



AVIS IMPORTANT

COVID-19 et votre couverture d'urgence de l'APEQ à l'extérieur du pays

Si vous prévoyez voyager au cours des prochains mois, il y a des aspects importants à considérer à la lumière de la COVID-19. De nombreux pays ont mis en place des restrictions de voyage et les compagnies d'assurance ont mis à jour leurs politiques de couverture à l'extérieur du pays en raison de la pandémie.

La présente foire aux questions fournit des renseignements sur vos couvertures d'urgence lors de voyages, signale les précautions à prendre si vous voyagez pendant la pandémie et explique comment notre couverture à l'étranger en vertu du régime d'assurance collective de l'APEQ est gérée par notre assureur, iA Groupe financier.

Avant de voyager, nous vous encourageons fortement à consulter les avis sur le site Web du gouvernement du Canada à l'adresse voyage.gc.ca pour obtenir les dernières nouvelles et les conseils les plus récents. Si vous voyagez, l'accès aux services de santé peut être difficile si vous tombez malade, et avec moins de vols disponibles, vos options seront limitées si vous devez revenir au Canada pour recevoir des soins médicaux.

Si vous avez des questions ou des doutes sur votre situation personnelle, vous pouvez contacter iA Groupe financier au **1 866 585-8433**. Pour toute question sur cet avis, veuillez nous contacter au 514 694-9777.

L'équipe de l'Association provinciale des enseignantes et enseignants du Québec

Table des matières

Informations relatives à la COVID-19	3
1. Suis-je couvert pour la COVID-19 si je voyage et que je tombe malade?.....	3
2. Est-ce que les tests de dépistage pour la COVID 19 engagés à l'extérieur de la province de résidence sont couverts?	3
4. Est-ce que la couverture de l'assurance voyage se prolonge si je suis dans l'obligation de rester en dehors de ma province de résidence en raison d'une urgence médicale liée à la COVID-19?.....	4
Information générale	4
7. Est-il nécessaire que je souscrive à une assurance voyage supplémentaire ?	4
À propos de votre couverture	4
8. Qu'est-ce que la couverture pour soins médicaux d'urgence à l'étranger?.....	4
9. Comment puis-je savoir si je réponds aux critères de couverture?	5
10. Pourquoi est-il important d'avoir une couverture pour l'étranger?.....	5
11. Est-ce que les personnes à ma charge sont couvertes lorsque nous voyageons?	5
12. Combien de temps puis-je voyager hors de la province ou du pays?	5
13. Qu'est-ce qui est couvert?.....	5
14. Si j'oublie mes médicaments sur ordonnance à la maison, notre régime couvre-t-il les frais de renouvellement de l'ordonnance pendant le voyage?.....	6
Préparation du voyage	6
15. Que dois-je amener avec moi avant de partir?	6
16. Dois-je fournir une preuve de couverture médicale ou que je n'ai pas la COVID-19 pour pouvoir entrer dans certains pays?	6
Conditions médicales existantes	6
17. J'ai un problème de santé ; dois-je appeler iA Groupe financier pour l'informer de mon projet de voyage?6	
18. Mon médecin a indiqué que je suis apte à voyager et que mon état est stable. N'est-ce pas suffisant?.....	7
Faire des réclamations	7
19. Que dois-je faire si j'ai besoin de consulter un médecin pendant mon voyage?	7
20. Pourquoi dois-je contacter CanAssistance?	7
21. J'ai reçu un formulaire de réclamation de CanAssistance alors que je n'ai rien payé d'avance, dois-je quand même le remplir?	8
22. Si l'hôpital me demande un dépôt ou un paiement à mon arrivée, dois-je le donner?.....	8
23. Que dois-je faire si j'ai payé à l'avance et que je demande un remboursement?.....	8
24. Comment dois-je remplir le formulaire de réclamation?.....	8
Informations sur les contacts	8
25. Où puis-je aller pour obtenir plus d'informations?	9

Ces informations vous sont fournies à titre indicatif seulement. En cas de disparité entre la présente foire aux questions et votre contrat d'assurance collective, ce dernier aura préséance.

Informations relatives à la COVID-19

1. Suis-je couvert pour la COVID-19 si je voyage et que je tombe malade?

R : Oui, la COVID-19 est actuellement incluse dans la liste des frais couverts par la garantie d'assurance voyage d'urgence du régime d'assurance collective de l'APEQ. Vous êtes couvert pour les frais médicaux d'urgence liés à la COVID-19 au Canada et lors de voyages à l'étranger, quelle que soit la destination. Votre état de santé doit être bon et stable avant le départ.

