

Comme la pandémie de la COVID-19 continue d'évoluer, nous ferons tout notre possible pour fournir les informations et les liens les plus récents à nos clients et à notre communauté.

Vous trouverez dans notre page COVID-19 des guides de ressources contenant des informations utiles pour les employeurs et leurs employés. Si vous avez des questions, nous vous invitons à consulter la Foire aux questions ci-dessous, ou communiquer avec le service à la clientèle par courriel à information@johnstongroup.ca ou par téléphone au 1 800 294-4080.

Le [gouvernement du Canada](#) et [l'Organisation mondiale de la santé](#) fournissent des renseignements fiables et actualisés sur leur page consacrée aux éclosions de la COVID-19. Pour obtenir des renseignements supplémentaires sur la santé concernant la COVID-19, y compris des questions sur les symptômes individuels, consultez les [ressources Web de votre province ou territoire en matière de soins de santé](#), ou contactez votre fournisseur de soins de santé ou l'autorité sanitaire provinciale.

Nous surveillons activement la situation sur les sites Web des gouvernements, de l'Organisation mondiale de la santé, de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes et par l'entremise d'une communication constante avec nos partenaires assureurs. Le site Web du gouvernement du Canada (<https://voyage.gc.ca/voyager/avertissements>) vous recommande actuellement d'éviter TOUS les voyages internationaux non essentiels.

Nous sommes tous dans le même bateau et nous nous engageons à vous tenir au courant et à vous soutenir de manière efficace et opportune, au fur et à mesure que la situation évolue.

Foire aux questions

Indication des renseignements mis à jour et ajoutés en rouge

Si je contracte la COVID-19 pendant un voyage, serai-je couvert par la protection hors du Canada?

Pour le moment, les protections offertes par le Régime des chambres de commerce ne sont pas touchées, quel que soit le niveau de risque. Dans le cas d'une urgence médicale survenant pendant un voyage, veuillez communiquer avec le service d'assistance médicale d'urgence (ouvert 24 heures par jour) en composant le 1 800 465-6390 au Canada et aux États-Unis ou le 514 875-9170 dans tous les autres pays. Vous trouverez également ces numéros au verso de votre carte de prestations que nous vous demandons d'apporter avec vous lorsque vous partez en voyage.

Veuillez noter que la protection pourra changer selon la progression de la pandémie. Si vous planifiez un voyage, nous vous demandons de communiquer avec nous avant votre départ pour confirmer votre protection.

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

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

Mes frais seront-ils couverts si je suis placé en quarantaine?

Pour le moment, les protections offertes par le Régime des chambres de commerce ne sont pas touchées. Si vous êtes placé en quarantaine par nécessité médicale, veuillez communiquer avec le service d'assistance médicale d'urgence (ouvert 24 heures par jour) en composant le 1 800 465-6390 au Canada et aux États-Unis ou le 514 875-9170 dans tous les autres pays. Vous trouverez également ces numéros au verso de votre carte de prestations que nous vous demandons d'apporter avec vous lorsque vous partez en voyage.

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

Pour le moment, les protections offertes par le Régime des chambres de commerce ne sont pas touchées, quel que soit le niveau de risque.

Dans le cas d'une urgence médicale, ou si vous êtes placé en quarantaine par nécessité médicale, veuillez communiquer avec le service d'assistance médicale d'urgence (ouvert 24 heures par jour) en composant le 1 800 465-6390 au Canada et aux États-Unis ou le 514 875 9170 dans tous les autres pays. Vous trouverez également ces numéros au verso de votre carte de prestations que nous vous demandons d'apporter avec vous lorsque vous partez en voyage.

Qu'arrive-t-il si je dois annuler un voyage? Si je dois retourner à la maison avant la fin de mon voyage, serai-je couvert?

Le Régime des chambres de commerce n'offre pas d'assurance annulation ou interruption de voyage aux termes de la protection hors du Canada.

J'ai réservé un voyage; dois-je demeurer à la maison?

Comme le gouvernement du Canada recommande d'éviter tous les voyages non essentiels, nous vous faisons les mêmes recommandations. Nous ne sommes cependant pas dans la position de vous dire si vous devez voyager ou non.

Le 1^{er} novembre 2020 | Si je contracte la COVID-19 ou si je suis placé en quarantaine, serai-je couvert par l'assurance indemnités hebdomadaires (IH)?

Selon le libellé de notre contrat, vous êtes considéré comme invalide lorsque, à la suite d'un accident ou d'une maladie, vous êtes incapable d'accomplir l'ensemble des tâches de vos activités professionnelles habituelles. Vous devez être sous les soins réguliers et personnels d'un médecin pour pouvoir bénéficier de l'indemnité.

Si vous avez testé positif à la COVID-19 et que vous ne pouvez pas exercer les fonctions de votre profession, soit en raison de la gravité des symptômes, soit en raison d'une incapacité à exercer vos fonctions professionnelles à distance :

- Nous continuerons à accepter le document Confirmation de maladie - Formulaire du participant de l'Association Canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP) au lieu de la Déclaration du médecin traitant. Ce formulaire se trouve en cliquant sur le lien suivant : https://www.clhia.ca/web/clhia_lp4w_Ind_webstation.nsf/page/F07113B1C68E1BF88525852F00650605!OpenDocument

Vous n'êtes pas considéré comme admissible aux prestations de la garantie indemnités hebdomadaires dans le cas d'un auto-isolement, d'une ordonnance de quarantaine ou d'une fermeture, même s'il s'agit d'une ordonnance par un responsable de la santé publique ou un médecin.

Si vous avez des questions supplémentaires concernant la présentation d'une demande de règlement, ou si vous avez besoin de formulaires de demande de règlement, veuillez contacter notre service à la clientèle au 1 800 294-4080.

Si je suis placé en quarantaine, puis-je acheter une provision supérieure à 30/90 jours?

Vous pouvez toujours acheter une provision de trois mois. Seul un mois peut être appliqué à votre carte médicaments au moment de l'achat. Le reste peut être présenté manuellement pour le remboursement après votre voyage. Vous devez remplir le formulaire *Demande de remboursement pour médicaments* et le parvenir accompagné de vos reçus par courriel ou télécopieur. Veuillez indiquer « Provision pour vacances » dans le haut du formulaire et nous ferons parvenir la demande de règlement à Telus Assure pour le traitement. N'envoyez pas directement la demande de règlement à Telus, car ils la considéreront comme une demande en double et la refuseront. Toutes les provisions pour vacances doivent être autorisées par le service à la clientèle. Veuillez cliquer sur le lien suivant pour accéder au formulaire de demande de règlement.

https://www.lecollectifdeschambres.ca/uploads/ck/files/CH_telusreimbursement_f.pdf

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, 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**^{MC} 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. 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.