



GUIDE SUR L'ASSURANCE MALADIE DE VOYAGE

Ce guide vous aidera à comprendre en quoi consiste l'assurance maladie de voyage et quelles sont les protections supplémentaires qui s'offrent à vous lorsque vous voyagez en dehors de votre province ou du Canada. Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements ou de l'aide auprès de votre assureur ou de l'administrateur de votre régime d'avantages sociaux, ou encore au point de vente où vous avez souscrit votre assurance (l'agence de voyage, p. ex.).

TABLE DES MATIÈRES

1. Notions de base.....	1
Pourquoi souscrire une assurance maladie de voyage?	1
Qu'est-ce que l'assurance voyage?	1
2. Souscription d'une assurance maladie de voyage	2
Qui fournit l'assurance maladie de voyage?	2
Quelques questions à poser	3
3. Restrictions et limites	4
4. Présentation d'une demande de règlement	6
Quelle est la marche à suivre?	6
Que faire si les démarches s'avèrent infructueuses?	7
5. Protection au titre du régime d'assurance maladie provincial.....	8
Où s'adresser dans les provinces et territoires	9
6. Assurance pour les personnes qui visitent le Canada	10
7. Assistance aux consommateurs	11

Vous nous avez posé des questions sur l'assurance maladie de voyage

Notre guide regroupe les réponses à nombre des questions sur le volet maladie de l'assurance voyage que se posent fréquemment les Canadiens.

Cette publication vous aidera à

- décider de la protection supplémentaire d'assurance maladie dont vous avez besoin lorsque vous voyagez;
- voir quelles sont les options qui peuvent s'offrir à vous;
- préparer les questions que vous voudrez peut-être poser avant de souscrire l'assurance;
- comprendre ce qui se produit lors d'une demande de règlement.

Le **Guide sur l'assurance maladie de voyage** est produit par l'**Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP)**. L'Association ne recommande pas d'assureur en particulier, ni de type quelconque de police ou de régime d'assurance. C'est à vous, le consommateur, que reviennent ces choix.

Nous espérons que vous trouverez ici les renseignements qui vous permettront de vous procurer la protection qui répond le mieux à vos besoins.

 **MISE EN GARDE :** Vous trouverez dans les pages qui suivent une grande variété de renseignements de nature générale sur l'assurance maladie de voyage, que nous nous sommes efforcés de présenter le plus simplement possible, tout en étant précis. Le guide n'a cependant aucune portée juridique; au fil des ans, de nouvelles dispositions législatives et réglementaires, les progrès technologiques et le jeu de la concurrence pourraient se répercuter sur certaines des règles, des conditions et des pratiques dont nous traitons. Pour trouver des réponses à vos questions spécifiques, reportez-vous à votre police et communiquez avec l'administrateur de votre régime d'avantages sociaux ou avec votre assureur.

1 NOTIONS DE BASE

Pourquoi souscrire une assurance maladie de voyage?

Votre régime d'assurance maladie provincial couvre les frais médicaux et hospitaliers engagés dans votre province de résidence et il est rare que l'on vous présente la facture! Il en va autrement lorsque vous voyagez en dehors du Canada ou même de votre province. En effet, la protection offerte par votre régime provincial est alors restreinte et il se peut que seule une fraction des frais engagés soit couverte. C'est là qu'entre en jeu l'assurance maladie de voyage, qui peut prendre en charge la différence admissible.

Qu'est-ce que l'assurance voyage?

L'assurance voyage couvre certains frais imprévus auxquels vous pouvez avoir à faire face lorsque vous voyagez, comme ceux liés à des soins médicaux ou hospitaliers d'urgence. Elle peut aussi comporter un volet annulation de voyage, perte de bagages et décès par accident. Cependant, toutes les assurances ne couvrent pas tous ces risques. Sachez, par exemple, que l'assurance annulation de voyage que vous souscrivez lorsque vous faites vos réservations peut ne pas comporter de protection d'assurance maladie. Assurez-vous de bien comprendre la protection que vous vous procurez ou dont vous bénéficiez déjà pour être certain qu'elle répond à vos besoins.

Contactez votre assureur si vous avez des questions.

Il est important et dans votre intérêt de comprendre votre protection.

2 SOUSCRIPTION D'UNE ASSURANCE MALADIE DE VOYAGE

Qui fournit l'assurance maladie de voyage?