N'oubliez pas que l'assurance voyage aide à couvrir les événements imprévus. Tout comme dans le cas d'un événement météorologique, une fois qu'un événement devient « connu », il peut ne pas être couvert. Au fur et à mesure que la situation évolue relativement à la COVID-19, la couverture peut être mise à jour. Nous demandons donc aux membres de faire preuve d'une grande prudence et de prêter attention aux avis et aux mises à jour publiés par notre assureur, iA Groupe financier.

En outre, pour pouvoir bénéficier de la couverture d'urgence à l'étranger, il est important que toute condition médicale préexistante (expliquée plus loin) soit considérée comme stable, selon l'appréciation de iA Groupe financier.

2. Est-ce que les frais pour des tests de dépistage pour la COVID-19 engagés à l'extérieur de la province de résidence sont couverts?

R : Les frais engagés pour les tests de dépistage pour la COVID-19 à l'extérieur de votre province de résidence ne sont pas couverts par votre régime d'assurance collective. Seuls les frais engagés en raison d'une urgence médicale admissible peuvent être remboursés, selon les paramètres du contrat.

3. Est-ce que l'assurance voyage se prolonge si je suis dans l'obligation de demeurer à l'extérieur de ma province de résidence en raison d'une quarantaine, de résultats positifs à un test de dépistage pour la COVID-19, de nouvelles exigences des transporteurs ou des services frontaliers ou d'une fermeture des frontières?

R : Les urgences médicales sont couvertes jusqu'à la durée maximale habituelle du voyage selon les paramètres du contrat. La couverture ne sera pas prolongée si l'assuré ne revient pas dans sa province de résidence avant l'expiration de la durée maximale habituelle du voyage selon son contrat, même en raison d'une quarantaine, de résultats positifs à un test de dépistage pour la COVID-19, de nouvelles exigences des transporteurs ou des services frontaliers ou d'une fermeture des frontières. Il est de la responsabilité de chaque assuré de faire tous les efforts possibles pour revenir dans sa province de résidence avant la fin de sa couverture.

Cependant, nous continuerons à couvrir les urgences médicales et prolongerons la durée maximale habituelle du voyage, selon les paramètres du contrat, lorsque l'assuré ne peut pas revenir à temps dans sa province de résidence en raison d'une urgence médicale admissible survenue avant la fin de la durée maximale habituelle du voyage.

4. Est-ce que la couverture de l'assurance voyage se prolonge si je suis dans l'obligation de rester en dehors de ma province de résidence en raison d'une urgence médicale liée à la COVID-19?

R : Nous continuerons à couvrir les urgences médicales et à prolonger la durée maximale habituelle du voyage, selon les paramètres du contrat, lorsque l'assuré ne peut pas retourner dans sa province de résidence à temps en raison d'une urgence médicale admissible survenue avant la fin de la durée maximale habituelle du voyage, selon la recommandation d'un médecin.

5. Est-ce que les frais de subsistance sont couverts si je suis dans l'obligation de demeurer à l'extérieur de ma province de résidence en raison d'une quarantaine, de résultats positifs à un test de dépistage pour la COVID-19, de nouvelles exigences des transporteurs ou des services frontaliers ou d'une fermeture des frontières?

R : La réponse peut varier en fonction de la couverture, soit l'assurance voyage et l'assurance annulation de voyage.

Selon la couverture d'assurance voyage : les frais de subsistance (ex. hôtel ou nourriture) ne sont considérés comme admissibles que s'ils ont été encourus à la suite d'une urgence médicale admissible, selon les paramètres du contrat. Ainsi, aucuns frais de subsistance ne seront remboursés uniquement parce que l'assuré ne peut retourner à temps dans sa province de résidence en raison d'une quarantaine, de résultats positifs à un test de dépistage pour la COVID-19, de nouvelles exigences des transporteurs ou des services frontaliers ou d'une fermeture des frontières.

6. Quoi faire en cas d'urgence médicale en lien avec la COVID-19 lors d'un voyage?

R : Comme pour n'importe quelle autre urgence médicale qui survient lors d'un voyage, la personne assurée doit communiquer le plus rapidement possible avec le centre d'assistance de CanAssistance (**1 800 203-9024**).

Information générale

7. Est-il nécessaire que je souscrive une assurance voyage supplémentaire ?

R : La couverture hors province/pays fournie par notre régime est assez complète. Toutefois, chaque personne doit tenir compte de ses propres besoins en matière de soins de santé.

Si vous avez des inquiétudes au sujet d'une condition préexistante, il existe des produits d'assurance voyage individuels offerts sur le marché et, si vous les utilisez, vous devriez examiner attentivement les conditions de couverture du régime. En fin de compte, c'est à vous de prendre la décision de partir en voyage.

