

# COVID-19 et votre assurance collective

Mise à jour de décembre 2020



## Gestion de vos garanties

Le site à l'intention des participants des régimes d'assurance collective facilite la gestion en ligne des garanties. Pour vous inscrire au site Web à l'intention des participants des régimes, cliquez sur « inscrivez-vous » [ici](#) et suivez les indications. Une fois l'inscription complétée, vous avez accès aux fonctions suivantes :

- Soumission d'une demande de règlement électronique
- 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. Nous sommes ici pour vous servir, mais travaillons de façon virtuelle. 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](mailto: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

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 achetez vos médicaments auprès d'elle : 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 si vous travaillez de la maison et que votre adresse de livraison actuelle est celle de votre employeur. Ouvrez simplement une session du [Gestionnaire d'ordonnances en ligne](#) et 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](mailto:memberinfo@express-scripts.com).
- Postes Canada n'a pas besoin de signature pour les colis livrés pendant la pandémie de la COVID-19. On vous laissera les colis dans la boîte aux lettres ou à la porte s'il est sécuritaire de le faire. Si ce n'est pas possible, on vous laissera un avis indiquant le lieu où aller chercher le colis. Vous aurez besoin de présenter une preuve d'identité. FedEx continuera de livrer certains colis sensibles à la température. Jusqu'à nouvel ordre, la personne effectuant la livraison pour FedEx vous proposera de signer en votre nom.



## Indemnités d'invalidité

Qu'advient-il si...	Réponses générales
Mon entreprise demeure fermée et que je suis licencié.	Des programmes tels que <a href="#">l'assurance-emploi</a> sont conçus pour couvrir la perte de revenus qui résulte de fermetures d'entreprises, peu importe la raison.
Mon entreprise demeure fermée pendant plus de trois mois, et qu'on prolonge mes garanties d'assurance invalidité pendant cette période. Une prolongation est-elle possible si la mise à pied dure plus de trois mois?	Non. Si vous n'êtes pas de retour au travail à la fin de la période, les garanties d'assurance invalidité seront automatiquement interrompues pour le reste de votre mise à pied. Certaines exceptions pourraient s'appliquer en Ontario et dans d'autres provinces en raison d'exigences législatives.
Je dois observer une quarantaine, même si je n'ai pas de symptômes.	<p>Si vous pouvez travailler de la maison pendant que vous êtes en quarantaine, c'est excellent. Si ce n'est pas le cas et que vous ne pouvez pas prendre de congé payé, vous pouvez faire une demande <a href="#">d'assurance-emploi</a> (le gouvernement annule la période d'attente pour les demandes relatives à la COVID-19).</p> <p>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 obtenir des indemnités d'invalidité de courte durée en remplissant le formulaire <a href="#">COVID-19 - Confirmation de maladie – Formulaire du participant</a>.</p>
J'ai reçu un diagnostic de COVID-19.	<p>Si votre régime offre une garantie d'assurance invalidité de courte durée et que votre diagnostic de COVID-19 vous empêche de travailler, vous pouvez recevoir des indemnités d'assurance invalidité de courte durée en remplissant le document <a href="#">COVID-19 - Confirmation de maladie – Formulaire du participant</a>. La période d'attente s'appliquera à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2021.</p> <p>Si votre régime n'offre pas une telle garantie, vous pouvez soumettre une demande d'assurance-emploi. Dans le cas de la COVID-19, la période d'attente est exonérée.</p>
Je ne suis pas en mesure de travailler et/ou de gérer mon entreprise en raison de la COVID-19. Quelles options s'offrent à moi?	Veillez consulter les <a href="#">ressources du gouvernement du Canada</a> pour connaître les options qui pourraient être offertes, y compris la <a href="#">prestation canadienne d'urgence (PCU)</a> .



## Assistance en cours de voyage

### Est-il sécuritaire de voyager?

Le gouvernement du Canada recommande 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.

### Que dois-je faire si j'ai à voyager pour le travail?

Le gouvernement du Canada n'a pas fourni de liste des activités ou des emplois considérés comme essentiels, mais plutôt une liste des fonctions essentielles. On peut les trouver sur le site d'information sur la [santé publique](#). Votre programme d'assistance d'urgence en cours de voyage aux termes de votre assurance collective ne présente aucune exclusion précise relative aux avertissements en matière de voyage ou de COVID-19 émis par le gouvernement. Par conséquent, les limites et exclusions habituelles s'appliquent. Il importe de noter que cette protection ne couvre que les urgences médicales. Si vous voyagez pour le travail, votre employeur et vous pourriez envisager d'autres options d'assurance offrant une protection plus complète que la simple protection en cas d'urgence médicale.

### Où puis-je trouver la liste des avertissements pour les voyageurs?

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

### Suis-je couvert pour les urgences de santé (incluant la COVID-19) survenant en cours de voyage hors du Canada?

Oui, si votre régime comporte le Programme d'assistance d'urgence en cours de voyage. Ce programme ne comporte aucune exclusion précise relative aux avertissements en matière de voyage ou de COVID-19 émis par le gouvernement. Il importe de noter que cette protection ne couvre que les urgences médicales. Les limites et exclusions habituelles s'appliquent.

### Si je voyage à l'extérieur du Canada pour le travail et que je ne me sens pas bien, le test de dépistage de la COVID-19 est-il couvert par le programme d'assistance d'urgence en cours de voyage?

