

**SERVICE À LA CLIENTÈLE 16 mars 2020**

**20-10**

## **Mise à jour concernant les demandes de règlement et la protection pour la COVID-19**

La Canada Vie est bien préparée pour vous offrir le soutien dont vous avez besoin pendant la pandémie de COVID-19 (nouveau coronavirus). Les représentants de la santé publique soulignent que le risque reste faible pour les personnes à l'extérieur des zones à risque. Nous prenons toutefois la situation au sérieux.

Pendant cette pandémie, notre objectif est de continuer à offrir à nos clients un service continu, tout en offrant un environnement de travail sécuritaire pour nos employés.

### **Voyages dans les pays affectés par la COVID-19**

Le gouvernement du Canada conseille d'éviter tous les voyages internationaux non essentiels étant donné les changements rapides quant aux restrictions frontalières et aux mises en quarantaine. Les demandes de règlement liées à la COVID-19 présentées pour un voyage dans un pays où un avertissement aux voyageurs a été émis seront évaluées comme n'importe quelle autre demande au titre de votre régime. Comme la protection varie en fonction des régimes, chaque demande de règlement sera traitée au cas par cas.

Votre protection à l'égard des frais engagés à l'étranger couvre les dépenses admissibles lorsque vous présentez des symptômes liés à une urgence médicale et que vous avez besoin de recevoir un traitement. Les frais couverts incluent entre autres les frais liés à une évacuation médicale lorsque les soins offerts ne sont pas adéquats, ainsi que les frais liés au soutien de la famille et à l'hébergement.

Les risques concernant l'imposition d'une quarantaine pour les voyages internationaux étant de plus en plus élevés, il est important de savoir que les frais engagés lorsque vous ne présentez pas de symptômes, que vous soyez en quarantaine ou non, ne sont pas couverts aux termes des dispositions standards des régimes collectifs de la Canada Vie. Il est donc important de passer en revue les dispositions de votre régime attentivement.

Lorsqu'une ville est en confinement ou qu'elle a émis des avertissements de risques élevés aux voyageurs, il est possible que nous ne puissions pas offrir de l'aide puisque les autorités peuvent refuser notre entrée. Lorsqu'un pays émet des avis d'évacuation, vous devez suivre les protocoles recommandés par les autorités du pays, ce qui inclut le processus pour obtenir de l'aide. En général, c'est l'ambassade du Canada qui s'occupe d'offrir de l'assistance.

En ce qui a trait à la COVID-19, il faut respecter des exigences en matière de protection pendant la transportation d'un patient. Ainsi, ce sont les représentants de la santé publique qui s'occupent de l'évacuation des personnes atteintes de cette maladie.

# Info-Garanties

Nouvelles et mises à jour à l'intention  
des participants de régime



La situation évolue rapidement et nous conseillons à tous de suivre les avis aux voyageurs et les avertissements émis par le gouvernement du Canada.

## **Demandes de règlement d'invalidité de courte durée (ICD) liées aux quarantaines**

La protection d'invalidité de courte durée vise le remplacement du revenu, pour une période limitée, lorsqu'une personne ne peut pas travailler en raison d'une maladie ou d'une blessure. Vous avez droit à des prestations d'ICD dès le début de la période de quarantaine si vous présentez des symptômes se rapportant à la COVID-19, que vous recevez un résultat positif à un test de dépistage et que vous n'êtes pas en mesure de travailler. Vous n'avez qu'à remplir ce [formulaire](#), ainsi que la déclaration de l'employé et le formulaire de consentement.

Si le test de dépistage de la COVID-19 ne permet pas de confirmer que vous êtes atteint du virus, mais que vous présentez des symptômes, vous devriez soumettre une demande de règlement.