À propos de votre couverture

8. Qu'est-ce que la couverture pour soins médicaux d'urgence à l'étranger?

R : La couverture pour soins médicaux d'urgence à l'étranger fournit une assistance médicale pour toute **urgence médicale soudaine et inattendue** pendant un voyage. Elle ne couvre pas les frais médicaux et dentaires non urgents engagés à l'extérieur du Canada.

Vous êtes couvert jusqu'à 90 jours si vous répondez aux critères de couverture. Le niveau de couverture est de 100 % sans aucune franchise et d'un maximum à vie de 5 000 000 \$ par personne assurée.

9. Comment puis-je savoir si je réponds aux critères de couverture?

R : Avant de partir en voyage, vous devriez communiquer avec le service à la clientèle de iA Groupe financier (1 866 585-8843) pour confirmer votre admissibilité si vous vivez l'une des situations suivantes au cours des 90 jours précédant la date de votre départ :

- Traitement médical, examen ou consultation pour tout symptôme ou problème de santé;
- Augmentation ou aggravation de tout symptôme ou problème de santé;
- Changement de traitement médical;
- Changement dans les médicaments;
- Hospitalisation pour un traitement ou un examen médical lié à un problème de santé;
- Traitement ou examen médical prévu ou dont les résultats sont en attente, en lien avec un problème de santé.

iA Groupe financier s'associe à CanAssistance pour les demandes de réclamations hors province ou pays; ils détermineront si un questionnaire médical doit être rempli par votre médecin avant votre départ. L'équipe médicale de CanAssistance évaluera ensuite le rapport donné par votre médecin et déterminera si votre état de santé est couvert pendant votre voyage.

10. Pourquoi est-il important d'avoir une couverture pour l'étranger?

R : Même sans la COVID-19, les coûts des soins de santé à l'étranger peuvent être très élevés en dehors du Canada pour diverses raisons socio-économiques. Par exemple, les États-Unis sont considérés comme l'un des endroits où les coûts de santé sont les plus élevés au monde. Un séjour dans un hôpital américain peut coûter jusqu'à 30 000 \$ pour une visite aux urgences, un lit d'hôpital pour la nuit et des tests. Il est donc très important de vous assurer d'être bien couvert lorsque vous êtes à l'étranger.

11. Est-ce que mes personnes à charge sont couvertes lorsque nous voyageons?

R : Oui, pour tout voyage à l'extérieur de la province ou du pays. Les personnes à charge doivent être admissibles au régime d'assurance collective de l'APEQ et être couvertes par votre couverture familiale.

12. Combien de temps puis-je voyager hors de la province ou du pays?

R : Vous êtes couvert pour les voyages d'une durée maximale de 90 jours consécutifs. S'il est prévu que votre voyage dépasse 90 jours, il n'y a aucune couverture en vertu de cette garantie, et ce, pendant toute la durée de votre absence.

13. Qu'est-ce qui est couvert?

R : Les dépenses et les services suivants sont couverts en cas d'urgence :

- Hébergement dans un hôpital;
- Services d'un médecin;
- Services, appareils et fournitures médicaux fournis pendant un séjour à l'hôpital;
- Services de diagnostic, d'imagerie médicale et de laboratoire;
- Services paramédicaux fournis pendant un séjour à l'hôpital;
- Services et fournitures en consultation externe d'un hôpital;
- Médicaments prescrits à la suite d'une urgence médicale;
- Appareils et fournitures médicaux fournis en dehors de l'hôpital;
- Service d'ambulance vers l'hôpital le plus proche équipé pour fournir le traitement médical requis.

14. Si j'oublie mes médicaments d'ordonnance à la maison, notre régime couvre-t-il les frais de renouvellement d'ordonnances pendant le voyage?

R : Le régime régulier ne couvre pas le renouvellement des ordonnances pendant le voyage. L'assuré doit communiquer avec CanAssistance (**1 800 203-9024**), le partenaire de iA Groupe financier pour l'assistance médicale à l'étranger et l'assurance voyage, pour obtenir de l'aide.

