



## Advance Bulletin



### A message from Donna Carbell

Senior Vice President, Group Benefits

**This message is for advisors and their Manulife Group Benefits clients with plans typically covering between 2 and 400 lives.**

The Canadian economy is built on small and mid-size business. Millions of Canadians depend on small and mid-size employers, and I want you and your clients to be able to depend on Manulife for support during these unprecedented times.

With burdens adding up, and uncertainty ahead, I know that every bit of focus your small and mid-size employers have is best spent on their business. Below are five things intended to offer relief, and with even one less thing to worry about, we hope it helps you and your clients.

1. Measures to help with cashflow challenges
2. HR support
3. Your mental health matters too
4. Healthcare Online available
5. Out-of-country coverage

---

### 1. Measures to help with cashflow challenges

We're pausing renewal adjustments – for small and mid-size clients

With a focus of keeping more cash in small and mid-size businesses, renewal adjustments for May, June and July will be deferred 60 days unless the adjustment is a decrease. Premium decreases will still take effect.

- May 1 renewal – renewal rate changes implemented July 1<sup>st</sup>
- June 1 renewal – renewal rate changes implemented August 1<sup>st</sup>
- July 1 renewal – renewal rate changes implemented September 1<sup>st</sup>

We'll monitor the situation closely and will revisit renewals in August and beyond.

Our hope is that the additional 60 days gives your clients added flexibility, especially when their attention needs to be on their customers, community, and core business activities.

You'll still get information about upcoming renewals as you normally do so that you can work with your clients to plan for the coming months. And, we'll go ahead and discuss renewal rates with you as we normally would so that your clients know what cost to plan for. In 2021, renewals will take place on their regular schedule.

## Your client's premiums

Manulife stands behind small business owners. This is especially true given the financial uncertainties they are facing. First and foremost, we want to assure you there will be no claims suspension for a lack of payment for the month of April. This ability is already built-in to our established practices and processes to help businesses through challenging times.

As part of our robust ongoing practices, we always empower our account executives with a variety of tools and options to help you manage your client positions. This situation is no exception and we want to support businesses in maintaining employee benefits. If the client is experiencing temporary cashflow issues and cannot pay the monthly premium within 31 days – claims will not be suspended. We will remain close to you, the advisor, and partner with you over a call to understand the situation.

If the client needs additional support, one of the many solutions we can explore includes premium deferrals up to 60 days, without claim suspension. We will do this on a case by case basis to ensure that is the right approach for the client at this time.

Should you be aware of clients who are struggling to manage their premium payments and need to make changes to their plan, or need some time to make other arrangements, please work with your account executive directly.

I applaud the federal and provincial governments for acting quickly to support small and mid-size businesses with several programs to offer relief; especially programs to offer help with rent, payroll and benefits.

Manulife is here to support businesses as they work through these uncertain times, and we will continue to revisit these policies as the situation progresses.

Our sights are firmly fixed on supporting small business owners.

## Let's discuss alternatives to removing the plan

We know employees value their group benefits plan – and removing benefits from employees during this time is a last resort for businesses. And let's face it – people need benefits at times like these. But – if cashflow challenges have your clients considering closing their plan completely, we will encourage them to speak to you. As you know, there are alternatives to consider such as changing the plan design to make it more affordable. For example, our recently launched drug essentials formulary would save money but keep drug coverage in place for employees. [Click here to read about provisions for suspending benefits.](#)

## Help for managing lay-offs, suspension of coverage and integration with EI

No business leader wants to consider lay-offs. However, this may be necessary considering the coronavirus (COVID-19) outbreak. More information can be [found here.](#)

This reality, and the financial stress some of the most vulnerable Canadians will face is why [Manulife has recently donated \\$1 million to food access non-profits nationwide.](#)

---

## 2. Get COVID-19 resources through HR Support Services

HR Support Services, offered through our partner HRdownloads<sup>®</sup>, has developed a coronavirus (COVID-19) Resource Centre which includes frequently asked questions

and helpful resources to assist small and mid-size employers. Your clients may not realize that they already have access to this, and other services from them.

- If your client has already activated their HRdownloads account they can [click here](#) to log in now and start using these helpful resources.
- If your client hasn't signed up yet for their HRdownloads account they can [click here](#) to activate.

They've done a wonderful job addressing the most common HR issues your clients are likely facing.

---

### **3. Stress is inevitable – tools to help small and mid-size business leaders**

If there were a national stress index, we imagine it would be through the roof. For small and mid-size business owners, there's a lot to worry about – and they likely tend to put family and their employees above themselves. We want to remind you about support services so you can encourage them to take care of themselves.

