



**SERVICE À LA CLIENTÈLE 24 mars 2020**

**20-11**

**Remarque : Le présent bulletin Info-Collective comporte de nouveaux renseignements concernant la COVID-19. Bien que la situation évolue constamment et rapidement; les renseignements contenus dans les bulletins Info-Collective demeurent exacts à moins d'avis contraire.**

## **Nouvelles mises à jour sur le traitement des demandes de règlement à l'égard de la COVID-19**

Tout au long de la pandémie de COVID-19, la Canada Vie a pour objectif de continuer à réagir avec rapidité et souplesse afin de répondre aux besoins de nos précieux clients – des besoins qui ne cessent de croître en raison de la crise sanitaire mondiale.

La pandémie de COVID-19 est en constante évolution et soulève de nombreuses questions. Vous trouverez plus bas des renseignements sur la situation et sur le soutien offert par la Canada Vie. Il est possible que nous apportions des changements à notre position afin de nous adapter au contexte sans cesse changeant. Veuillez donc continuer de surveiller les prochaines mises à jour du bulletin Info-Collective. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à vous adresser à votre conseiller ou à votre représentant de la Canada Vie.

### **Que se passera-t-il si mon régime doit être renouvelé prochainement?**

Parce que chaque situation est différente, nous nous engageons à évaluer au cas par cas les circonstances particulières affectant nos clients.

Si votre régime doit être renouvelé prochainement, veuillez communiquer avec l'un de nos chargés de comptes par l'entremise de votre conseiller en garanties. Nous demeurons à vos côtés pendant ces moments difficiles : nous sommes là pour vous aider et nous pouvons faire beaucoup pour vous soutenir, vous et vos précieux employés.

### **Que se passera-t-il si je dois mettre à pied des employés ou diminuer leurs heures de travail? Quelles seront les répercussions sur leurs garanties?**

Il est stressant de devoir mettre à pied des employés ou de diminuer leurs heures de travail et vous vous demandez probablement quelles seront les répercussions sur leurs garanties. Si vous mettez à pied des employés, nous vous encourageons à maintenir leur protection.

Comme vous le savez probablement, nous offrons en règle générale jusqu'à 31 jours de protection en cas d'invalidité de courte durée et de longue durée, et jusqu'à 6 mois pour toutes les autres garanties. À partir d'aujourd'hui, nous accorderons jusqu'à 60 jours de protection en cas d'invalidité de courte durée et de longue durée, et nous maintiendrons le maximum de 6 mois pour toutes les autres garanties. Si un employé satisfait aux exigences relatives à la période d'attente alors qu'il est en mise à pied temporaire ou en congé autorisé, les prestations d'invalidité ne seront pas payables avant la date de retour au travail déclarée de l'employé figurant sur la lettre de rappel que vous lui aurez fait

# Info-Collective

Nouvelles et mises à jour à l'intention des conseillers et des répondants de régime



parvenir.

Si vous souhaitez proposer une autre solution aux employés qui perdront leur protection au titre de leur régime de garanties, vous pouvez les orienter vers le site [myinsuranceplan.ca](https://myinsuranceplan.ca), qui offre des solutions d'assurance individuelle.

## Que se passe-t-il si je dois réduire les heures de travail de mes employés?

Dès maintenant et jusqu'au 31 mai 2020, le nombre minimal d'heures de travail requis pour être admissible à titre de participant de régime aux termes d'un contrat ne sera pas appliqué.

Si vous souhaitez retirer la protection à quelqu'un qui n'atteint pas le nombre minimal d'heures, vous devrez présenter une demande de modification pour mettre fin à la protection de votre employé. Ces demandes de modification peuvent être présentées dans GroupNet par l'administrateur du régime.

## Montants couverts par les garanties

À moins d'instructions contraires de votre part, les garanties qui sont établies en fonction du salaire seront évaluées selon la protection pour laquelle la prime est payée. Les taux de primes de l'employeur et de l'employé ne seront pas modifiés, car nous couvrirons les montants des garanties les plus élevés.