- Il est possible que l'assurance maladie collective offerte par votre employeur, votre syndicat ou votre association professionnelle couvre les frais médicaux et hospitaliers engagés à l'étranger. Vérifiez la protection auprès de votre assureur, y compris les restrictions qui pourraient s'appliquer.
- À l'occasion de chaque voyage, vous pouvez souscrire une assurance auprès des entreprises offrant des assurances voyage individuelles (comme les agences d'assurances ou de voyages, les clubs automobiles ou les banques) en ligne, par l'entremise d'un courtier ou en appelant un service d'assistance centralisé.
- Certaines cartes de crédit procurent une certaine protection. Informez-vous sur les conditions et les restrictions applicables (par exemple, voyez quelle est la durée de la protection, ou si vous devez régler tous vos frais de voyage, y compris les primes d'assurance, au moyen de votre carte de crédit).
- Examinez en détail votre protection, si vous en avez déjà une en vertu d'un régime collectif d'avantages sociaux, et voyez s'il y a une lacune dans la couverture pour laquelle vous pouvez souscrire une assurance individuelle.



À NOTER : Vous prévoyez faire un séjour prolongé à l'extérieur du Canada? Il vous faudra peut-être en aviser le ministère de la Santé de votre province. Renseignez-vous pour savoir combien de temps la protection de base offerte au titre du régime provincial restera en vigueur et, en cas de besoin, s'il est possible de la prolonger. Sachez aussi que l'assurance maladie de voyage n'entre en jeu que si la protection au titre du régime provincial est en vigueur.

Quelques questions à poser

Lorsque vous souscrivez une assurance voyage ou tentez de déterminer ce que couvre la protection dont vous bénéficiez déjà (au titre d'un régime collectif, d'une carte de crédit, etc.), il est souhaitable, pour votre tranquillité d'esprit, que vous considériez certaines questions, ou que vous les posiez à celui qui vous vend l'assurance. Si un problème de santé devait survenir, vous disposeriez d'informations précieuses.

- Ma police me couvre-t-elle pendant toute la durée de mon séjour en dehors du Canada ou de ma province de résidence? Si je décide de prolonger mon séjour, ma protection pourrait-elle être prolongée? Comment devrais-je procéder pour ce faire?
- Quelles sont les restrictions et limites prévues par ma police? Si je ne les comprends pas, qui dois-je appeler?
- La police couvre-t-elle les soins médicaux d'urgence dus à une maladie préexistante?
- Mon assureur offre-t-il un service d'assistance téléphonique en cas d'urgence accessible sans frais où que je me trouve? Ai-je le numéro à portée de la main?
- Ma police exclut-elle des activités ou des événements précis comme les sports, la guerre, le suicide et l'abus d'alcool ou de drogues?
- Suis-je au courant du plafond, de la franchise ou de la quote-part qui s'appliqueraient si je devais présenter une demande de règlement?
- Comment dois-je présenter une demande de règlement? Quelle est la marche à suivre?
- Ma police couvre-t-elle les dépenses engagées dans tous les cas de retour en urgence?
- Si je voyage en compagnie d'autres personnes, chacune doit-elle avoir sa propre police ou pouvons-nous tous être protégés par une seule police?
- Certains endroits ou pays sont-ils exclus de la protection au titre de la police?
- Ma police couvre-t-elle l'annulation de voyage, la perte de bagages et autres dommages?
- Si je bénéficie d'une couverture à l'étranger au titre de mon assurance collective, y a-t-il des restrictions? Suis-je couvert uniquement lors d'un voyage d'affaires?

3 RESTRICTIONS ET LIMITES

Les garanties offertes varient d'une police à l'autre. Par conséquent, il est important que vous sachiez quelles sont les restrictions et limites qui pourraient s'appliquer, telles les suivantes :

Maladies préexistantes – Certaines polices ne couvrent pas les maladies présentes avant le départ. Par maladies préexistantes, on entend notamment tout problème de santé pour lequel vous avez récemment consulté un médecin ou suivi un traitement. D'autres polices peuvent couvrir les maladies préexistantes, mais de façon restreinte.

Si vous avez un problème de santé, il est important de consulter votre police pour vérifier si vous seriez couvert en cas d'urgence.

Sports – La pratique d'activités présentant des risques élevés, comme les sports extrêmes (plongée sous-marine, parachutisme, etc.), peut ne pas être couverte.

Terrorisme – La police peut exclure les blessures subies lors d'un acte de terrorisme.



À NOTER : Dans la partie portant sur votre état de santé de la proposition d'assurance voyage, répondez honnêtement et intégralement à toutes les questions. N'oubliez pas d'indiquer tous les médicaments que vous prenez ainsi que toutes les maladies préexistantes (une crise cardiaque, qu'elle soit survenue à n'importe quelle époque de la vie, doit être déclarée). Si vous avez des doutes quant à ce que vous devez mentionner, vous pouvez demander conseil à votre assureur ou à l'Ombudsman des assurances de personnes.

RESTRICTIONS ET LIMITES

Destination – Il se peut que certaines destinations ne soient pas couvertes par votre police. Avant de partir, vérifiez si des avis aux voyageurs ont été publiés par le gouvernement du Canada, Affaires mondiales Canada (voyage.gc.ca) ou par l'Agence de la santé publique du Canada (<https://www.canada.ca/fr/sante-publique/services/sante-voyageurs.html>).