#### **Support and counselling through EFAP**

Most small and mid-size Manulife group benefits plans have employee and family assistance offered in their program. Many offer Manulife's EFAP provided by Homewood Health™. It's no surprise that Homewood has temporarily gone virtual with their sessions, but they're there for employers and their employees just the same 24/7, 365.

Reach out to Homewood. All calls are completely confidential. To contact Homewood – English: 1 866 644-0326. En français : 1 888 361-4853.

#### **MindBeacon**

Covid-19 brings heightened stress so MindBeacon offers virtual therapy to support small business owners and their employees to maintain mental wellbeing. MindBeacon digital therapy sessions qualify for plans that cover Social Worker. To learn more – [click here](#).

---

### **4. Remember Manulife's Healthcare Online is available**

Even a month ago, it was hard to imagine not being able to access a clinic or your family doctor. Today, we must all do our part to *flatten the curve* and reduce the burden on our public healthcare systems.

Your clients can provide their members with a secure, digital way to access top-quality primary care with Manulife's Healthcare Online.

## Manulife's HealthCare Online

- 24/7 secure access to Canadian healthcare professionals for appointments and treatment in French or English.
- Access from your mobile device within minutes.
- Live chat and video consultation.

Ask your Manulife representative for details.

---

## 5. Out-of-country coverage – urge employees to return to Canada

The government of Canada is strongly urging Canadians to return home immediately, but some people continue to experience delays. We announced last week that we extended out-of-country emergency medical coverage until the end of April for plan members who are delayed getting home but nearing the end of their out-of-country coverage. We want to make sure plan members have the coverage they need until they can get back home safely, but we won't be able to offer extensions to members who are near the end of their 'days limit' beyond the end of April. We ask for your help to make plan members who are out of country aware of this deadline.

**Important note:** This is meant to be a helpful gesture to those who need it. This does not affect plan members with coverage that extends beyond the end of April. Our contracts and coverage are unchanged.

We'll be communicating this information to small and mid-size Manulife Group Benefits clients by the end of the week, but we wanted to share it with you first. We know your small and mid-size clients turn to you for trusted advice and support. If you have any questions, I encourage you to reach out to your Manulife representative.

Thank you for trusting Manulife with your small and mid-size clients' benefits plans. We want to help you and all small business in Canada weather these unusual times.

**This email was sent by:**

**Manulife Group Benefits and Retirement Solutions (The Manufacturers Life Insurance Company)**  
500 King Street North, Waterloo, ON N2J 4C6,  
Canada

[Manulife.ca](#)

[Unsubscribe](#)

[Accessibility](#)

[Privacy Policy](#)

© 2020 The Manufacturers Life Insurance Company

 **Manulife**



**Manuvie**

[La version en ligne](#)

[EN](#)

## Le bulletin Avancées



**Un message de  
Donna Carbell**

Vice-présidente principale, Assurance collective

**Le présent message s'adresse aux conseillers et à leurs clients de l'Assurance collective de Manuvie dont les régimes couvrent habituellement de 2 à 400 participants.**

Les petites et moyennes entreprises sont les fondations de l'économie canadienne. Tout comme des millions de Canadiens comptent sur des employeurs de petite et de moyenne taille, je veux que vous et vos clients puissiez compter sur Manuvie pendant cette période sans précédent.

Alors que les fardeaux s'alourdissent et que l'incertitude plane à l'horizon, il vaut mieux que les employeurs de PME consacrent toute leur attention à leurs affaires. Vous trouverez ci-dessous cinq mesures qui pourront leur offrir un répit. Nous

espérons qu'elles vous seront utiles, à vous et à vos clients, et que grâce à elles, ces employeurs auront une préoccupation de moins.

1. Mesures pour aider à surmonter les problèmes de liquidités
2. Soutien aux RH
3. Votre santé mentale est importante elle aussi
4. Soins de santé en ligne
5. Couverture à l'étranger

---

## **1. Mesures pour aider à surmonter les problèmes de liquidités**

### Interruption des rajustements au renouvellement pour les petites et moyennes entreprises clientes

Dans le but de conserver plus de liquidités dans les PME, les rajustements au renouvellement pour mai, juin et juillet seront reportés de 60 jours, à moins que le rajustement ne soit une réduction. Ainsi, les réductions de primes prendront quand même effet.

- Renouvellement le 1<sup>er</sup> mai – Rajustement des taux reporté au 1<sup>er</sup> juillet
- Renouvellement le 1<sup>er</sup> juin – Rajustement des taux reporté au 1<sup>er</sup> août
- Renouvellement le 1<sup>er</sup> juillet – Rajustement des taux reporté au 1<sup>er</sup> septembre

Nous suivrons la situation de près et réexaminerons le dossier des renouvellements en août et par la suite.