Préparation du voyage

15. Que dois-je amener avec moi avant de partir?

R : Vous aurez besoin de votre carte de iA Groupe financier et d'une copie pour votre conjoint et vos personnes à charge qui voyagent avec vous. Vous pouvez imprimer des copies de votre carte d'assurance collective en ligne via l'Espace client, le site Web sécurisé de iA Groupe financier, à l'adresse ia.ca/moncompte, ou directement via l'application iA Mobile. Certains pays peuvent également exiger la preuve d'un test négatif pour la COVID-19 dans les 72 heures précédant votre voyage ou que vous passiez un test à votre arrivée. Comme les règles varient, assurez-vous de vérifier auprès de votre agence de voyages, du consulat local ou du site Web du gouvernement du Canada (voyage.gc.ca) pour obtenir de plus amples renseignements sur les conditions en vigueur dans votre pays de destination.

16. Dois-je fournir une preuve de couverture médicale ou que je n'ai pas la COVID-19 pour pouvoir entrer dans certains pays?

R : Oui. Pour freiner la propagation du coronavirus, de nombreux pays ont mis en place des restrictions de voyage, telles que la fermeture des frontières, la limitation des personnes autorisées à entrer et des quarantaines forcées après l'arrivée à votre destination. Certains pays exigent une preuve de couverture d'assurance maladie et une preuve que vous n'avez pas contracté la COVID-19. Pour de plus amples renseignements, y compris les conseils aux voyageurs et les avertissements émis par le gouvernement canadien, visitez le site voyage.gc.ca.

Conditions médicales existantes

17. J'ai un problème de santé. Dois-je appeler iA Groupe financier pour l'informer de mon projet de voyage?

R : Nous vous suggérons fortement, avant votre voyage, de communiquer avec le service à la clientèle de iA Groupe financier au **1 866 585-8843** si vous vous trouvez dans l'une des situations suivantes :

- Traitement médical, examen ou consultation pour tout symptôme ou problème de santé;
- Augmentation ou aggravation de tout symptôme ou problème de santé;
- Changement de traitement médical;
- Changement dans les médicaments;
- Hospitalisation pour traitement ou examen médical lié à un problème de santé;
- Traitement ou examen médical prévu ou dont les résultats sont en attente, en lien avec un problème de santé.

iA Groupe financier s'associe à CanAssistance pour les demandes de réclamations hors province ou pays; ils détermineront si un questionnaire médical doit être rempli par votre médecin avant votre départ. L'équipe médicale de CanAssistance évaluera ensuite le rapport donné par votre médecin et déterminera si votre état peut être couvert pendant votre voyage.

18. Mon médecin a indiqué que je suis apte à voyager et que mon état est stable. N'est-ce pas suffisant?

R : Non, l'évaluation de votre état de santé par votre médecin est indépendante des critères utilisés par iA Groupe financier pour déterminer la stabilité de votre situation. La définition de l'assureur d'une condition stable peut être très différente de l'évaluation de votre médecin d'une condition stable. Même si votre médecin a indiqué que vous étiez apte à voyager, cela ne signifie pas que vous avez satisfait aux critères de stabilité définis par iA Groupe financier dans le cadre des dispositions relatives à la couverture hors pays. En cas de doute, veuillez communiquer avec le service à la clientèle de iA Groupe financier au 1 866 585-8843 avant de planifier votre voyage.

Faire des réclamations

19. Que dois-je faire si j'ai besoin de consulter un médecin pendant mon voyage?

R : Vous devez toujours appeler CanAssistance avant d'obtenir une consultation médicale à l'extérieur du pays ou de la province. Le numéro des services médicaux se trouve au verso de votre carte d'assurance collective de iA Groupe financier. Si vous n'êtes pas dans une situation d'urgence, mais que vous devez consulter un médecin, appelez-le en utilisant le numéro sans frais (au Canada et aux États-Unis) ou à frais virés (de partout ailleurs dans le monde). Les services de CanAssistance sont disponibles **24 heures sur 24, 7 jours sur 7**.

Si vous êtes dans une situation d'urgence et que vous n'êtes pas en mesure de contacter CanAssistance immédiatement, rendez-vous à l'hôpital ou à la clinique la plus proche. Une fois l'urgence immédiate réglée, veuillez contacter CanAssistance afin d'ouvrir un dossier.

20. Pourquoi dois-je contacter CanAssistance?

R : Il est conseillé d'appeler CanAssistance le plus tôt possible, pour plusieurs raisons :

- L'agent évaluera votre besoin, ouvrira un dossier et vous dirigera vers la clinique ou l'hôpital le plus proche où la qualité des soins est jugée adéquate;
- L'agent confirmera votre admissibilité et organisera la facturation lorsque cela sera possible, afin que vous n'ayez pas à payer d'avance;
- Le cas échéant, l'équipe médicale assurera le suivi avec le médecin et planifiera votre prochaine visite;
- Si nécessaire, elle contactera votre famille et/ou votre médecin de famille;
- Ils resteront en contact avec vous et votre famille tout au long de votre séjour à l'hôpital, ainsi que pour les consultations externes, jusqu'à ce que votre problème de santé soit stabilisé ou résolu.

