

COMMUNIQUÉ

Assurance collective

Foire aux questions – Coronavirus (COVID-19)

Mise en contexte

Le 31 décembre 2019, l'Organisation mondiale de la Santé a été alertée de plusieurs cas de pneumonie à Wuhan, en Chine. Le virus ne correspondait à aucun autre virus connu. Le 7 janvier 2020, la Chine a confirmé avoir détecté le coronavirus (COVID-19).

Qu'est-ce qu'un coronavirus ? Il s'agit d'une famille de virus qui comprend le virus du rhume et provoque généralement des maladies respiratoires. Pour plus d'informations sur les symptômes liés à ce virus, consultez la [FAQ](#) préparée par le gouvernement du Canada.

Assurance voyage

Suis-je couvert par l'assurance voyage de mon régime d'assurance collective pour les soins médicaux d'urgence si je visite un pays où la présence du coronavirus a été détectée ?

Si votre régime inclut l'assurance voyage, tous les frais médicaux admissibles seront couverts, incluant ceux engagés relativement à la COVID-19.

Que faire si je tombe malade en voyage ?

Si vous présentez un ou plusieurs des symptômes décrits dans cette [liste](#), communiquez avec notre service d'assistance, que vous pouvez joindre aux numéros ci-après :

Lieu de l'appel	Numéro à composer
Canada et États-Unis :	1 800 465-6390 (sans frais)
Ailleurs dans le monde (à l'exclusion des Amériques) :	Indicatif outre-mer du pays + 800-29485399 (sans frais)
Partout dans le monde :	(514) 875-9170 (frais virés)

Notre service d'assistance vous dirigera au besoin vers un établissement de santé où vous pourrez obtenir les soins appropriés. Assurez-vous d'informer immédiatement le personnel médical si vous avez visité des zones à haut risque ou si vous avez été en contact avec des personnes présentant des symptômes associés au coronavirus.

Assurance annulation de voyage

J'ai acheté un voyage et mon régime inclut une assurance annulation de voyage. Quelles sont les informations à vérifier?

Suite à l'annonce parue le 13 mars 2020, dans laquelle le gouvernement du Canada a émis une recommandation officielle indiquant à tous les Canadiens d'éviter les voyages non essentiels à l'extérieur du Canada, les modalités suivantes s'appliquent :

Pour un voyage acheté **avant le 13 mars 2020**

- Toutes destinations situées à l'extérieur du Canada sont actuellement visées. Étant donné le contexte exceptionnel et afin de bien servir l'ensemble de nos clients, nous traiterons les voyages dont le départ est prévu dans les 30 prochains jours.
- À noter que, si un avis du Gouvernement était déjà en vigueur avant le 13 mars 2020 pour votre voyage (tel que pour les croisières ou les destinations tel que la Chine, l'Italie ou l'Iran), la date d'entrée en vigueur de l'avis doit plutôt être pris en compte.

Pour un voyage acheté le **13 mars 2020 ou après**

- Vous n'êtes pas couvert pour l'annulation de votre voyage en raison du coronavirus (COVID-19)

Comment savoir si ma destination est visée par des recommandations particulières en lien avec le coronavirus?

Pour connaître les régions ou les pays touchés, consultez le [site](#) du gouvernement du Canada.

Suite à l'avis émis du 13 mars 2020 par le gouvernement du Canada indiquant à tous les Canadiens d'éviter les voyages non essentiels à l'extérieur du Canada, toutes les destinations situées à l'extérieur du Canada sont actuellement visées, jusqu'à nouvel ordre.

Dans le cas où vous désirez faire une réclamation auprès de nous, vous pouvez le faire par nos services en ligne. Afin de bien servir l'ensemble de nos clients, nous traiterons en priorité les voyages dont la date de départ est prévue dans les 30 prochains jours.

Que dois-je faire pour soumettre une réclamation?

Pour soumettre une réclamation, consultez la [section réclamation](#). Nous vous invitons à contacter dans un premier temps votre fournisseur de voyage ou votre compagnie aérienne, afin de connaître leur politique à ce sujet.

Afin de bien servir l'ensemble de nos clients, nous traiterons les voyages dont le départ est prévu dans les 30 prochains jours. Étant donné le contexte exceptionnel, nous vous demandons d'attendre avant de transmettre les demandes de réclamation pour les départs à plus longue échéance.

Assurance invalidité de courte durée

L'agence de la santé publique du Canada (ASPC) s'assure de mettre en place des pratiques pour que tous les cas d'infection au Coronavirus soient recensés et gérés afin de protéger la santé des Canadiens. Les [professionnels de la santé](#) doivent déclarer les cas confirmés et probables auprès de l'ASPC.

Que dois-je faire en cas d'invalidité ? (Présence de symptômes et absence du travail)

Comme pour toute réclamation d'invalidité, vous devez nous transmettre les documents habituels pour une demande de prestations. Les clauses contractuelles s'appliquent.

