

# Transition entre les opérateurs et administration simplifiée

## Foire aux questions (FAQ)

Ce document est destiné à être utilisé uniquement comme source d'information. En cas de divergence entre les contrats collectifs et les informations contenues dans ce document, le contrat collectif est prioritaire.

### UNE ADMINISTRATION SANS FAILLE

#### **Qu'est-ce qu'Effortless Admin ?**

Effortless Admin est un administrateur tiers (TPA) dont la plateforme logicielle offre aux employés une expérience numérique d'inscription et d'administration en ligne. Effortless Admin ne paie pas les demandes de remboursement ; celles-ci doivent être soumises à l'assureur concerné (Manuvie/Allstate/AIG) pour être traitées et payées.

#### **Quand devrai-je utiliser la plateforme Effortless Admin ?**

Au cours de la première semaine d'août, vous recevrez un courriel d'Effortless Admin vous invitant à vérifier et à confirmer/mettre à jour vos informations personnelles telles que les informations sur les personnes à charge, les coordonnées et les informations sur la couverture du conjoint de remplacement, le cas échéant. Vous devrez désigner un bénéficiaire pour les prestations applicables. Vous aurez également la possibilité de choisir une couverture volontaire : Vie facultative, DMA facultatif et/ou Maladie grave facultative.

Pour que les données les plus récentes et confirmées soient transmises à Manuvie pour le 1er septembre, **veuillez compléter le processus de vérification d'Effortless Admin avant le 21 août.**

#### **Dois-je désigner un bénéficiaire ?**

Il est recommandé de désigner un bénéficiaire pour les prestations applicables. Si vous ne désignez pas de bénéficiaire, votre succession recevra le produit et pourra être soumise à l'impôt.

#### **Où Effortless Admin a-t-il obtenu les données qui se trouvent actuellement dans son système et qu'en adviendra-t-il ?**



Les données du système ont été transférées en toute sécurité de la Canada-Vie à Effortless Admin. Une fois que vous les aurez vérifiées, elles seront transmises en toute sécurité à Manulife/AIG/Allstate pour la date d'effet du 1er septembre. Remarque : Vos renseignements bancaires pour le dépôt direct des paiements de réclamation et des bénéficiaires n'ont pas été transférés.

#### **Comment puis-je me connecter à mon site de membre du plan Effortless Admin ?**

Vous serez invité par courriel à vous inscrire sur le site des membres du plan Effortless Admin. Une fois inscrit par e-mail, vous pourrez créer un compte utilisateur.

#### **Comment puis-je savoir quelle sera ma couverture à partir du 1er septembre 2023 ?**

Une fois que vous avez reçu l'e-mail d'Effortless Admin, vous pouvez consulter les informations relatives à votre couverture en vous connectant au site des membres du plan Effortless Admin à l'adresse [www.effortlessadmin.com](http://www.effortlessadmin.com), et en naviguant jusqu'à la section Couverture. Vous pouvez télécharger une brochure PDF sur les garanties en un coup d'oeil ou consulter des informations détaillées directement sur le site web.

		
Inscription	✓	
Mise à jour des personnes à charge	✓	
Mise à jour des bénéficiaires	✓	
Mise à jour de vos coordonnées et de votre adresse	✓	
Demandes de renseignements sur la couverture		✓
Soumission des demandes d'indemnisation		✓
Demande d'informations sur les demandes d'indemnisation présentées		✓

## TRANSITION VERS MANUVIE

### ***Dois-je remplir un formulaire d'adhésion à Manuvie ?***

Non, les renseignements relatifs à votre inscription et à vos personnes à charge ont été fournis à Manuvie. Au cours de la première semaine d'août, Effortless Admin vous enverra un courriel pour confirmer vos renseignements, désigner un bénéficiaire, adhérer aux garanties facultatives et fournir une signature électronique.

### ***L'historique de nos demandes de remboursement est-il transféré ?***

Oui. Tous les antécédents de sinistres de Vision seront transférés. Par conséquent, il peut y avoir un retard dans le traitement de ces demandes. Nous vous remercions de votre patience.