Les répondants de régime devraient alors demander une réduction de salaire pour les employés qui font moins d'heures si ces derniers ne doivent pas être couverts par leurs garanties Vie et ILD standards. Ces demandes de modification peuvent être présentées dans GroupNet par l'administrateur du régime.

Il s'agit là d'une pratique administrative; aucune modification officielle ne sera apportée aux contrats.

## Que se passe-t-il si j'accuse des retards de paiements en raison de la pandémie?

Nous comprenons que votre entreprise puisse faire face à des difficultés financières dans le contexte actuel. Veuillez communiquer avec votre représentant de la Canada Vie si vous avez des inquiétudes quant au paiement de vos primes dans les 60 prochains jours.

## Ajout ou majoration de la garantie d'invalidité de courte durée (ICD) au titre d'un régime

Si vous avez présenté une demande de modification visant l'ajout ou la majoration de garanties d'invalidité de courte durée avant le 19 mars 2020, nous allons procéder à la modification.

À compter d'aujourd'hui, nous n'acceptons plus les demandes d'ajout ou de majoration des prestations d'invalidité de courte durée compte tenu du risque immédiat d'antisélection pour cause de maladie.



## Hausse de la limite relative aux voyages à l'étranger

Bien que le premier ministre Trudeau ait demandé le retour de tous les Canadiens séjournant à l'étranger, nous comprenons que certains voyageurs n'ont pas encore été en mesure de revenir au pays.

Le retour au Canada devrait être la priorité de chacun, tel que le recommande le gouvernement. Les demandes d'exception seront considérées au cas par cas et, le cas échéant, nous pourrions accorder de nouvelles exceptions à la lumière de circonstances individuelles pour des motifs de compassion. Pensons par exemple à un participant qui ne peut rentrer chez lui en raison du manque de disponibilité des vols ou des restrictions relatives aux voyages imposées dans le pays où il séjourne.

Les Canadiens devraient faire tout ce qui est en leur pouvoir pour revenir au pays.

## Que devraient faire les participants de régime à l'égard de leur approvisionnement en médicaments?

L'[Association des pharmaciens du Canada](#) encourage les Canadiens à se munir des médicaments courants et en vente libre contre la grippe, la fièvre et les allergies. Si vous avez besoin de médicaments sur ordonnance réguliers, assurez-vous que vos ordonnances sont à jour, mais vous ne vous précipitez pas pour faire des provisions en raison de la pandémie. Vous contribuerez ainsi à prévenir les pénuries de médicaments.

Certaines pharmacies pourraient choisir d'imposer des restrictions afin de gérer l'approvisionnement. La situation peut varier en fonction des régions. Nous respectons le jugement clinique des pharmaciens pendant cette période et nos systèmes offrent la souplesse permettant aux pharmaciens communautaires de délivrer des médicaments à leur discrétion en fonction de la situation des participants et de leur province de résidence.

## Les soins de santé virtuels peuvent être utiles

Nous contribuons tous à freiner la progression du virus en privilégiant la distance sociale. Les soins de santé virtuels peuvent également être utiles. Dialogue offre à tous les Canadiens un outil gratuit appelé [Chloé](#) qui répond aux questions portant sur la COVID-19. Cet outil gratuit et accessible à tous les Canadiens peut contribuer à la réduction du stress en offrant des conseils utiles à l'égard de la COVID-19.

Un nombre croissant de répondants souhaitent ajouter Dialogue à leurs régimes. Pour en apprendre davantage sur Dialogue, veuillez communiquer avec votre conseiller.

## Prestation de soins paramédicaux virtuels

De nombreux prestataires commencent à offrir leurs services de façon virtuelle pour soutenir les personnes qui en ont encore besoin. Après avoir examiné les lignes directrices de chaque province pour chaque type de prestataires, nous accepteront les reçus pour des rencontres virtuelles avec plusieurs types de prestataires :

# Info-Collective

Nouvelles et mises à jour à l'intention des conseillers et des répondants de régime



- Les diététistes
- Les naturopathes
- Les ergothérapeutes
- Les optométristes
- Les physiothérapeutes
- Les psychologues
- Les travailleurs sociaux
- Les orthophonistes

Les services de ces prestataires sont tous assujettis aux dispositions des régimes et aux montants raisonnables et courants.

