

Depuis 1968



Since 1968

RTO/ERO Group Benefits Program Régime collectif d'avantages sociaux d'ERO/RTO

ADMINISTERED BY / ADMINISTRÉ PAR JOHNSON[®]

2016/2017

en mouvement



L'assurance voyage à l'intérieur du Canada

Les voyageurs d'aujourd'hui reconnaissent la nécessité d'avoir une assurance voyage en cas d'urgence médicale lors d'un voyage à l'extérieur du Canada. Toutefois, plusieurs ne savent pas qu'elle est également nécessaire lorsqu'ils voyagent hors de leur province de résidence vers une destination canadienne.

Les régimes d'assurance santé fournis par les gouvernements provinciaux ne couvrent pas tous les frais engagés en raison d'une urgence médicale hors de votre province de résidence. Tandis que des ententes interprovinciales existent en matière d'assurance santé, habituellement, ces ententes n'incluent que les honoraires des médecins et les services hospitaliers qui sont jugés nécessaires sur le plan médical. Pour cette raison, les gouvernements provinciaux vous recommandent d'obtenir une assurance voyage hors province.

Parmi les frais non couverts par les régimes d'assurance santé gouvernementaux, nous comptons : les frais des services ambulanciers (terrestres ou aériens) ou d'hébergement et de repas

supplémentaires, et les frais du retour d'un véhicule, de rapatriement ou d'interruption/de retard de voyage. Si votre voyage est couvert au titre du régime Frais médicaux complémentaires ou du régime Protection supplémentaire d'assurance voyage d'ERO/RTO, les frais admissibles pour ces types de services le seront aussi.

IMPORTANT

Remarquez que le numéro de police pour l'assurance voyage hors province/Canada changera à compter du 1^{er} janvier 2017. Le nouveau numéro de contrat est 7106 (il remplace les numéros de contrats d'assurance voyage précédents : 9092 et 9265). Les numéros de téléphone pour joindre Allianz Global Assistance en cas d'urgence changeront également. Les nouvelles coordonnées sont précisées à la page 4 et sur la nouvelle Carte des avantages ci-jointe. Veillez à ce que cette carte vous accompagne lors de tout voyage.

À l'intérieur

- 2 ➤ Régime Protection supplémentaire d'assurance voyage
 - Primes annuelles du régime Protection supplémentaire d'assurance voyage
- 3 ➤ FAQ – Assurance voyage
 - Allianz Global Assistance – L'expérience client rehaussée
- 4 ➤ Preuve de départ
 - À retenir
 - Coordonnées



Régime Protection supplémentaire d'assurance voyage

Déjà, de nombreux membres d'ERO/RTO s'affairent à la planification de leurs vacances d'hiver avec beaucoup d'anticipation. Qu'il s'agisse de plusieurs mois en Floride ou d'un forfait européen, l'assurance voyage hors province/Canada du régime Frais médicaux complémentaires d'ERO/RTO (régime FMC) propose une protection étendue en cas d'urgence médicale. Les participantes et participants au régime FMC et leurs personnes à charge assurées bénéficient d'une assurance voyage qui couvre un nombre illimité de voyages par année, sous réserve d'un maximum de 93 jours par voyage. En outre, une prestation allant jusqu'à 6 000 \$ par personne, par voyage, est incluse sans frais supplémentaires, advenant l'annulation, l'interruption ou le retard d'un voyage.

Planifiez-vous un voyage de plus de 93 jours hors de votre province de résidence? Le cas échéant, vous pouvez souscrire des jours d'assurance voyage additionnels dans le cadre du régime Protection supplémentaire d'assurance voyage d'ERO/RTO.

Si vous n'avez besoin que de quelques jours supplémentaires, vous pouvez souscrire cinq jours d'assurance de plus au titre du régime Protection supplémentaire d'assurance voyage, ce qui couvrira un voyage d'une durée totale de 98 jours. Pour les voyages plus longs, vous pouvez souscrire des unités de jours supplémentaires,

sans excéder une durée maximale de 212 jours pour les résidents de l'Ontario, de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, du Manitoba, du Nouveau-Brunswick et de Terre-Neuve-et-Labrador, et d'une durée maximale de 182 jours pour toutes les autres provinces.

