

# Université d'Ottawa – Changement d'assureur pour le régime d'assurance collective – Foire aux questions

Depuis le **1<sup>er</sup> novembre 2020**, la Canada Vie est le nouvel assureur du régime d'assurance collective de l'Université d'Ottawa.

## **1. Pourquoi changeons-nous d'assureur pour notre régime d'assurance collective?**

Après un long processus d'appel d'offres, nous avons retenu la Canada Vie comme nouvel assureur pour notre régime d'assurance collective. Une équipe multifonctionnelle formée de représentants des Ressources financières, des Approvisionnements, des Ressources humaines et d'une société de services-conseils externe, a évalué les assureurs qui ont soumis leur candidature. La Canada Vie offre des services bilingues ainsi que des technologies et des systèmes concurrentiels, dont un site Web complet permettant aux participants au régime de présenter des demandes de règlement en ligne, d'obtenir des ressources sur la santé mentale et le mieux-être et d'utiliser des applications pour les téléphones intelligents. La Canada Vie a également offert l'entente financière la plus concurrentielle.

## **2. Que dois-je faire pour adhérer au régime de la Canada Vie?**

Si vous étiez déjà assuré avec Manuvie avant le 1<sup>er</sup> novembre 2020, vous êtes automatiquement inscrit au régime de la Canada Vie. L'information relative à votre couverture a été transférée de Manuvie, à la Canada Vie.

## **3. Qu'est-ce qui est différent avec la Canada Vie?**

Le numéro de notre régime collectif a changé, mais les employés et les retraités continuent d'utiliser le même numéro d'identification d'employé de neuf chiffres.

Bien que la couverture prévue aux termes du régime n'ait pas changé, les pratiques administratives pourraient différer d'un assureur à l'autre. Comme nous l'avons constaté au cours des dernières années, les primes peuvent varier d'une année à l'autre, principalement en raison de l'augmentation des coûts des médicaments et des services couverts. Nous sommes toutefois heureux de confirmer que les primes pour les employés et les retraités n'augmentent pas le 1<sup>er</sup> novembre 2020. En fait, il y a une légère baisse des taux d'assurance vie pour les employés actifs.

Certains produits et outils ne sont pas nommés de la même façon d'une compagnie d'assurance à l'autre. Par exemple, Manuvie et la Canada Vie offrent toutes les deux un compte appelé en anglais « Healthcare Spending Account ». Cependant, en français, ce compte n'est pas désigné de la même façon (« Compte de crédits santé » (CCS) pour Manuvie et « Compte de gestion des dépenses santé » (CGDS) pour la Canada Vie).

## **4. Quels sites Web dois-je utiliser pour accéder à ma couverture à partir du 1<sup>er</sup> novembre?**

Le site Web [Avantages flexibles GroupNet](#) est l'outil en ligne sécurisé de la Canada Vie pour examiner votre couverture et passer en revue ou modifier vos désignations de bénéficiaires. Cliquez sur Mot de passe oublié afin d'obtenir un mot de passe qui vous permettra d'ouvrir une session.

À compter du 1<sup>er</sup> novembre, vos nouveaux sites pour les participants sont [GroupNet pour les participants de régime](#) et GroupNet Mobile. Vous pouvez passer en revue vos garanties pour soins médicaux et soins dentaires, soumettre des demandes de règlement, trouver les renseignements sur votre carte d'assurance collective, fournir vos renseignements bancaires et plus encore. Visitez le magasin d'applications de votre appareil intelligent et téléchargez l'application GroupNet Mobile de la Canada Vie. À noter : Lorsque vous vous inscrivez à GroupNet pour les participants de régime, la page d'inscription vous demandera de vous assurer que deux jours ouvrables se soient écoulés depuis la date d'effet de vos garanties. Si vous étiez déjà assuré avec Manuvie, ne tenez pas compte de cet avis et cliquez sur « Commencer ».

### **5. Est-ce que la façon de soumettre mes demandes de règlement change?**

La Canada Vie offre des outils en ligne semblables à ceux offerts par Manuvie, y compris la soumission de demandes de règlement en ligne et une carte d'assurance collective. À la mi-octobre, votre carte d'assurance collective vous a été envoyée par la poste à l'adresse qui est inscrite à votre dossier de l'Université d'Ottawa. La Canada Vie offre la soumission directe des demandes de règlement aux prestataires de services. Votre pharmacie, votre dentiste et certains prestataires de soins paramédicaux peuvent soumettre les demandes de règlement directement à la Canada Vie.

Lorsque vous soumettez une demande de règlement en ligne, vous devez y joindre une copie de votre reçu de l'**une** des trois façons suivantes :

- Téléchargez un reçu électronique délivré par le prestataire et joignez-le à la demande de règlement à partir de GroupNet pour les participants de régime.
- Numérisez le reçu ou prenez-le en photo, téléchargez-le et joignez l'image à la demande de règlement à partir de GroupNet pour les participants de régime.
- Téléchargez l'application GroupNet pour les participants de régime, prenez une photo du reçu avec votre appareil et joignez-le à la demande de règlement.

### **6. Où dois-je présenter mes demandes de règlement?**

Depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2020, les demandes de règlement pour soins médicaux et soins dentaires ainsi que les demandes de règlement au titre de votre compte de gestion des dépenses santé (CGDS) doivent être soumises à la Canada Vie, y compris les demandes de règlement pour les soins et les services reçus avant le 1<sup>er</sup> novembre 2020. Nous vous encourageons à présenter vos demandes de règlement le plus rapidement possible. Sachez toutefois que vous avez 18 mois après avoir reçu les services pour présenter vos demandes de règlement pour soins médicaux et soins dentaires et que vous perdrez les crédits du CGDS non utilisés au 31 décembre de l'année qui suit celle au cours de laquelle ils ont été alloués. Le délai standard de la Canada Vie pour le paiement des demandes de règlement est sept jours ouvrables.