## Annonces du gouvernement du Canada

Le gouvernement du Canada a annoncé un plan d'aide pour aider les Canadiens et les entreprises à faire face à la COVID-19. Ce plan d'aide comprend des prestations de soutien du revenu, des subventions pour les salaires et des reports d'imposition. L'Allocation de soins d'urgence, qui prévoit jusqu'à 900 \$ aux deux semaines pour une période maximale de 15 semaines, offre du soutien aux travailleurs, dont les travailleurs autonomes, qui sont mis en quarantaine, mais qui ne sont pas admissibles aux prestations de l'assurance-emploi. Le gouvernement instaure également une Allocation de soutien d'urgence prévoyant jusqu'à 5 milliards de dollars de soutien aux travailleurs qui ne sont pas admissibles à l'assurance-emploi et qui sont frappés par le chômage.

Nous nous efforçons actuellement d'intégrer ces nouveaux programmes à nos garanties d'ICD et d'ILD et nous vous communiquerons de nouveaux renseignements dès que le gouvernement dévoilera plus de précisions. Entre-temps, veuillez communiquer avec Service Canada si vous avez des questions précises sur le fonctionnement des nouveaux programmes.

## Options numériques

Nous prenons des mesures pour protéger nos équipes et pour continuer de vous servir. Afin d'accélérer le traitement, laissez tomber le papier et tournez-vous plutôt vers les options numériques pour l'adhésion, la facturation et la présentation des demandes de règlement. Voici quelques options :

### Pour les demandes de règlement d'invalidité

Si vous n'avez pas encore établi un compte dans notre site de courriel sécurisé, veuillez communiquer avec votre bureau de gestion de l'assurance invalidité. Pour trouver le bureau le plus proche, veuillez visiter notre [site Web](#).

Notre processus de télécopie est entièrement numérique. Pour trouver le numéro de télécopieur du bureau le plus proche, visitez notre [site Web](#).

Si vous souhaitez présenter une nouvelle demande de règlement d'invalidité, vous pouvez le faire en ligne sur notre site Web :

- Répondants de régime : [Soumission de demandes de règlement en ligne](#)

# Info-Collective

Nouvelles et mises à jour à l'intention des  
conseillers et des répondants de régime



- Participants de régime : [Soumission de demandes de règlement en ligne](#)

## Pour les demandes de règlement d'assurance-vie et d'assurance Mort ou mutilation accidentelles

- Faites parvenir les demandes de règlement à l'adresse [grouplifebenefits@canadalife.com](mailto:grouplifebenefits@canadalife.com) ou par télécopieur au 204 946-8783. Vous pouvez trouver des formulaires de demande de règlement [ici](#).

## Plan de communication aux participants

Nous avons préparé un bulletin Info-Garanties que vous pouvez remettre à vos participants. Vos participants pourront aussi consulter ce bulletin par l'intermédiaire de GroupNet pour les participants de régime et d'Accès SRC.

Pour obtenir des renseignements, visitez le site de l'[Agence de la santé publique du Canada](#) ou le [site de la Canada Vie](#).

Le présent bulletin Info-Collective fournit, à titre indicatif uniquement, de l'information de nature générale qui ne constitue en aucun cas un avis sur des questions fiscales ou juridiques. Son contenu est basé sur les renseignements accessibles au moment de la publication, lesquels peuvent changer. Bien que des efforts aient été faits pour assurer l'exactitude de l'information contenue dans le bulletin Info-Collective, celui-ci pourrait néanmoins contenir des erreurs ou des omissions ou ne plus être d'actualité après sa publication.

Canada Vie et le symbole social et GroupNet sont des marques de commerce de La Compagnie d'Assurance du Canada sur la Vie.