Nous espérons que ces 60 jours supplémentaires donneront plus de marge de manœuvre à vos clients, surtout alors qu'ils doivent se concentrer sur leurs clients à eux, sur leur collectivité et sur les activités principales de leur entreprise.

Vous obtiendrez toujours de l'information sur les renouvellements à venir, afin de pouvoir planifier les prochains mois avec vos clients. De plus, nous discuterons avec vous des taux de renouvellement comme d'habitude, afin que vos clients puissent tenir compte de ces coûts dans leur planification. En 2021, les renouvellements auront lieu selon le calendrier habituel.

## Paiement des primes

Manuvie est là pour soutenir les propriétaires de petites entreprises. Et cela est encore plus vrai considérant l'incertitude financière à laquelle ils sont confrontés. Avant toute chose, nous souhaitons vous assurer qu'il n'y aura aucune suspension des réclamations pour défaut de paiement pour le mois d'avril. Cette mesure fait partie intégrante de nos pratiques et de nos processus pour aider les entreprises à traverser des périodes difficiles.

Dans le cadre de nos bonnes pratiques courantes, nous laissons toujours le soin à nos chargés de portefeuille d'utiliser les outils et options à leur disposition pour vous aider à gérer les situations de vos clients. Cette situation ne fait pas exception et nous voulons aider les entreprises à maintenir leurs avantages sociaux en place. Si un client éprouve un problème temporaire de liquidités et n'est pas en mesure de payer la prime dans les 31 jours – les réclamations ne seront pas suspendues. Nous resterons en contact avec vous au moyen d'un appel téléphonique et collaborerons afin de bien comprendre la situation.

Si le client a besoin de soutien additionnel, une des solutions que nous pouvons considérer est le report des primes jusqu'à 60 jours, sans suspendre les réclamations. Nous évaluerons cette solution au cas par cas pour s'assurer qu'il s'agit de la bonne approche pour ce client à ce moment.

Si vous connaissez des clients qui éprouvent des difficultés avec leurs paiements de primes et qui doivent apporter des modifications à leur régime, ou qui ont besoin de temps pour prendre d'autres dispositions, veuillez travailler directement avec votre chargé de portefeuille.

Je félicite les gouvernements fédéral et provinciaux d'avoir agi rapidement pour soutenir les PME en mettant en place plusieurs programmes d'aide, en particulier pour le paiement du loyer, la paie et les avantages sociaux.

Manuvie est là pour soutenir les entreprises qui traversent cette période d'incertitude, et nous continuerons de revoir ces politiques à mesure que la situation évolue.

Nous renforçons notre engagement à soutenir les propriétaires de petites entreprises.

## Solutions de rechange au retrait du régime

Nous savons que les employés tiennent à leur régime d'assurance collective. C'est pourquoi le retrait des garanties est un dernier recours pour les entreprises. Soyons francs : les gens ont besoin d'avantages sociaux dans des moments comme ceux-ci. Toutefois, si vos clients envisagent de mettre fin à leur régime parce qu'ils ont des problèmes de liquidités, nous les encouragerons à vous en parler. Comme vous le savez, il existe des solutions de rechange, comme modifier la structure du régime pour le rendre plus abordable. Par exemple, la liste de médicaments essentiels que nous venons de lancer peut leur permettre d'économiser de l'argent tout en maintenant l'assurance médicaments des employés. Cliquez [ici](#) pour en savoir plus sur les dispositions relatives à la suspension des garanties.

## Aide pour gérer les mises à pied, la suspension des garanties et la coordination avec l'assurance-emploi

Aucun chef d'entreprise ne veut envisager de mises à pied. Cependant, cela pourrait être nécessaire compte tenu de l'éclosion de la maladie à coronavirus (COVID-19). Pour en savoir plus, cliquez [ici](#).

Cette réalité et le stress financier que subiront certains des Canadiens les plus vulnérables sont les raisons pour lesquelles Manuvie a récemment fait don d'un million de dollars à des organismes sans but lucratif qui aident des gens à avoir accès à de la nourriture à l'échelle [nationale](#).

---

## 2. Ressources des Services de soutien aux RH liées à la COVID-19

Les Services de soutien aux RH, offerts par l'intermédiaire de notre partenaire, HRdownloads<sup>MD</sup>, ont mis sur pied un centre de ressources sur la maladie à coronavirus (COVID-19) qui comprend une foire aux questions et des ressources utiles pour aider les employeurs de PME. Vos clients ne se rendent peut-être pas compte qu'ils ont déjà accès à ces ressources et à d'autres services de leur part.