Vous devez envoyer vos questions sur l'assurance vie directement à [avantagesrh@uOttawa.ca](mailto:avantagesrh@uOttawa.ca) et celles sur l'assurance invalidité de longue durée à [santerh@uOttawa.ca](mailto:santerh@uOttawa.ca).

### **7. Est-ce que mon adresse courriel et mes renseignements bancaires pour le dépôt direct des paiements de demandes de règlement ont été transférés automatiquement?**

Non. Pour des raisons de protection des renseignements personnels, les adresses courriel et les renseignements bancaires ne peuvent pas être transmis d'un assureur à l'autre. Par conséquent, vous devrez vous inscrire dans le site GroupNet pour les participants de régime ou l'application GroupNet Mobile de la Canada Vie et fournir vos renseignements bancaires. Vous devrez également fournir une adresse courriel au moment de l'inscription. Si vous ne fournissez pas d'adresse courriel personnelle, votre adresse courriel @uOttawa sera utilisée.

N'oubliez pas d'entrer vos renseignements bancaires dans GroupNet pour les participants de régime afin que les montants auxquels vous avez droit vous soient versés par dépôt direct.

Voici comment faire :

- Cliquez sur Profil
- Sous Renseignements bancaires, cliquez sur Gérer les renseignements relatifs au dépôt direct
- Cliquez sur Ajouter
- Entrez vos renseignements bancaires, puis cliquez sur Confirmer

### **8. À quel endroit est-ce que je peux accéder aux renseignements sur les garanties pour soins médicaux et soins dentaires, à l'information sur le CGDS et aux formulaires de demandes de règlement?**

Les renseignements sur les garanties pour soins médicaux et soins dentaires et le CGDS sont disponibles dans le site GroupNet pour les participants de régime de la Canada Vie depuis le 1<sup>er</sup> novembre 2020. Les demandes de règlement peuvent être présentées par l'intermédiaire de GroupNet pour les participants de régime ou de l'application GroupNet Mobile de la Canada Vie. Si vous souhaitez soumettre une demande de règlement sur papier, rendez-vous au

<https://www.canadalife.com/fr/soutien/formulaires/pour-vous-et-votre-famille.html> pour obtenir les formulaires requis.

### **9. Est-ce que l'historique de mes demandes de règlement a été transféré de Manuvie à la Canada Vie?**

Oui. Vos garanties qui prévoient des maximums (notamment le CGDS et les garanties pour soins dentaires, soins oculaires, soins paramédicaux, etc.) n'ont pas été remises à zéro après la transition à la Canada Vie. Manuvie a envoyé tous les renseignements concernant votre historique de demandes de règlement (année civile, maximum pour la durée de la protection, durées particulières) à la Canada Vie afin que votre historique soit conservé. Par conséquent, les demandes de règlement que vous avez présentées à Manuvie ont été transférées à la Canada Vie.

### **10. Pourquoi ma désignation de bénéficiaire n'apparaît-elle pas dans le système Avantages flexibles GroupNet?**

Seuls les noms des bénéficiaires figurant dans les dossiers de Manuvie ont été transférés dans le système Avantages flexibles GroupNet. Si vous avez désigné vos bénéficiaires avant 2014, ces renseignements se trouvent dans les dossiers de l'Université d'Ottawa.

**11. Est-ce que je devrai modifier mes personnes à charge couvertes par les soins médicaux ou les soins dentaires?**

Non. Vos personnes à charge actives ont été automatiquement transférées de Manuvie à la Canada Vie. Par contre, ce serait bien de faire une vérification afin de vous assurer que toutes vos personnes à charge admissibles ont été transférées et que vos personnes à charge qui ne sont plus admissibles n'apparaissent plus à votre dossier.

**12. Je suis actuellement en congé d'invalidité de longue durée. Qu'est-ce que ce changement signifie pour moi?**

Si vous recevez déjà des prestations d'assurance invalidité de longue durée, vous continuerez de les recevoir de Manuvie après le 1<sup>er</sup> novembre 2020. De la même façon, si vous êtes en congé de maladie, que celui-ci a commencé avant le 1<sup>er</sup> novembre 2020 et que vous devenez admissible aux prestations d'assurance invalidité de longue durée par la suite, vos prestations seront versées par Manuvie. L'assurance vie facultative (le cas échéant) continuera d'être offerte par Manuvie. Toutefois, l'assurance vie de base, les garanties pour soins médicaux et soins dentaires ainsi que le CGDS ont été transférés à la Canada Vie le 1<sup>er</sup> novembre 2020.

**13. Pourquoi ni mon nom ni celui de ma personne à charge n'apparaît au complet sur ma nouvelle carte de garanties?**

En raison de la limite de 10 caractères dans le champ Prénom et de la limite de 15 caractères dans le champ Nom. S'il y a une espace ou un trait d'union dans votre nom, celui-ci sera tronqué à l'espace ou au trait d'union. Par exemple, le nom Marie-France apparaîtra comme Marie sur la carte. Cette limitation affecte seulement l'information présentée sur votre carte et tous les systèmes de la Canada Vie indiquent votre nom complet, tout comme ceux de vos personnes à charge. De plus, ceci n'a aucune incidence sur votre protection ou sur la présentation de vos demandes de règlement.

**DES QUESTIONS?** Veuillez communiquer avec la Canada Vie en composant le 1 833 794-0225 ou en écrivant à l'adresse [bas@canadavie.com](mailto:bas@canadavie.com).