### ***Aurai-je accès au site Web ou à l'application mobile de GroupNet de la Canada-Vie après le 1er septembre ?***

Non, l'accès au site Web et à l'application mobile GroupNet de la Canada-Vie prendra fin à minuit le 31 août. Vous devez visiter GroupNet **avant** le 1er septembre pour imprimer tout document nécessaire, comme l'explication des prestations, les prédéterminations et/ou les autorisations préalables. Les demandes de remboursement en ligne peuvent continuer à être soumises jusqu'au 31 août. Toute demande de règlement soumise le 1er septembre ou après cette date pour des services fournis avant le 31 août 2023 devra être envoyée par la poste à la Canada-Vie. Les formulaires de demande de règlement peuvent être imprimés à partir du site Web de la Canada-Vie :

<https://www.canadalife.com/support/forms/for-you-and-your-family.html>

### ***Que se passe-t-il si je suis en congé pour cause d'invalidité (p. ex., invalidité de longue durée) le 1er septembre ?***

Si vous êtes en congé d'invalidité et que la date d'invalidité est antérieure au 1er septembre 2023, votre protection en matière de soins de santé et de soins dentaires sera transférée à Manuvie. Votre demande d'exonération de primes et vos paiements d'invalidité continueront d'être versés par la Canada-Vie en fonction de la couverture en vigueur à la date de l'invalidité.

## DEMANDES DE REMBOURSEMENT DE FRAIS DE SANTÉ ET DE SOINS DENTAIRE

### ***Qu'advient-il de mes demandes de règlement ?***

- **Les demandes de règlement pour soins de santé et soins dentaires** dont la date de service ou d'achat est le **1er septembre 2023 ou une date ultérieure** doivent être soumises à Manuvie.
- **Les demandes de règlement pour soins de santé et soins dentaires** dont la date de service ou d'achat est **au plus tard le 31 août 2023** doivent être soumises et reçues par la Canada-Vie au plus tard le 30 septembre 2023, et seront payées en fonction du régime en vigueur à la date du service ou de l'achat.

Si vous avez déjà obtenu une autorisation préalable de votre assureur actuel pour des soins dentaires, Manuvie honorera cette autorisation pendant une période maximale de six mois. Veuillez soumettre votre avis d'approbation préalable de la Canada-Vie avec votre formulaire de demande de règlement à Manuvie lorsque vous présentez votre demande de remboursement.

### ***J'ai une autorisation préalable ou un statut de médicament d'exception. Serai-je couvert par Manuvie ?***

Oui, la Canada-Vie transférera en toute sécurité à Manuvie l'historique des médicaments faisant l'objet d'une autorisation préalable ou d'une exception. Si, à l'avenir, on vous prescrit un médicament faisant l'objet d'une autorisation préalable, Manuvie exigera que vous remplissiez le formulaire d'autorisation préalable que vous trouverez sur le site Web des participants au régime de Manuvie.

### ***Que se passe-t-il si j'ai besoin d'une couverture médicale d'urgence alors que je suis en voyage à l'étranger ?***

Si une urgence médicale survient au cours d'un voyage, il faut communiquer avec l'assureur suivant :

- Si l'urgence survient au plus tard le 31 août 2023 - Canada-Vie
- Si l'urgence survient le 1er septembre 2023 ou après – Manuvie

Remarque : la compagnie d'assurance doit être contactée avant que les frais médicaux ne soient engagés, si possible. Veuillez à emporter les cartes de prestations applicables en fonction de vos dates de voyage, afin d'obtenir les coordonnées de la personne à contacter et les informations relatives à la police.

### ***Recevrai-je une carte de prestations de Manuvie ?***

Oui, vous recevrez une carte de prestations 3 en 1 de Manuvie (carte d'identification du régime, carte de paiement direct des médicaments et carte de soins de santé d'urgence en voyage) envoyée à votre domicile et qui entrera en vigueur le 1er septembre 2023. Veuillez continuer à utiliser votre carte de prestations de la Canada-Vie pour toute demande de règlement présentée jusqu'au 31 août 2023.

Une carte de prestations numérique de Manuvie sera également disponible sur le site des participants au régime de Manuvie ou sur l'application mobile.

Présentez votre carte de prestations de Manuvie à votre pharmacien, à votre dentiste et à tout praticien paramédical (physiothérapeute, massothérapeute, etc.) à compter du 1er septembre 2023 afin qu'ils puissent mettre à jour les renseignements sur votre couverture en vue de la présentation directe des demandes de règlement.

### ***Mes demandes de remboursement peuvent-elles être payées par dépôt direct ?***

Oui, en vous inscrivant au dépôt direct, vous pouvez recevoir vos demandes de règlement jusqu'à 70 % plus rapidement et obtenir votre explication des prestations. Une fois que vous vous serez inscrit au site sécurisé des participants au régime de Manuvie le 1er septembre 2023 ou après cette date, assurez-vous de vous inscrire au dépôt direct en fournissant vos renseignements bancaires. Remarque : Vos renseignements bancaires n'ont pas été transférés à Manuvie.