- Si votre client a déjà activé son compte HRdownloads, il peut cliquer [ici](#) pour ouvrir une session.
- Si votre client n'a pas encore activé son compte, il peut le faire [ici](#).

HRdownloads a fait un travail remarquable pour traiter des problèmes de RH les plus courants auxquels vos clients sont probablement confrontés.

### **3. Le stress est inévitable – outils pour aider les dirigeants de petites et moyennes entreprises**

S'il y avait un indice national de stress, il serait probablement en train d'atteindre des sommets. Les propriétaires de PME ont une foule de préoccupations – et ils ont tendance à donner la priorité à leur famille et à leurs employés. Nous tenons à vous rappeler les services de soutien qui leur sont offerts afin que vous puissiez les encourager à prendre soin d'eux-mêmes.

#### **Soutien et services de consultation dans le cadre des PAEF**

La plupart des régimes d'assurance collective de petite et de moyenne taille de Manuvie comprennent un programme d'aide aux employés et aux membres de leur famille (PAEF). Plusieurs offrent le PAEF de Manuvie fourni par Homewood Santé<sup>MD</sup>. Homewood a opté temporairement pour des séances virtuelles, bien sûr, mais ses conseillers sont là en tout temps pour les employeurs et leurs employés.

N'hésitez pas à communiquer avec eux. Tous les appels sont confidentiels. Pour communiquer avec Homewood en français : 1 888 361-4853.

#### **MindBeacon**

La COVID-19 est une source de stress accru. MindBeacon offre des thérapies virtuelles pour aider les propriétaires de PME et leurs employés à préserver leur bien-être mental. Les séances de thérapie numériques de MindBeacon sont admissibles aux régimes qui couvrent les travailleurs sociaux. Pour en savoir plus, cliquez [ici](#).

---

### **4. N'oubliez pas le service Soins de santé en ligne de Manuvie**

Il y a un mois, il était difficile d'imaginer qu'on ne pourrait pas avoir accès à une clinique ou à son médecin de famille. Aujourd'hui, nous devons tous apporter notre contribution pour *aplatir la courbe* et alléger le fardeau de notre système de santé public.

Vos clients peuvent offrir à leurs participants un moyen d'accéder de manière sécurisée à des soins primaires de première qualité grâce au service Soins de santé en ligne de Manuvie.

## Soins de santé en ligne de Manuvie

- Accès sécurisé en tout temps à des professionnels de la santé canadiens pour des rendez-vous et des traitements en français ou en anglais.
- Accès à partir d'un appareil mobile en quelques minutes.
- Consultation en direct par clavardage et vidéo.

Pour en savoir plus, communiquez avec votre représentant de Manuvie.

---

## 5. Couverture à l'étranger – encouragez les employés à revenir au Canada

Le gouvernement fédéral encourage fortement les Canadiens à rentrer chez eux immédiatement, mais certaines personnes continuent de subir des retards. Nous avons annoncé la semaine dernière que nous prolongeons la couverture de soins médicaux en cas d'urgence à l'étranger jusqu'à la fin du mois d'avril pour les participants qui n'ont pas encore réussi à revenir à la maison et qui sont sur le point de ne plus être couverts à l'étranger. Nous voulons nous assurer que les participants ont la couverture dont ils ont besoin jusqu'à ce qu'ils puissent rentrer en toute sécurité. Toutefois, nous ne pourrons pas offrir de prolongations aux participants dont la période de couverture maximale prend fin après le mois d'avril. Nous vous demandons de nous aider à informer les participants à l'étranger de cette échéance.

**Remarque importante :** Il s'agit d'une mesure utile pour ceux qui en ont besoin. Elle n'aura aucune incidence sur les participants dont la couverture prend fin après avril. Nos contrats et nos garanties demeurent inchangés.

Nous communiquerons ces renseignements aux PME clientes de l'Assurance collective de Manuvie d'ici la fin de la semaine, mais nous voulions d'abord vous les transmettre. Nous savons que ces clients se tournent vers vous pour obtenir du soutien et des conseils de confiance. Si vous avez des questions, je vous invite à communiquer avec votre représentant de Manuvie.

Nous vous remercions de faire confiance à Manuvie pour les régimes d'avantages sociaux de vos clients de petite et de moyenne taille. Nous voulons vous aider, vous et toutes les PME au Canada, à traverser cette période inhabituelle.

**Ce courriel a été envoyé par :**

**Solutions Assurance et Retraite collectives (La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers)**

500, rue King Nord, Waterloo (ON)

N2J 4C6, Canada

[Manuvie.ca](#)

[Désabonnement](#)

[Accessibilité](#)

[Politique de confidentialité](#)

© La Compagnie d'Assurance-Vie Manufacturers 1999–2020

 **Manuvie**