

# PROGRAMME D'ASSURANCE COLLECTIVE

## Changement d'assureur à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2019 - **Foire aux questions**

*Information importante à conserver, à destination de tous les retraités ayant des soins de santé et dentaires.*

### IMPACT DU CHANGEMENT D'ASSUREUR

#### 1. Est-ce que le passage à Desjardins Assurances a un impact sur mes protections d'assurance collective?

- Non. Toutes vos protections et les niveaux de remboursement demeureront les mêmes.
- Desjardins Assurances utilise une terminologie légèrement différente de celle de SSQ Assurance. Soyez rassurés, il ne s'agit que de différences de vocabulaire. Ces changements de noms n'ont aucune incidence sur vos protections.
- Certaines particularités administratives pourraient varier, par exemple, les renseignements requis pour traiter une réclamation ou les frais raisonnables et coutumiers pourraient être différents que ceux appliqués par SSQ.
  - Les frais raisonnables et coutumiers sont les montants maximums que l'assureur accepte de rembourser. La plupart des participants ne devraient pas voir de différence dans leur remboursement, puisque la majorité des réclamations soumises sont inférieures à ce montant.

#### 2. Est-ce que je vais recevoir une nouvelle carte de paiement?

- Oui, vous recevrez votre nouvelle carte de paiement à la maison d'ici le 1<sup>er</sup> juillet 2019 si vous souscrivez à la protection soins de santé.
- Si votre carte de paiement ne fonctionne pas le 1<sup>er</sup> juillet 2019 :
  - Rendez-vous dans la section **Adhésion et couverture** du site sécurisé destiné aux adhérents, au [desjardinsassurancevie.com/villedemontreal](http://desjardinsassurancevie.com/villedemontreal), pour vérifier l'exactitude de vos renseignements personnels (par exemple, orthographe de votre nom ou de l'une de vos personnes à charge, date de naissance, etc.) à compter du 5 juillet.
  - Confirmez que votre pharmacien ou votre dentiste a bien mis à jour les renseignements concernant votre programme d'assurance collective dans son système.
  - Si votre carte ne fonctionne toujours pas, communiquez avec Desjardins Assurances au 1 877 838-7082.

#### 3. Quelles seront mes nouveaux numéros de certificat et de contrat?

Votre numéro de certificat sera dorénavant votre matricule à neuf chiffres et votre nouveau numéro de contrat sera le Q1637. Ces numéros figureront sur votre carte de paiement.

#### 4. Quand recevrai-je une brochure d'assurance collective de Desjardins Assurances?

La brochure décrivant les garanties offertes sera disponible au cours de la prochaine année. Votre programme étant identique à celui en vigueur au 30 juin 2019, nous vous suggérons de conserver votre ancienne brochure comme référence d'ici la parution de la nouvelle brochure Desjardins Assurances. Entre-temps, vous pourrez consulter le tableau des garanties de votre programme dans votre dossier en ligne chez Desjardins Assurances à compter du 5 juillet.

## HISTORIQUE

### 5. Mes informations personnelles seront-elles transférées automatiquement?

- Oui, toutes les informations présentement au dossier seront transférées.
- Vous pouvez vous assurer qu'il n'y a pas d'erreur en allant les confirmer dans votre dossier en ligne dès le 5 juillet. Veuillez vous référer à la section RÉCLAMATIONS pour savoir comment y avoir accès.

### 6. Qu'advient-il de la franchise que j'ai payée, s'il y a lieu, ainsi que des soldes et des maximums actuels pour les frais ou les services médicaux (comme les lunettes vendues sur ordonnance et les traitements dentaires et orthodontiques) lorsque nous passerons à Desjardins Assurances?

- Si votre programme nécessite une franchise et que vous l'avez déjà payée avant le 1<sup>er</sup> juillet 2019, vous n'aurez pas à le refaire.
- Votre historique de réclamations sera transféré. Toute dépense engagée par vous ou les personnes à votre charge pour des frais admissibles soumis à un maximum sera consignée dans votre dossier et prise en considération.
- La période de référence pour les maximums concernés – qu'elle soit d'un an, 24 mois, 36 mois ou plus – continuera de s'appliquer.
- Au 1<sup>er</sup> janvier 2020, vos maximums *annuels* seront remis à zéro, comme à l'habitude.
- Exemples :
  - Si votre protection inclut des frais de physiothérapie soumis à un maximum annuel, et que vous avez soumis les frais pour un traitement le 1<sup>er</sup> mai 2019, le coût de ce traitement sera déduit du maximum disponible pour le reste de l'année, jusqu'au 31 décembre 2019. Au 1<sup>er</sup> janvier 2020, ce maximum sera remis à zéro.
  - Si votre protection inclut des soins de la vue soumis à un maximum aux 24 mois, et que vous vous êtes procuré des lunettes le 1<sup>er</sup> février 2019, le coût de cet achat sera déduit du maximum disponible pour le reste de la période de référence de 24 mois, soit jusqu'au 1<sup>er</sup> février 2021.
  - Veuillez noter que certains frais, comme les frais d'orthodontie, le cas échéant, sont soumis à un maximum viager. Puisqu'il s'agit d'un maximum à vie, ce maximum ne sera pas remis à zéro dans le cadre du changement d'assureur. Les dépenses déjà engagées qui sont soumises à un maximum viager seront prises en compte par Desjardins Assurances.

### 7. Est-ce que Desjardins Assurances respectera les plans de traitement dentaires en cours?

- Desjardins Assurances respectera les plans de traitement dentaires en cours, tant que l'estimation demeure valide et qu'elle a été approuvée par SSQ Assurance.
- Vous devrez envoyer à Desjardins Assurances une copie de l'évaluation préalable afin d'être remboursé.
- Notez que ceci n'est pas nécessaire pour les traitements orthodontiques en cours, le cas échéant.

