santé si vous ou une personne à votre charge étiez hospitalisé.
- le transport médical vers l'établissement approprié le plus près ou vers le Canada pour recevoir un traitement, lorsque nécessaire.
- des garanties pour la famille en matière d'organisation du retour des personnes à charge laissées sans surveillance, advenant l'hospitalisation de l'employé. Les garanties pour la famille paient également le coût du transport d'un proche parent visitant un employé hospitalisé à l'étranger.
- des indemnités financières pour rembourser les coûts inattendus, y compris le paiement des frais d'hospitalisation sur place et le retour d'un véhicule au point de départ ou à l'agence de location.

Ce programme couvre les voyageurs pour un maximum de 60 jours consécutifs (nous offrons également des régimes de 90 jours et de 120 jours). Votre livret des garanties précise les services couverts. Comment entrer en contact avec Allianz Global Assistance?

Vous pouvez communiquer avec Allianz Global Assistance par téléphone : Hors du Canada et des États-Unis, appel à frais virés : 519 742-2800. Le numéro sans frais pour les États-Unis et le Canada est le 1 800 321-9998. Ces numéros se trouvent sur la carte des garanties de l'Empire Vie. Le volume d'appels pourrait être plus important qu'à l'habitude.

Important : Vous devez communiquer avec Allianz Global Assistance avant de recevoir des soins médicaux, sauf lorsqu'il est raisonnablement impossible de le faire en raison de circonstances médicales ou exceptionnelles.

Que se passe-t-il si je ne peux pas rentrer au Canada ou que je suis en retard et n'arrive pas à rentrer au Canada? Ma protection d'assurance voyage sera-t-elle prolongée si je suis près de la fin de la durée autorisée de mon voyage?

Si la garantie d'assistance d'urgence en cours de voyage prend fin alors que vous êtes en quarantaine en raison de la COVID-19, nous prolongerons votre protection jusqu'à la fin de la période de quarantaine. Nous avons également étendu les règles d'en matière d'hébergement, de repas et de retard dans le voyage pour tenir compte d'un scénario de quarantaine.

Nous nous engageons à vous aider si vous avez de la difficulté à rentrer à la maison. Pour les personnes qui sont toujours en cours de voyage et dont la protection à l'extérieur du pays tire à sa fin, nous prolongerons leur protection jusqu'à la fin du mois d'avril afin de leur donner le temps de revenir au pays.

Les [services consulaires](#) peuvent aussi vous aider, mais leur volume d'appel sera probablement plus élevé que la normale.

Que se passe-t-il si je voyage au Canada et que je tombe malade en raison de la COVID-19?

Les gouvernements, les autorités de la santé et les dirigeants d'affaires nous demandent de rester à la maison autant que possible afin de prévenir la propagation de la COVID-19. C'est ainsi que nous pourrions réussir à éviter l'engorgement de nos systèmes de soins de santé et à sauver des vies.

Ceci dit, les provinces coopèrent afin de s'assurer que vous obteniez les soins médicaux requis si vous devez vous déplacer à l'extérieur de votre province de résidence. En général, les services fournis par un médecin (p. ex., une consultation en clinique sans rendez-vous) et les services prodigués dans un hôpital public (p. ex., urgence, diagnostic, laboratoire) sont remboursés.

Veuillez communiquer avec le service de santé téléphonique de votre province si vous avez des préoccupations.

Je travaille dans le secteur des transports et fais des allers-retours entre le Canada et les États-Unis. Est-ce que ma protection d'assurance maladie se poursuit?

Oui. L'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes a confirmé que l'assurance collective en cas d'urgence médicale hors Canada pour les transporteurs routiers ne sera pas interrompue. Lire le [communiqué de presse](#).

Si une urgence médicale survient pendant que vous travaillez aux États-Unis, téléphonez à notre fournisseur du programme d'assistance d'urgence en cours de voyage, Allianz Global Assistance, au numéro sans frais 1 800 321-9998 (Canada et États-Unis). Vous trouverez ce numéro sur votre carte des garanties de l'Empire Vie.



Réseau Best Doctors

Obtenir des renseignements médicaux fiables est crucial. Le service [Services médicaux 360°](#) du Réseau Best Doctors vous offrira précisément cela. Le Réseau Best Doctors peut vous aider à obtenir les renseignements dont vous avez besoin sur une variété de sujets, notamment la COVID-19, et vous offrira la tranquillité d'esprit de savoir que vous prenez des décisions éclairées sur votre santé. Le Réseau Best Doctors est inclus dans tous les régimes d'assurance collective offrant l'assurance maladie complémentaire. Inscrivez-vous au portail des participants du Réseau Best Doctors et consultez-en les ressources, ou téléphonez au Réseau Best Doctors au 1 877 419-2378.

Consultez la [Foire aux questions sur la COVID-19](#).

Programme d'aide aux employés (PAE) – protection facultative

De nombreuses personnes éprouvent de l'anxiété face à la COVID-19. Notre fournisseur du programme d'aide aux employés *Assistance directe*, Aspiria, peut offrir du soutien.

Lisez la [page Web sur la COVID-19](#) d'Aspiria, qui contient de l'information utile et un guide à l'intention des dirigeants d'entreprise portant sur la prévention.

Si votre régime inclut le PAE *Assistance directe*, vous pouvez demander du counseling par l'entremise de [cette page Web](#), qui indique également le numéro sans frais.



Pour obtenir une description complète des dispositions, des exclusions et des limites applicables, veuillez consulter votre livret des garanties et votre police d'assurance collective. Nous donnerons suite à toutes les demandes de règlement conformément à votre police d'assurance collective. Veuillez communiquer avec notre équipe du Service à la clientèle au 1 800 267-0215 ou par courriel à group.csu@empire.ca

L'information présentée dans ce document est fournie à titre indicatif seulement et ne doit pas être interprétée comme constituant des conseils juridiques, fiscaux, financiers ou professionnels. L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie décline toute responsabilité quant à l'utilisation ou à la mauvaise utilisation de cette information, ainsi qu'aux omissions relatives à l'information présentée dans ce document. Veuillez demander conseil à des professionnels avant de prendre une quelconque décision.

^{MD} Marque déposée de **L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie**. Les polices sont établies par L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie.

L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie
259, rue King Est, Kingston, ON K7L 3A8

Assurance et placements – Avec simplicité, rapidité et facilité^{MD}
empire.ca info@empire.ca 1 877 548-1881

GRP-514911-FR-04/02/2020