Le régime Protection supplémentaire d'assurance voyage est souple, abordable et offert aux membres qui participent au régime FMC d'ERO/RTO, indépendamment de leur âge ou leur état de santé. Cet aspect du régime est particulièrement important si vous êtes atteint d'une affection médicale ou avez été traité pour une affection médicale, car y être admissible ne repose pas sur vos réponses à un questionnaire médical. Les primes varient selon votre âge et non selon votre état de santé. Les garanties du régime Protection supplémentaire d'assurance voyage font l'objet de la même clause de stabilité médicale que celle de l'assurance voyage du régime FMC d'ERO/RTO.

Souscrire le régime Protection supplémentaire d'assurance voyage d'ERO/RTO est de toute simplicité. Il suffit de remplir une proposition d'assurance et la transmettre au Service des garanties d'assurance collective de Johnson Inc. Pour vous renseigner davantage ou pour recevoir la proposition d'assurance par la poste, téléphonez chez Johnson Inc. au **416-920-7248** ou sans frais au **1-877-406-9007**.

Primes annuelles du régime Protection supplémentaire d'assurance voyage

En vigueur du 1^{er} septembre 2016 au 31 août 2017

Protection célibataire*			Âge							
Régime de base (FMC) N ^{bre} de jours	Régime Protection supplémentaire N ^{bre} de jours	Durée totale du voyage	Moins de 55 ans	55-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-84	85 ans et plus
93	5	98	12	15	24	32	41	71	119	159
93	14	107	39	49	81	108	141	251	417	562
93	29	122	83	108	176	236	315	571	971	1 281
93	44	137	146	180	294	406	532	930	1 513	2 032
93	59	152	206	285	487	624	822	1 402	2 268	3 086
93	74	167	266	364	632	814	1 050	1 778	2 901	3 914
93	89	182	328	450	774	1 014	1 321	2 245	3 529	4 746
93	104**	197**	392	537	928	1 221	1 589	2 673	4 192	5 614
93	119**	212**	459	627	1 074	1 434	1 882	3 134	4 908	6 548

Protection couple*			Âge							
Régime de base (FMC) N ^{bre} de jours	Régime Protection supplémentaire N ^{bre} de jours	Durée totale du voyage	Moins de 55 ans	55-59	60-64	65-69	70-74	75-79	80-84	85 ans et plus
93	5	98	24	30	48	64	82	142	238	318
93	14	107	78	98	162	216	282	502	834	1 124
93	29	122	166	216	352	472	630	1 142	1 942	2 562
93	44	137	292	360	588	812	1 064	1 860	3 026	4 064
93	59	152	412	570	974	1 248	1 644	2 804	4 536	6 172
93	74	167	532	728	1 264	1 628	2 100	3 556	5 802	7 828
93	89	182	656	900	1 548	2 028	2 642	4 490	7 058	9 492
93	104**	197**	784	1 074	1 856	2 442	3 178	5 346	8 384	11 228
93	119**	212**	918	1 254	2 148	2 868	3 764	6 268	9 816	13 096

* Là où la loi l'exige, la taxe de vente provinciale sera ajoutée aux primes : 8 % pour les résident(e)s de l'Ontario et 9 % pour les résident(e)s du Québec.

** En raison des exigences provinciales relatives à la résidence, cette option n'est disponible qu'aux résident(e)s de l'Ontario, de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, du Manitoba, du Nouveau-Brunswick et ceux de Terre-Neuve-et-Labrador. Pour toutes les autres provinces, la durée maximale est de 182 jours.

Nous vous invitons à communiquer avec le Service des garanties d'assurance collective de Johnson Inc. afin d'obtenir les primes pour la protection familiale ou pour toute autre question.



FAQ – Assurance voyage

Q Je me suis retrouvé à la salle d'urgence de mon hôpital local mercredi en raison d'une crise de la vésicule biliaire. Heureusement, je suis sorti de l'hôpital le lendemain. Le samedi suivant, j'ai pris un vol vers la Floride et après une semaine en Floride, j'ai été hospitalisé en raison de douleurs intolérables. L'examen médical a conclu que je devais subir une chirurgie de la vésicule biliaire et que cela ne pouvait pas attendre à mon retour à la maison. Cette urgence médicale serait-elle admissible au titre de l'assurance voyage hors province/Canada?

