

Le 7 avril 2020

## Vous accompagner : notre priorité

Les temps sont difficiles pour tout le monde, mais nous sommes là pour vous soutenir. Cette crise suscite de nombreuses préoccupations chez les adhérents, et plusieurs s'inquiètent de ne pas pouvoir rendre visite à leur médecin ou accéder à leur assurance santé. Nous désirons les rassurer. Nous avons mis en place de nouveaux services et mesures d'accompagnement pour faire en sorte qu'ils puissent continuer à avoir accès à autant de professionnels de la santé que possible et à se faire rembourser les soins reçus.

Nous annonçons aujourd'hui que nous offrons aux adhérents et à leur personnes à charge quatre heures gratuites de consultation psychologique.

Voici une liste complète des mesures d'accompagnement que nous avons mises en place.

## Nous fournissons aux adhérents l'accès aux soins et au soutien dont ils ont besoin

- **Consultation psychologique gratuite**

Certains employés peuvent se sentir submergés par le stress causé par la pandémie. Avoir accès rapidement à des services de soutien psychologique peut les aider à contrôler leur niveau de stress et à éviter des problèmes de santé mentale potentiellement invalidants. Nous offrons dès maintenant, aux adhérents et à leur famille, l'accès gratuit à quatre heures de consultation psychologique en ligne ou par téléphone par l'intermédiaire de notre Programme d'aide aux employés 360°, que leur régime collectif inclue ce service ou non. Ils peuvent y accéder en appelant au 1 877 455-3561.

- **Ajouts à la liste des fournisseurs de soins en ligne**

Puisque l'accès aux professionnels de la santé est grandement compromis en ce moment, nous avons ajouté 12 conseillers, thérapeutes et professionnels de la santé à notre liste de fournisseurs de soins virtuels. La liste complète des 26 fournisseurs de soins virtuels se trouve dans la [FAQ – COVID-19](#) sur notre site Web\*.

- **Réclamations en ligne**

Les adhérents peuvent maintenant réclamer en ligne leurs frais de psychothérapie, de psychoéducation et de conseil en orientation\*. Afin d'éviter tout délai dû à un ralentissement ou à une interruption des services postaux, nous encourageons les adhérents à utiliser nos services en ligne ainsi que l'application mobile Réclamation 360°. Ils ont aussi accès à une [page sécurisée de réclamation en ligne](#) pour effectuer des réclamations qui normalement se feraient à l'aide d'un formulaire papier.

- **Information sur la santé et la COVID-19**

Mieux les employés sont informés, mieux ils peuvent prendre soin d'eux-mêmes et de leur famille. Nous avons publié une nouvelle page sur la plateforme *À votre santé 360°* consacrée uniquement à la COVID-19\*. La plateforme est accessible sur le site sécurisé destiné aux adhérents et sur l'application mobile Réclamation 360°. Les adhérents peuvent également appeler un spécialiste des questions de santé au 1 877 455-3561 pour obtenir une assistance personnalisée.

\* La disponibilité de ces services varie selon l'offre incluse dans le contrat d'assurance collective du preneur.

## Nous comprenons que la situation n'a rien de normal

- **Processus de réclamation flexible** : Les adhérents n'ont pas à s'inquiéter s'ils ne peuvent pas obtenir un formulaire de leur médecin ou respecter certaines dates d'échéance. Si un adhérent craint de ne pas pouvoir respecter toutes les exigences de sa réclamation, les représentants de notre Centre de contact avec la clientèle seront en mesure de l'aider. Il suffit d'appeler au 1 844 410-6485 ou d'aller sur notre [page sécurisée de réclamation en ligne](#).
- **Prolongation de l'autorisation préalable pour les médicaments d'ordonnance** : Nous avons prolongé de quatre mois toutes les approbations qui arrivent à échéance entre le 30 mars et le 30 juin 2020. Nous envoyons une lettre personnalisée à chacun des adhérents concernés par cette mesure d'accompagnement afin de s'assurer qu'ils sont informés de la nouvelle date d'échéance.

## Nous offrons un appui indéfectible aux collectivités

Le Mouvement Desjardins, premier groupe financier coopératif au Canada, prend également l'initiative d'aider les collectivités à traverser la crise de la COVID-19.

- **La Fondation Desjardins bonifie son programme de bourses d'études, qui totalisera 1,8 M\$ cette année.**
- **Desjardins remet 475 000 \$ pour contrer la crise humanitaire provoquée par le coronavirus** : Pour soutenir les collectivités dans cette période difficile, Desjardins remet des dons totalisant 475 000 \$ à Centraide, à la Croix-Rouge canadienne, aux Banques alimentaires du Québec et à Feed Ontario.
- **Desjardins est la première institution financière à consentir un taux d'intérêt réduit sur les cartes de crédit** : Le gouvernement fédéral a demandé aux banques de baisser les taux d'intérêt pendant cette crise. Desjardins consentira automatiquement un taux d'intérêt annuel temporaire de 10,9 % à tous les membres et clients Particuliers détenteurs d'une carte de crédit Desjardins qui obtiendront un report de paiement sur un produit de financement.
- **Desjardins offre des prêts de 3 000 \$ assorti d'un taux d'intérêt réduit à ses membres Particuliers les plus touchés par la COVID-19** : Les gens qui ont perdu leur emploi ont besoin de notre aide. Le Mouvement Desjardins accompagnera ceux qui sont les plus durement touchés par la COVID-19 en leur accordant un prêt pouvant aller jusqu'à 3 000 \$ à un taux d'intérêt avantageux de 4,97 %.

- **Desjardins fait don de 64 000 masques de protection au gouvernement.**
- **Desjardins offre des mesures d'accompagnement aux membres et clients Particuliers et Entreprises :** Les membres et clients Particuliers ainsi que les PME éprouvant des difficultés à rembourser leurs prêts peuvent nous contacter afin de discuter ensemble des options qui s'offrent à eux.

## Nous suivons de près la situation créée par la COVID-19

Nous continuerons à adapter nos processus et nos services en fonction de son évolution.

Une communication semblable a été diffusée sur les sites sécurisés des administrateurs de régime. Nous avons également mis à jour la FAQ sur la COVID-19 sur notre site public afin d'informer les adhérents de ces plus récents changements.

Comme toujours, votre conseiller de Desjardins Assurances est là pour vous. N'hésitez pas à lui faire part de toute question ou préoccupation.