Plafonds – Les plafonds applicables aux soins médicaux et hospitaliers peuvent aller de quelques milliers de dollars à une protection illimitée (aucun plafond). Certaines polices ne couvrent qu'un pourcentage des coûts. Des plafonds liés à l'âge peuvent également s'appliquer.

Durée – Certaines polices, comme la couverture se rattachant à une carte de crédit, limitent la durée de la protection pendant votre voyage (à 15 jours, p. ex.). Si la durée du voyage dépasse la limite prévue, vous pourrez peut-être souscrire une assurance complémentaire avant de partir.

Abus d'alcool ou de drogues – Les frais médicaux ou hospitaliers attribuables à l'abus d'alcool ou de drogues sont souvent exclus de la couverture.



BON À SAVOIR : L'assurance maladie de voyage couvre les soins d'urgence. Les traitements facultatifs ou suivis de façon régulière ne sont en général pas couverts.

On parle ici d'un traitement que vous auriez pu suivre au Canada, d'un traitement qui aurait pu attendre votre retour ou d'un traitement en cours dont vous pourriez avoir besoin à l'étranger si vous y séjournez longtemps. Vérifiez ce que prévoit votre police à cet égard.

4 PRÉSENTATION D'UNE DEMANDE DE RÈGLEMENT

Quelle est la marche à suivre?

1. Assurez-vous de présenter rapidement votre demande de règlement et de faire ce qu'il faut pour obtenir les renseignements que vous devez fournir. Obtenez tous les documents médicaux et factures en cause de préférence en français ou en anglais. Appelez le service d'assistance en cas d'urgence si votre police prévoit un tel service. Dans certains cas, il faut appeler le service dans les 24 ou 48 heures suivant la survenance du problème, avant de recevoir tout traitement, et suivre les consignes qui sont données (p. ex., sur le rapatriement ou le transfert à un autre hôpital) pour que soit maintenue la protection.
2. Il est possible que vous deviez d'abord payer, puis demander un remboursement au régime d'assurance maladie de votre province et à votre société d'assurances une fois de retour au Canada. Il arrive aussi que certains hôpitaux à l'étranger envoient la facture directement à votre régime d'assurance maladie provincial ou à votre assureur, ou aux deux, ce qui est très appréciable lorsque les frais engagés sont élevés.
3. Il se peut que vous deviez d'abord envoyer votre demande de règlement et tous les reçus originaux au régime d'assurance maladie de votre province. Prenez soin de garder des copies de tous les documents.
4. Fréquemment, l'assureur pourra s'occuper de présenter en votre nom votre demande de règlement au régime d'assurance maladie provincial. Informez-vous auprès de votre assureur.
5. Si vous êtes assuré au titre de plus d'une police, le premier assureur que vous contacterez vous demandera quelles autres polices sont en jeu et il pourra s'occuper de la coordination des prestations avec les autres assureurs en cause.

Que faire si les démarches s'avèrent infructueuses?

La plupart des demandes de règlement sont acceptées, mais si la vôtre est rejetée et que vous ne soyez pas d'accord avec la décision qui a été prise, vous pouvez la contester, à plus forte raison si vous disposez de nouveaux éléments d'information à verser au dossier. Si votre demande est de nouveau rejetée et que vous continuez de penser que la décision est injuste, vous pouvez discuter de votre cas avec l'ombudsman ou le service du traitement des plaintes de votre assureur. Si ces démarches n'aboutissent pas non plus, vous pouvez contacter l'Ombudsman des assurances de personnes (voir la partie « Assistance aux consommateurs ») ou l'Autorité des marchés financiers du Québec.



À NOTER : Vos vacances ou votre voyage d'affaires sont brusquement interrompus par une maladie ou un accident et vous êtes emmené d'urgence à l'hôpital le plus proche. Qui paiera les factures? La marche à suivre peut varier d'une police à l'autre; il est important de la connaître avant de partir en voyage.



À NOTER : Si vous avez une demande de règlement à présenter, avisez-en immédiatement votre assureur (même si vous n'avez pas encore en main tous les documents nécessaires ou si vous n'avez pas encore été remboursé par votre régime d'assurance maladie provincial). Les demandes doivent souvent être présentées dans des délais précis.

5 PROTECTION AU TITRE DU RÉGIME D'ASSURANCE MALADIE PROVINCIAL

Lorsque vous vous déplacez au Canada, une entente interprovinciale vous assure une protection. Pour les résidents du Québec, seuls les frais hospitaliers sont couverts aux termes de cette entente. Par conséquent, si vous résidez dans cette province, nous vous conseillons de vérifier ce que prévoit à cet égard votre régime d'assurance maladie provincial.