R Non. Ayant consulté un médecin concernant une crise de la vésicule biliaire dans les 90 jours précédant la date de votre départ, votre demande de règlement pour cette urgence médicale ne serait pas admissible au titre de l'assurance voyage hors province/Canada.

Q Mon enfant à charge poursuit ses études auprès d'une université américaine. Est-elle admissible aux garanties du régime Frais médicaux complémentaires d'ERO/RTO, alors qu'elle est aux études aux États-Unis?

R Oui. Les frais admissibles au titre du régime Frais médicaux complémentaires (FMC) qu'une personne à charge assurée engage alors qu'elle étudie hors de sa province de résidence habituelle sont remboursés selon les mêmes dispositions que ceux engagés dans sa province de résidence. Toutefois, si les frais médicaux qu'elle engage hors province seraient couverts par son régime d'assurance santé provincial (ex. : lit en salle commune ou radiographies), si elle les engageait dans sa province de résidence, ils ne seraient pas admissibles au titre du régime FMC. Pour ces types de soins médicaux, votre fille serait sage d'obtenir l'assurance supplémentaire offerte par l'établissement d'études postsecondaires qu'elle fréquente. Les frais admissibles engagés par les étudiants en raison d'une urgence médicale alors qu'ils sont à 500 km ou plus de leur résidence étudiante et hors de leur province de résidence habituelle, sont remboursés selon l'assurance voyage hors province/Canada.

Q Mon médecin atteste que je peux voyager malgré mon affection médicale actuelle. Les

garanties de mon assurance voyage hors province/Canada d'ERO/RTO s'appliqueront-elles, si une urgence médicale associée à mon affection médicale actuelle survient pendant mon voyage?

R L'autorisation de votre médecin ne remplace pas les dispositions du contrat d'ERO/RTO. Si votre affection médicale n'est pas jugée stable selon les dispositions du contrat, une urgence médicale associée à cette affection médicale ne serait pas admissible. Reportez-vous à votre livret de l'assurance voyage hors province/Canada, pour vous renseigner sur la stabilité médicale.

Q Il n'y a eu aucun changement à mon affection cardiaque dans les 90 jours précédant mon voyage, mais mon médecin a changé un de mes médicaments pour cette affection médicale. Mes garanties d'assurance voyage s'appliqueront-elles à mon affection cardiaque pendant mon voyage?

R Oui. Contrairement à la plupart des régimes d'assurance voyage sur le marché d'aujourd'hui, un changement de médicament, de dose, dosage ou de posologie ne signifie pas que

l'affection médicale sera exclue au titre de l'assurance voyage hors province/Canada d'ERO/RTO. Toutefois, s'il y a un changement quelconque dans l'affection cardiaque même, les demandes de règlement liées à cette affection cardiaque pourraient être exclues.

Q Mon voyage a été annulé en raison d'une affection médicale et la compagnie aérienne m'a accordé un crédit pour le vol. Pour quelle raison Allianz Global Assistance me disent-ils que l'annulation de mon voyage n'est pas admissible au titre de l'assurance voyage hors province/Canada des régimes d'ERO/RTO?

R Si la compagnie aérienne vous a déjà accordé un crédit pour le vol annulé, Allianz ne peut pas émettre un remboursement. Le crédit doit d'abord être annulé par la compagnie aérienne. Il vous incombe de communiquer avec cette dernière pour faire la demande d'annulation du crédit, car la compagnie aérienne n'autorise pas Allianz à le faire en votre nom. Une fois que le crédit sera annulé, vous pourrez présenter votre demande de règlement pour l'annulation de votre vol au titre de votre assurance voyage hors province/Canada.



Allianz Global Assistance – L'expérience client rehaussée

Allianz Global Assistance (Allianz), le fournisseur d'assistance voyage pour l'assurance voyage hors province/Canada d'ERO/RTO, a passé en revue et a actualisé ses procédures en vue de simplifier et de faciliter une expérience client rehaussée lorsque vous présentez des demandes de règlement.