Comme la protection varie en fonction des régimes, les demandes de règlement seront traitées au cas par cas. Si vous vous absentez du travail parce que vous êtes en quarantaine (volontaire ou involontaire), l'admissibilité aux prestations sera établie en fonction des dispositions de votre régime (y compris de la définition d'invalidité). Par exemple, les quarantaines généralisées imposées par les autorités de santé publique ou les quarantaines préventives imposées par un employeur ne seraient pas admissibles à la protection. Cela signifie que si vous ne présentez pas de symptômes invalidants, vous ne serez pas admissible à des prestations. De plus, vous pourriez être admissible aux prestations de maladie de l'assurance-emploi du gouvernement du Canada.

## **Prestations de maladie de l'assurance-emploi du gouvernement du Canada**

Des prestations de maladie de l'assurance-emploi du gouvernement du Canada sont offertes afin de remplacer le revenu des personnes qui ne peuvent travailler en raison d'une maladie, d'une blessure ou d'une quarantaine. Les Canadiens en quarantaine peuvent donc faire une demande de prestations de maladie de l'assurance-emploi.

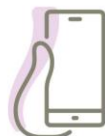
Service Canada est prêt à soutenir les Canadiens affectés par la COVID-19 et mis en quarantaine. La période d'attente d'une semaine pour les prestations de maladie de l'assurance-emploi sera annulée pour les nouveaux demandeurs qui sont en quarantaine afin de leur permettre de recevoir un revenu pour la première semaine de la période visée par la demande. La ligne de soutien exclusive et sans frais de Service Canada est accessible au 1 833 381-2725 ou au 1 800 529-3742 (ATS).

## **Dois-je faire des provisions de 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 n'avez pas à vous précipiter pour faire des provisions en raison de la pandémie. Vous contribuerez ainsi à prévenir les pénuries de médicaments.

# Info-Garanties

Nouvelles et mises à jour à l'intention  
des participants de régime



## Options numériques

Pour accélérer le traitement, soumettez vos demandes de règlement au moyen de GroupNet pour les participants de régime afin de recevoir les paiements directement dans votre compte bancaire.

## Service continu

Au cours de cette pandémie, notre objectif est de continuer à vous servir sans interruption et d'offrir un environnement de travail sécuritaire pour nos employés.

Pour ce faire :

- Nous avons éliminé les voyages d'affaires, tant nationaux qu'internationaux.
- Nous avons annulé toutes nos réunions et nos activités jusqu'à la fin de juin.
- Nous avons promulgué une quarantaine volontaire à domicile de 14 jours en cas de maladie ou au retour d'un voyage à l'extérieur du Canada.
- Nous avons augmenté les opérations de nettoyage dans tous nos bureaux et interdit aux visiteurs d'entrer dans nos immeubles.

## Que se passera-t-il si des employés de la Canada Vie tombent malades?

Nous avons également prévu cette éventualité. Plusieurs de nos employés travaillent déjà à partir de la maison. De plus, si un de nos bureaux est affecté, les employés d'autres emplacements peuvent prendre le relais. Les téléconférences et les vidéoconférences seront utilisées pour la majeure partie de nos réunions et de nos activités professionnelles.

## Pour vous aider

Si la couverture médiatique augmente votre niveau de stress au travail, nous vous encourageons à visiter le site [Stratégies en milieu de travail sur la santé mentale](#) pour obtenir du soutien en matière de santé mentale et de sécurité.

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

Si vous vous trouvez dans une des régions touchées par la pandémie, vous pouvez obtenir les plus récents conseils aux voyageurs dans le site de l'[Agence de la santé publique du Canada](#).

# Info-Garanties

Nouvelles et mises à jour à l'intention  
des participants de régime



Si vous revenez d'un voyage dans une zone à risque depuis 14 jours ou moins, consultez le site de l'[Agence de la santé publique du Canada](#).

Veillez appeler la ligne téléphonique prévue à cet effet dans votre province pour savoir quoi faire si vous êtes préoccupé par la COVID-19.

Le présent bulletin Info-Garanties 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-Garanties, celui-ci pourrait néanmoins contenir des erreurs ou des omissions ou ne plus être d'actualité après sa publication. Vous pouvez consulter un conseiller professionnel à propos de votre situation particulière.

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