- Déclaration de la personne assurée
- Déclaration de l'employeur
- Déclaration du médecin¹

Que dois-je faire en cas de mise en quarantaine préventive ? (Absence de symptômes)

Nous encourageons les employeurs à promouvoir des mesures d'accommodements et de favoriser le télétravail. Pour les situations où ce ne sera pas possible, voici notre positionnement selon la situation applicable :

- 1) Mise en quarantaine exigée par un agent de quarantaine de l'ASPC ou un médecin
 - Nous considérerons ces situations comme s'il y avait eu une invalidité et appliquerons les délais de carence du contrat
 - Vous devez nous fournir ces documents :
 - Déclaration de la personne assurée
 - Déclaration de l'employeur
 - Formulaire d'auto-déclaration de l'ACCAP (ci-après) (uniquement si votre absence est causée par des symptômes de la COVID-19 ou si vous avez reçu un diagnostic de ce virus).
 - Si l'absence se prolonge au-delà de 14 jours, vous devrez nous fournir une déclaration du médecin.
- 2) Mise en quarantaine exigée par l'employeur
 - Vous devez valider les modalités de continuité de salaire auprès de votre employeur
- 3) Mise en quarantaine à votre initiative, non exigée par l'ASPC ou un médecin
 - Ces situations ne sont pas considérées comme étant une invalidité
 - Nous encourageons les employeurs à promouvoir des mesures d'accommodements et de favoriser le télétravail.

¹ Il n'y a aucune interdiction de l'ASPC de ne pas consulter un médecin. Les cas doivent être répertoriés et déclarés. Advenant une ordonnance de l'ASPC ou d'une agence de santé provinciale de ne plus se rendre dans un établissement de santé, nous utiliserons le formulaire d'auto-déclaration des symptômes de l'Association canadienne des compagnies d'assurance de personnes (ACCAP) et le formulaire du médecin ne sera pas requis.

Que faire si mon régime d'assurance collective ne prévoit pas d'assurance invalidité de courte durée ?

Si vous êtes mis en quarantaine alors que votre régime ne prévoit pas de garantie d'invalidité de courte durée, vous pourriez être admissible à des prestations d'assurance-emploi. Veuillez consulter le [site](#) pour connaître les modalités.

Dernière mise à jour : 16 mars 2020 à 18h00 HE



Confirmation de maladie – Formulaire du participant

Veillez remplir le présent formulaire uniquement si votre absence est causée par des symptômes du nouveau coronavirus (2019-nCoV) ou si vous avez reçu un diagnostic clinique de ce virus.

En raison de l'achalandage accru qu'entraîne l'urgence de santé internationale dans les cliniques et les hôpitaux, nous n'exigerons pas, au début, de déclaration du médecin aux fins du traitement de votre demande de règlement d'invalidité de courte durée, si votre absence est due à des symptômes du nouveau coronavirus, à un diagnostic clinique de ce virus, ou à un ordre de mise en quarantaine. Cette exception d'une durée limitée s'appliquera pendant la situation en cours.

En l'absence d'une déclaration du médecin, vous devez confirmer la nature de vos symptômes et préciser tout traitement que vous avez reçu. Veillez remplir et signer le présent formulaire et l'envoyer, accompagné de votre déclaration du participant, au service des règlements.

1. Quand les symptômes sont-ils apparus? _____
jj/mm/aaaa

Premier jour d'absence du travail : _____
jj/mm/aaaa

2. Veuillez préciser de quels symptômes vous souffrez :

- | | |
|---|---|
| ☐ Fièvre | ☐ Perte d'appétit |
| ☐ Toux | ☐ Écoulement nasal |
| ☐ Fatigue | ☐ Nausée |
| ☐ Douleurs musculaires | ☐ Vomissements |
| ☐ Mal de gorge | ☐ Mal de tête |
| ☐ Essoufflement | ☐ Autres _____ |

3. Avez-vous d'autres problèmes de santé qui pourraient nuire à votre rétablissement (diabète, maladie cardiaque, maladie respiratoire)?

4. Dans quelles circonstances auriez-vous été exposé(e) au nouveau coronavirus (voyage dans une région touchée, exposition à une personne infectée)?

☐ Je m'en tiens à la recommandation de Santé publique de rester à la maison.

☐ De qui avez-vous reçu la directive de vous mettre en quarantaine (Santé publique, médecin, autre – veuillez préciser)?

☐ Date(s) de consultation médicale ou date de la directive de Santé publique _____
jj/mm/aaaa

☐ Nom et numéro de téléphone de l'autorité de santé/de la clinique/du médecin qui a émis la directive de vous mettre en quarantaine

5. Avez-vous subi le test du coronavirus? Si oui, quel est le résultat (positif ou négatif)? Si vous n'avez pas encore reçu le résultat, quand l'attendez-vous? Si vous n'avez pas subi le test, quelle en est la raison?

- Date du début de la quarantaine _____
jj/mm/aaaa
- Date prévue de la fin de la quarantaine _____
jj/mm/aaaa
- Date prévue du retour au travail _____
jj/mm/aaaa
- Date de la prochaine consultation du médecin _____
jj/mm/aaaa

6. Êtes-vous en mesure de travailler de la maison? Oui ☐ Non ☐

J'atteste que les renseignements fournis dans le présent formulaire sont exacts et complets, et je comprends que d'autres renseignements peuvent être requis aux fins du traitement de ma demande de règlement.

Nom : _____ N° de tél. : _____ Cellulaire : _____

Signature : _____ Date : _____

Numéro de contrat : _____ Numéro de participant : _____

Pour plus de renseignements sur le nouveau coronavirus, rendez-vous au site de l'Agence de la santé publique du Canada, à <https://www.canada.ca/fr/sante-publique.html>.