## 8. Qu'est-ce qui se passe si je prends actuellement un médicament exigeant une autorisation préalable approuvée par SSQ Assurance?

- Vous n'avez aucune action à prendre pour le moment. SSQ Assurance a déjà avisé Desjardins Assurances si vous prenez un médicament exigeant une autorisation préalable pour obtenir un remboursement.
- Desjardins Assurances vous enverra une lettre pour vous informer de la date d'échéance de la période d'autorisation préalable actuelle et de la marche à suivre pour qu'elle soit renouvelée.
- Vous pouvez trouver la liste de médicaments exigeant une autorisation préalable au [desjardinsassurancevie.com/map](http://desjardinsassurancevie.com/map).

## 9. Pourquoi dois-je inscrire les personnes à ma charge et qu'arrivera-t-il si je ne le fais pas?

- **ACTION À PRENDRE** : Si vous êtes couvert sous le statut familial, vous recevrez un courriel dans les prochains jours vous indiquant quoi faire afin que toutes les personnes à votre charge demeurent assurées. Si vous ne recevez pas de courriel à cet effet d'ici le 15 juin, c'est que cette situation ne s'applique pas à vous.
- L'obligation d'inscrire les personnes à sa charge au dossier est une pratique standard dans le marché de l'assurance collective. Nous en profitons donc pour mettre à jour nos façons de faire selon les meilleures pratiques.
- **IMPORTANT** : Si vous êtes présentement couvert sous le statut familial et que vous prévoyez être à l'étranger au 1<sup>er</sup> juillet, il est d'autant plus important de communiquer avec Desjardins Assurances en suivant les instructions dans le courriel que vous recevrez.

## 10. Que faire si j'ai un étudiant à ma charge assuré par SSQ Assurance?

Aucune action n'est requise de votre part. Les informations seront transférées de SSQ Assurance vers Desjardins Assurances. Comme à chaque année, vous recevrez une communication à la fin de l'été pour déclarer le statut d'étudiant des personnes à votre charge.

## RÉCLAMATIONS

### 11. À qui dois-je transmettre mes réclamations durant cette période de transition?

- Pour les dépenses engagées jusqu'au 30 juin 2019  
Toutes les demandes de réclamations d'ici au 30 juin 2019 devront être envoyées à SSQ Assurance. Après le 30 septembre 2019, aucune réclamation envoyée à SSQ Assurance ne sera remboursée, nous vous encourageons donc fortement à soumettre vos réclamations le plus rapidement possible.
- Pour les dépenses engagées à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2019  
Vous devrez soumettre vos réclamations à Desjardins Assurances. Veuillez consulter le site d'accueil au [desjardinsassurancevie.com/villedemontreal](http://desjardinsassurancevie.com/villedemontreal) dès le 1<sup>er</sup> juin pour connaître tous les moyens à votre disposition pour soumettre vos réclamations à compter du 1<sup>er</sup> juillet 2019.

### **12. Mes remboursements peuvent-ils être déposés directement dans mon compte bancaire?**

- Oui. Vous devez vous inscrire au dépôt direct à partir du site sécurisé destiné aux adhérents ou de l'application mobile *Réclamation 360°*.
- Les renseignements relatifs au dépôt direct ne seront PAS transférés de SSQ Assurance. Par conséquent, vous devrez vous inscrire après le 1<sup>er</sup> juillet 2019. Les étapes à suivre pour vous inscrire au dépôt direct sont clairement indiquées dans le site d'accueil de Desjardins Assurances.

### **13. Pourrai-je continuer à faire des réclamations photos?**

- Non. Desjardins Assurances n'offre pas l'option de faire des réclamations photos, une fonctionnalité somme toute assez rare dans le marché de l'assurance collective.
- Vous pourrez continuer à soumettre vos réclamations en ligne sur le site sécurisé destiné aux adhérents de Desjardins Assurances ou avec l'application mobile *Réclamation 360°*. Pour ce faire, vous devrez ajouter à votre profil en ligne les professionnels de la santé auprès desquels vous engagez des frais. Une fois ces derniers ajoutés à votre profil, chaque nouvelle réclamation ne prend que 30 secondes à envoyer en ligne.

### **14. Est-ce que j'aurai encore accès au site Web de SSQ Assurance? Si oui, jusqu'à quelle date?**

- Vous pourrez consulter le site Web de SSQ Assurance jusqu'au 30 juin 2020 pour obtenir vos relevés de transactions, consulter vos relevés pour fin d'impôts ou encore votre historique de réclamations.
- Nous vous recommandons tout de même de les sauvegarder dans vos dossiers avant le 1<sup>er</sup> juillet 2019 pour référence future et pour votre déclaration de revenus 2019.

### **15. Que se passe-t-il si je suis en voyage pendant la date d'entrée en vigueur de la couverture de Desjardins Assurances?**

- Si vous prévoyez être en voyage à l'extérieur de votre province de résidence ou du Canada le 1<sup>er</sup> juillet prochain, n'oubliez pas d'apporter vos informations d'assistance voyage avec vous, celle de SSQ Assurance et celle de Desjardins Assurances.
- Les informations d'assurance voyage de Desjardins Assurances et les numéros de téléphone à composer de l'étranger se trouvent à l'endos de votre carte de paiement.  
Si vous êtes en voyage à l'extérieur de votre province de résidence avant le 1<sup>er</sup> juillet 2019 et que vous avez une urgence médicale, veuillez communiquer avec SSQ Assurance. Si l'urgence survenait le 1<sup>er</sup> juillet ou après, communiquez avec Desjardins Assurances.