### ***Pourrai-je présenter mes demandes de règlement à Manuvie par voie électronique ?***

Oui. Vous pouvez présenter vos demandes de règlement pour soins de santé, soins paramédicaux (physiothérapeute, chiropraticien, etc.), soins de la vue et soins dentaires par voie électronique à Manuvie afin qu'elles soient traitées plus rapidement. Après le 1er septembre 2023, nous vous encourageons à visiter le site Web de Manuvie pour en savoir plus sur les services de soumission en ligne des demandes de règlement. Vous devrez activer votre compte sur le site sécurisé des participants au régime et vous inscrire au dépôt direct et aux relevés électroniques de demandes de règlement afin de profiter des avantages de la soumission électronique des demandes de règlement.

### ***Mon fournisseur peut-il présenter mes demandes de règlement directement à Manuvie ?***

Oui, les fournisseurs de soins de santé admissibles peuvent choisir de présenter leurs demandes de règlement directement à Manuvie. Le fournisseur devra être inscrit auprès de Manuvie pour pouvoir présenter des demandes de règlement directement à l'assureur.

### ***Comment puis-je consulter les renseignements détaillés sur mes prestations et mes demandes de règlement auprès de Manuvie ?***

Manuvie dispose d'un site Web convivial auquel vous pouvez accéder à l'aide de votre carte d'identité Manuvie. Vous pourrez accéder aux renseignements sur votre couverture, soumettre vos demandes de règlement en ligne pour un traitement plus rapide, consulter l'état de votre demande de règlement, l'historique de vos demandes de règlement et l'explication des prestations.

La marche à suivre pour créer votre code d'identification Manuvie (un nom d'utilisateur et un mot de passe uniques et sécurisés) est décrite dans le document d'accompagnement intitulé " Comment créer votre code d'identification Manuvie ". Remarque : Les identifiants Manuvie ne peuvent être créés qu'à partir du 1er septembre et vous aurez besoin de votre carte de prestations Manuvie pour le processus de validation.

Si vous avez des questions concernant le processus ou si vous avez besoin d'aide, veuillez communiquer avec le Centre de service à la clientèle de Manuvie au 1-800-268-6195.

### **Manuvie dispose-t-elle d'une application mobile ?**

Oui, vous pouvez accéder à vos avantages en déplacement en téléchargeant Manuvie Mobile pour Apple ou Android. C'est la seule application dont vous avez besoin pour présenter des demandes de règlement, utiliser votre carte de prestations, consulter les détails des médicaments avec des options à moindre coût, trouver des fournisseurs de soins de santé près de chez vous et plus encore. Vous devez vous inscrire pour obtenir l'identifiant Manuvie et le site des participants au régime afin d'accéder aux fonctions de l'application mobile.

## **PRESTATIONS VOLONTAIRES**

### **À quelles prestations volontaires mes personnes à charge et moi-même aurons-nous accès ?**

À compter du 1er septembre 2023, l'ensemble des prestations volontaires comprendra :

<b>Vie facultative</b>		
<b>Souscrit par Manulife</b>		
Employé	Couverture	Unités de 10 000 dollars ; maximum 500 000 \$
	Émission garantie	100 000 \$ - si l'achat a lieu au plus tard le 30 septembre 2023
Conjoint	Couverture	Unités de 10 000 dollars ; maximum 500 000 \$
	Émission garantie	50 000 \$ - si l'achat a lieu au plus tard le 30 septembre 2023
Enfant	Couverture	Unités de 5 000 \$ ; maximum 25 000 \$
	Émission garantie	25 000 \$ - si l'achat a lieu au plus tard le 30 septembre 2023

<b>Maladie grave volontaire (MRV)</b>	
<b>Souscrit par l'Allstate</b>	
Option 1	Employé 10 000 \$ ; conjoint 5 000 \$ ; enfant 5 000 \$
Option 2	Employé 25 000 \$ ; conjoint 12 500 \$ ; enfant 12 500 \$
Option 3	Employé 50 000 \$ ; conjoint 25 000 \$ ; enfant 25 000 \$

*Remarque :*

- Si l'option est souscrite le/avant le 30 septembre 2023, toute la couverture est appliquée en tant qu'émission garantie.
- Toutes les options comprennent un service de conciergerie médicale et de deuxième avis avec TELUS Santé.