Les améliorations commencent dès votre premier appel, avec des nouvelles options de navigation vocale qui vous permettent de joindre l'équipe d'Allianz nécessaire plus facilement. Les préposés aux demandes de règlement chez Allianz rappelleront aux membres qu'ils sont disponibles pour les aider à remplir les formulaires nécessaires. Chaque préposé aura la charge complète de tout cas qui lui est attribué, ce qui réduira le nombre d'employés avec lesquels un membre pourrait avoir à communiquer chez Allianz au cours du traitement d'une demande de règlement.

Dans le cadre de leur mise au point continue du service à la clientèle, Allianz a tenu compte des commentaires des membres d'ERO/RTO et a apporté des changements en fonction des résultats de sondages et des commentaires que vous avez partagés avec Johnson Inc. et ERO/RTO. Allianz s'est engagé à offrir une expérience client supérieure à toutes les participantes et tous les participants qui présentent une demande de règlement d'assurance voyage.



Preuve de départ

Lorsque vous présentez une demande de règlement au titre de l'assurance voyage, une preuve de la date de départ de votre province de résidence est exigée. Chaque personne assurée doit conserver sa propre preuve de départ. La preuve doit démontrer que la transaction a eu lieu dans votre province de résidence et attester le jour de votre départ de ladite province et non votre arrivée à destination.

La preuve doit :

- vous identifier
- indiquer que la transaction a eu lieu dans votre province de résidence avant votre voyage
- préciser la date

Quelques exemples de preuves admissibles incluent :

- un reçu d'achat fait dans une boutique canadienne hors taxe
- un billet d'embarquement pour un vol
- un reçu de carte de crédit (y compris une copie du relevé de ladite carte, si le reçu n'est pas signé)
- un document d'une institution financière quelconque, signé et daté (ex. : les services de change)
- un reçu pour des services professionnels (ex. : un massage thérapeutique, des soins dentaires et un examen de la vue)



À retenir

Voyager est certes excitant et plaisant, mais nous ne devrions le faire que lorsque nous sommes en santé. Toute affection médicale devrait être examinée et le traitement approprié devrait être prodigué et réussi avant de voyager ou d'acquitter des frais de voyage. Une fois que cette affection médicale est jugée stable selon la description de la stabilité médicale, vous pouvez réserver un voyage, en acquitter les frais et l'entreprendre en toute quiétude sachant que vous êtes protégé par l'assurance voyage hors province/Canada d'ERO/RTO pour les frais admissibles.

Pour que votre assurance voyage hors province/Canada d'ERO/RTO soit en vigueur, vous devez être assuré au titre du régime Frais médicaux complémentaires et être dans votre province de résidence le jour du début de votre voyage.

Les avantages du régime Protection supplémentaire d'assurance voyage incluent :

- la souscription garantie sans questions médicales
- des primes qui varient uniquement selon l'âge et non les affections médicales ou les antécédents médicaux
- une clause de stabilité médicale à la pointe de l'industrie
- la possibilité de changer vos dates de voyage pendant que vous êtes en voyage
- de nombreuses options pour les voyages qui excèdent les 93 jours du régime de base, allant de 94 à 212 jours, sous réserve des exigences provinciales relatives à la résidence applicables



Coordonnées

Johnson Inc.

www.johnson.ca/rto-ero

Service des garanties d'assurance collective

Bureau 100 – 18, chemin Spadina
Toronto ON M5R 2S7
416-920-7248 (région de Toronto)
1-877-406-9007 (sans frais)
1-866-554-4350 (télécopieur)

healthbenefits@johnson.ca

Comité des services de santé et des assurances d'ERO/RTO

www.rto-ero.org

a/s Présidence du Comité des services de santé et des assurances
Bureau 300 – 18, chemin Spadina
Toronto ON M5R 2S7
416-962-9463 (région de Toronto)
1-800-361-9888 (sans frais)
416-962-1061 (télécopieur)

healthcommittee@rto-ero.org

Allianz Global Assistance

Du Canada et des États-Unis :
1-844-310-1576 (sans frais)

D'autres pays : 519-514-0353
(précisez à la téléphoniste qu'il s'agit d'un appel à frais virés)

519-514-0374 (télécopieur)

Adresse postale :

Allianz Global Assistance
C.P. 277
Waterloo ON N2J 4A4



Vos commentaires sont très importants pour nous. Nous vous invitons à communiquer avec Johnson Inc. ou ERO/RTO pour partager votre expérience avec le service à la clientèle ou le service des règlements.