La protection applicable aux frais engagés à l'étranger varie d'une province à l'autre. Tous les ministères de la santé provinciaux recommandent vivement que vous vous procuriez une protection supplémentaire lorsque vous quittez le Canada étant donné que l'assurance maladie provinciale ne suffit pas à elle seule. Cette protection supplémentaire peut notamment être fournie par une assurance collective offerte par un employeur, une société émettrice de cartes de crédit et un assureur proposant de l'assurance voyage individuelle.

Si l'on vous envoie à l'étranger spécialement pour y recevoir un traitement médical, informez-vous, avant de partir, auprès de votre régime d'assurance maladie provincial ainsi que de votre assureur privé.



À NOTER : Avant de partir, n'oubliez pas :

- votre carte d'assurance maladie provinciale
- les documents relatifs à votre assurance voyage
- le numéro de téléphone pour contacter votre assureur en cas d'urgence

PROTECTION AU TITRE DU RÉGIME D'ASSURANCE MALADIE PROVINCIAL

Où s'adresser dans les provinces et territoires

Colombie-Britannique

Health Insurance BC
604-683-7151
1-800-663-7100

Alberta

Alberta Health Care Insurance Plan
780-427-1432
Sans frais en Alberta : composer le
310-0000, puis le 780-427-1432

Saskatchewan

Saskatchewan Health –
Medical Services Branch
306-787-3475

Manitoba

Santé Manitoba –
Protection hors province
204-786-7303
1-800-392-1207, poste 7303

Ontario

Assurance-santé de l'Ontario
1-866-532-3161

Île-du-Prince-Édouard

P.E.I. Hospital and
Medical Services Plan
Out-of-Province Coordinator
Medical Programs Division
1-800-321-5492

Territoires du Nord-Ouest

Health Benefits Program
1-800-661-0830

Québec

Régie de l'assurance maladie du Québec
418-646-4636 (Québec)
514-864-3411 (Montréal)
1-800-561-9749 (ailleurs au Québec)

Nouveau-Brunswick

Ministère de la Santé du
Nouveau-Brunswick
506-684-7901
Sans frais au Nouveau-Brunswick :
1-888-762-8600

Nouvelle-Écosse

Nova Scotia Medical Services
Insurance Program
902-496-7008
1-800-563-8880 (Nouvelle-Écosse et
Île-du-Prince-Édouard seulement)

Terre-Neuve-et-Labrador

Newfoundland Medical Care Plan
1-866-449-4459 (région St. John's/Avalon
seulement)
1-800-563-1557 (toutes les autres
régions)

Yukon

Yukon Health Care Insurance Plan
867-667-5209

Nunavut

Health Insurance Programs
867-645-8001
Sans frais au Canada :
1-800-661-0833

6 ASSURANCE POUR LES PERSONNES QUI VISITENT LE CANADA

Des amis ou des parents vont vous rendre visite et vous vous demandez comment ils peuvent se procurer une assurance maladie? La plupart des sociétés qui offrent de l'assurance aux Canadiens qui voyagent à l'étranger en proposent aussi aux personnes qui visitent le Canada. Il est préférable de souscrire l'assurance avant l'arrivée des visiteurs ou dans les jours qui suivent.



7 ASSISTANCE AUX CONSOMMATEURS

Protection des consommateurs

Assuris protège les assurés canadiens en cas d'insolvabilité de leur société d'assurance vie. L'organisme offre une protection à l'égard des contrats individuels d'assurance voyage, en vertu de laquelle les assurés conservent en cas d'insolvabilité jusqu'à concurrence de 60 000 \$ ou de 85 % des garanties promises, si cette somme est plus élevée. Pour obtenir de plus amples renseignements, appelez sans frais le Centre d'information Assuris au 1-866-878-1225, ou consultez le site Web d'Assuris à www.assuris.ca.

Information

Les consommateurs ayant des plaintes concernant leur protection d'assurance maladie de voyage ou l'assureur qui leur fournit cette protection peuvent appeler l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP) pour obtenir des renseignements ou de l'aide, en français ou en anglais.

Les résidents du Québec devraient contacter l'Autorité des marchés financiers, sans frais, au 1-877-525-0337 (www.lautorite.qc.ca).

Appelez l'OAP de n'importe où au Canada.

À Montréal : 514-282-2088 In Toronto : 416-777-9002

Sans frais/Toll Free : 1-888-295-8112 Site Web : www.oapcanada.ca

Le présent guide est publié par l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes inc. (ACCAP). L'ACCAP est un organisme national qui représente les intérêts collectifs des sociétés d'assurances vie et maladie qui en sont membres, et qui, ensemble, détiennent 99 p. 100 des assurances de personnes en vigueur au Canada.