Non, à moins qu'il s'agisse d'une urgence. De façon générale, les symptômes de malaise et le souhait de confirmer un diagnostic de COVID-19 ne sont pas couverts. Si vous voyagez pour le travail, vous pourriez envisager d'autres options d'assurance en cours de voyage offrant une protection plus complète que la simple protection en cas d'urgence médicale.

### Que se passe-t-il si je ne suis pas en mesure de retourner au Canada et que j'atteins le nombre de jours maximal de ma protection? Vais-je bénéficier d'une prolongation jusqu'à mon retour?

Vous devez comprendre les restrictions relatives à la protection et planifier votre voyage en conséquence. Les retards en matière de voyage qui ne découlent pas d'une urgence, mais par exemple (sans s'y limiter) d'une obligation de quarantaine de 14 jours dans un hôtel, ne seront pas couverts, et une prolongation de cette protection ne sera pas approuvée.

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

### 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 votre hospitalisation. Les garanties pour la famille paient également le coût du transport d'un proche parent vous visitant pendant votre hospitalisation à l'étranger, si vous voyagez seul(e).
- de l'assistance financière pour couvrir certains frais imprévus, notamment le paiement sur place des frais d'hospitalisation et la restitution 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 confirmera le régime choisi par un employeur et indiquera les services couverts.

### **Comment puis-je joindre le fournisseur du programme d'assistance d'urgence en cours de voyage, 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 de garanties de l'Empire Vie. Le volume d'appels pourrait être plus important qu'à l'habitude.

Note importante : 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 voyage au Canada et que je tombe malade en raison de la COVID-19?**

Afin de prévenir la propagation 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, de respecter les mesures d'éloignement physique et de porter un masque lorsque ces mesures ne peuvent être respectées. C'est ainsi que nous pourrions réussir à éviter l'engorgement de nos systèmes de soins de santé et à sauver des vies. Cela 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, tests de laboratoire) sont remboursés. Veuillez communiquer avec le service de santé téléphonique de votre province si vous avez des préoccupations.



## **Réseau Best Doctors**

Obtenir des renseignements médicaux fiables est crucial. Les [Services médicaux 360°](#) du Réseau Best Doctors vous offrent précisément cela. Ce service 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. Les Services médicaux 360° sont 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](#).

## Service de télémédecine de Teladoc Health


La COVID-19 a bouleversé nos vies de plusieurs façons, notamment en ce qui concerne l'accès aux soins de santé. Cependant, de nombreuses personnes trouvaient difficile d'obtenir des soins de santé même avant la pandémie. Certaines personnes n'ont pas de médecin de famille. D'autres considèrent les longs temps d'attente comme un obstacle ou ne prennent pas rendez-vous chez le médecin parce qu'elles ne veulent pas s'absenter du travail. Grâce au service de télémédecine, vous pouvez parler à un médecin en moins d'une heure à n'importe quelle heure du jour ou de la nuit, tous les jours de l'année. Vous pouvez accéder à ce service sans frais supplémentaires si vous avez un régime d'assurance collective qui inclut l'assurance maladie complémentaire de l'Empire Vie. Téléchargez l'application, visitez [teladoc.ca](http://teladoc.ca) ou composez le 1 888 983-5236 pour commencer. Regardez la vidéo ou consultez la foire aux questions.

## Guichet d'accès en santé mentale

La pandémie est stressante pour la plupart des gens, mais même avant la pandémie de COVID-19, de nombreux Canadiens et Canadiennes étaient aux prises avec d'importants défis en santé mentale. Si les personnes à votre charge ou vous-même avez besoin d'aide, le [Guichet d'accès en santé mentale](#) est une excellente ressource. Vous pouvez accéder à ce service sans frais supplémentaires si vous avez un régime d'assurance collective qui inclut l'assurance maladie complémentaire de l'Empire Vie. Pour obtenir de l'aide dès aujourd'hui, rien de plus simple : visitez le portail du [Guichet d'accès en santé mentale](#) ou téléphonez au 1 877 419-2378.

## Programme d'aide aux employés (PAE) - protection facultative

De nombreuses personnes éprouvent de l'anxiété face à la COVID-19. Aspira, notre fournisseur du programme d'aide aux employés *Assistancedirecte*<sup>MD</sup>, peut offrir du soutien. Consultez la [page Web sur la COVID-19](#) d'Aspira, qui contient de l'information utile et un guide à l'intention des dirigeants d'entreprise. Si votre régime inclut le PAE *Assistancedirecte*, vous pouvez demander du counseling par l'entremise de cette [page Web](#), qui indique également le numéro sans frais.

 **Veillez consulter le livret des garanties et la police d'assurance collective pour obtenir une description complète des dispositions, des exclusions et des limites applicables. Nous donnerons suite à toutes les demandes de règlement conformément à votre police d'assurance collective. N'hésitez pas à communiquer avec notre équipe du Service à la clientèle au 1 800 267-0215 ou par courriel à [group.csu@empire.ca](mailto: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. L'Empire Vie, le logo de l'Empire Vie et *Assistancedirecte* sont des marques déposées de L'Empire, Compagnie d'Assurance-Vie. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

<sup>MD</sup> 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<sup>MD</sup>**

[empire.ca](http://empire.ca) [info@empire.ca](mailto:info@empire.ca) 1 877 548-1881

GRP-514911-FR-12/20