CanAssistance offre une gamme de services, notamment :

- Localisation du médecin ou de l'hôpital le plus proche de vous;
- Assistance pour l'admission à l'hôpital;
- Confirmation de la couverture auprès des médecins et des hôpitaux;
- Arrangements de facturation, dans la mesure du possible;
- Services de traduction;
- Services de rapatriement par vol commercial avec une infirmière ou un médecin, ou par ambulance aérienne;
- CanAssistance vous enverra également tous les formulaires de demande de remboursement des frais de santé à votre domicile, le cas échéant. Les frais de visite chez le médecin et d'achat de

médicaments, en cas de maladie à l'extérieur de la province ou du pays, sont parfois réclamés au retour dans la province de résidence. Les formulaires de réclamations nécessaires vous seront envoyés à la suite de l'appel effectué au moment où les services étaient requis.

21. J'ai reçu un formulaire de réclamation de CanAssistance alors que je n'ai rien payé d'avance. Dois-je quand même le remplir?

R : Oui. Même si vous n'avez pas engagé de frais, le formulaire de réclamation est exigé par tous les régimes publics d'assurance maladie provinciaux et sert à calculer la partie des frais qui doit être remboursée par le régime public d'assurance maladie à votre assureur.

22. Si l'hôpital me demande un dépôt ou un paiement à mon arrivée, dois-je le donner?

R : Dans la plupart des régions, il est préférable de laisser CanAssistance s'occuper du paiement, car nous avons des accords avec de nombreux fournisseurs.

23. Que dois-je faire si j'ai payé à l'avance et que je demande un remboursement?

R : Voici ce que vous devez faire :

- Remplissez le formulaire de réclamation fourni par CanAssistance; n'oubliez pas d'indiquer votre numéro d'assurance maladie publique;
- Présentez toutes les factures originales indiquant les détails des soins/traitements reçus et les codes de diagnostic (pour les demandes de remboursement effectuées aux États-Unis);
- Joignez tout autre document pertinent contenant des informations sur la consultation médicale et/ou le traitement (par exemple, un rapport médical);
- Toute preuve de paiement soumise (facture, reçu en espèces ou relevé de carte de crédit) doit indiquer la devise dans laquelle le service a été payé;
- Envoyez le formulaire de réclamation et tous les documents dans l'enveloppe de retour fournie;
- Votre demande sera analysée dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception;
- Si votre demande est incomplète, CanAssistance communiquera avec vous et vous offrira la possibilité de fournir des documents supplémentaires à l'appui de votre demande. Veuillez noter qu'une demande incomplète peut entraîner un retard supplémentaire dans le traitement de votre demande;
- Si votre demande est refusée, CanAssistance vous contactera pour vous informer de la ou des raisons du refus.

24. Comment dois-je remplir le formulaire de réclamation?

R : Vous devrez procéder comme suit :

- Vérifiez vos informations d'identification personnelle et apportez les corrections nécessaires, s'il y a lieu;
- Indiquez votre numéro d'assurance maladie publique s'il ne figure pas sur le formulaire de demande;
- Répondez en détail à toutes les questions pertinentes;
- Assurez-vous de signer le formulaire de demande aux endroits indiqués. Si la demande concerne un mineur, la signature du membre est requise.

Informations sur les contacts

25. Où puis-je obtenir plus d'informations?

R : Si vous avez des questions, vous pouvez contacter le service clientèle de iA Groupe financier au **1 866 585-8843** ou consulter les sites web suivants pour obtenir les dernières mises à jour sur la COVID-19 :

- Site Web de iA Financial Group - ia.ca;
- Site Web du gouvernement du Canada : [Conseils aux voyageurs et avertissements](#);
- Site Web du gouvernement du Canada : [Mise à jour sur l'écllosion](#);
- Service à la clientèle de iA Groupe financier : **1 866 585-8843** :
 - Option 1 pour l'assurance voyage :
 - Appuyez sur 1 : assistance voyage;
 - Appuyez sur 2 : renseignements sur la couverture (mon problème de santé est-il couvert?);
 - Appuyez sur 4 : renseignements généraux sur la présentation d'une demande de réclamation ou questions sur une demande en cours.

ON S'INVESTIT, POUR VOUS.

ia.ca

iA Groupe financier est une marque de commerce et un autre nom sous lequel l'**Industrielle Alliance, Assurance et services financiers inc.** exerce ses activités.
1 866 585-8843