

## Foire aux questions

### Indication des renseignements mis à jour et ajoutés en rouge

#### Le 25 novembre 2020 | Suis-je couvert par une protection à l'extérieur du Canada pendant la pandémie?

Si vous envisagez toujours de voyager, veuillez prendre connaissance des conditions ci-dessous de votre protection en ce qui concerne les Conseils aux voyageurs et avertissements du gouvernement du Canada :

- **Avertissement :** Évitez les voyages non essentiels en raison de la COVID-19  
**Protection :** Votre régime comprend une protection pour les soins médicaux d'urgence et des plafonds de prestations, dont un maximum de 500 000 dollars canadiens (qui fait partie du plafond global de votre régime) en cas de diagnostic positif de COVID-19 pendant votre voyage.
- **Avertissement :** Évitez les voyages non essentiels pour des raisons autres que COVID-19 (par exemple, risque de troubles civils dans tout le pays)  
**Protection :** Aucune
- **Avertissement :** Évitez tout voyage (y compris tout voyage à bord de navires de croisière)  
**Protection :** Aucune

Veuillez noter que si vous avez reçu un diagnostic de COVID-19 au cours de votre période de stabilité (une période définie avant la date de votre départ en voyage pendant laquelle vos conditions médicales préexistantes doivent être « stables ») ou si vous présentez des symptômes de COVID-19 avant votre départ, votre protection peut être affectée.

Si vous avez quitté votre province de résidence avant l'annonce d'un avis, vous serez couvert par votre assurance maladie d'urgence à l'étranger sous réserve des conditions applicables. Veuillez vous reporter à votre livret de garanties pour tous les détails concernant la protection.

Pour obtenir les derniers conseils concernant les voyages, vous pouvez visiter le site Web du gouvernement du Canada.

<https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements>

#### J'ai réservé une croisière; serai-je couvert si je contracte la COVID-19 ou si je suis placé en quarantaine sur le bateau?

Actuellement, il n'y a pas de protection dans le cas des urgences médicales liées ou non liées à la COVID-19.

### **Ai-je droit à une annulation de voyage?**

Seulement si votre régime inclut une protection de ce type. Dans le cas contraire, vous devez acheter une assurance annulation supplémentaire.

### **Compte tenu de ces temps incertains et de la possibilité de retards dans les services publics, quelle est la meilleure façon de gérer mon régime et de présenter des demandes de règlement?**

La meilleure façon de gérer votre régime, c'est par [mes-avantages.ca](http://mes-avantages.ca), notre plateforme en ligne. Si vous n'avez pas créé de compte, vous pouvez le faire en cliquant sur « Inscription » et en suivant ensuite les étapes. Après avoir créé votre compte, vous pouvez vous inscrire pour le dépôt direct des remboursements de vos demandes de règlement, dès qu'elles sont traitées.

### **Le 9 avril 2020 | Les employés peuvent-ils accéder aux services paramédicaux de manière virtuelle?**

De nombreux fournisseurs de services paramédicaux ont commencé à offrir leurs services de manière virtuelle, et nous voulons certainement que vous continuiez à tirer le meilleur parti possible de votre régime. Après avoir examiné les directives provinciales concernant chaque praticien, nous accepterons les demandes de rendez-vous virtuels de plusieurs fournisseurs, pour autant que l'option d'assurance soins médicaux complémentaire couvre les rendez-vous en personne :

- Physiothérapeute
- Psychologue
- Travailleur social
- Orthophoniste
- Diététiste
- Naturopathe
- Optométriste

Pour obtenir des services paramédicaux virtuels et présenter vos demandes de règlement pendant la pandémie, l'utilisation du portail **mes-avantages**<sup>MC</sup> est le moyen le plus rapide et le plus efficace de faire traiter vos demandes de règlement et de déposer le remboursement directement sur votre compte bancaire. Si vous ne l'avez pas encore fait, nous vous encourageons à vous inscrire à [www.mes-avantages.ca](http://www.mes-avantages.ca). Vous pouvez également télécharger l'application mes-avantages pour votre téléphone mobile et votre tablette et accéder ainsi plus facilement à votre régime d'avantages sociaux.