<b>Décès et mutilation accidentels volontaires (DMA)</b>			
<b>Souscrit par AIG</b>			
Unique	Unités de 25 000 \$ ; maximum 300 000 \$		
Famille	Unités de 25 000 \$ ; maximum 300 000 \$		
	Conjoint seul sans enfant à charge	Conjoint avec enfants à charge	Enfants à charge sans conjoint
	50 % du montant choisi	Conjoint - 40 % du montant choisi Par enfant - 10 % du montant choisi	15 % du montant élu par enfant

### **Qu'est-ce qu'un montant d'émission garanti ?**

Un montant d'émission garanti est le montant d'assurance disponible sans avoir à fournir de preuve médicale de bonne santé. Remarque : l'assurance-vie facultative comporte une clause de condition préexistante de 24 mois pour ce montant, à l'exclusion de la couverture des enfants.

### **Comment puis-je m'inscrire aux prestations volontaires ?**

Par le biais d'Effortless Admin, vous aurez la possibilité de choisir et d'adhérer à l'une ou l'autre des garanties volontaires. Des informations complémentaires sur la couverture et les coûts sont disponibles sur la plateforme Effortless Admin.

### **Qui paie le coût des prestations volontaires ?**

Vous êtes tenu de payer 100 % du coût de tout avantage volontaire choisi par le biais d'une retenue sur salaire.

### **Quand la couverture sera-t-elle effective pour les montants demandés au-delà de la limite de non preuve ?**

Pour les montants supérieurs à la limite de non-présence, l'assureur ou les assureurs doivent d'abord approuver votre demande. Vous serez informé par écrit de leur décision et de la date d'entrée en vigueur de la couverture.

### **Dois-je faire une nouvelle demande si j'ai déjà une couverture volontaire approuvée ?**

Non. Si vous êtes déjà inscrit et que votre demande de couverture au titre des prestations volontaires a été approuvée, la couverture sera maintenue, sauf instructions contraires de votre part. Si vous décidez d'augmenter votre couverture, vous devrez peut-être fournir une attestation médicale de bonne santé et recevoir l'approbation de la compagnie d'assurance pour le montant supplémentaire par rapport au montant garanti. A guaranteed issue amount is the amount of insurance available without having to provide medical evidence of good health. Note: Optional Life has a 24-month pre-existing condition clause to this amount excluding child coverage.

## **POUR PLUS D'INFORMATIONS ET D'ASSISTANCE**

Pour plus d'informations, veuillez consulter tous les documents disponibles sur le site web du portail.

Pour les demandes de remboursement, les questions de couverture et les demandes de renseignements généraux, veuillez contacter l'assureur concerné :

- **Pour les demandes d'indemnisation et la couverture au plus tard le 31 août 2023** – Canada Life en ouvrant une session sur le site Web de Canada Life GroupNet (<https://www.canadalife.com/sign-in.html>) ou en téléphonant sans frais au 1-800-957-9777.
- **Pour les demandes d'indemnisation et les couvertures à compter du 1er septembre 2023** - Manuvie en ouvrant une session sur le site sécurisé des participants au régime Manuvie ([www.manulife.ca/planmember](http://www.manulife.ca/planmember)) ou en composant sans frais le 1 800 268-6195.

Après avoir reçu votre e-mail d'invitation à l'inscription à Effortless Admin au début du mois d'août, si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions concernant le processus de vérification de l'inscription et/ou vos informations personnelles, veuillez contacter :

- Effortless Admin via la fonction Live Chat (support en anglais) directement depuis votre plateforme d'inscription ou par email (support en français) à [groubenefits@effortlessadmin.com](mailto:groubenefits@effortlessadmin.com)

Si vous avez besoin d'une assistance supplémentaire, veuillez contacter l'administrateur de votre régime/le responsable de la paie.

### **Assurance complémentaire**

Si vous ou les personnes à votre charge avez besoin d'une assurance santé individuelle, d'une assurance dentaire et/ou d'une assurance voyage, HUB International dispose d'un service appelé Emerge qui vous aide à obtenir un plan personnel qui répondra au mieux à votre budget et à vos besoins. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site [www.hubinternational.com/emerge](http://www.hubinternational.com/emerge) ou envoyer un courriel à [emerge@hubinternational.com](mailto:emerge@hubinternational.com).