



## QUESTIONS GÉNÉRALES

1- À quelle date est-ce que ma couverture sera effective chez Croix Bleue Medavie ?

Le programme avec Croix Bleue Medavie sera en vigueur après 3 mois de travail continu.

2- Vais-je recevoir une nouvelle carte d'identification Croix Bleue Medavie?

Oui, une carte d'identification Croix Bleue Medavie vous sera acheminée à la maison 15 jours ouvrables après que vous ayez effectué votre adhésion.

3- Où puis-je trouver mon numéro de contrat/police?

Votre numéro de contrat est le **91557**.

Le numéro de contrat est également inscrit sur votre carte d'identification Croix Bleue Medavie.

## Questions fréquemment posées

---

### 4- Où puis-je trouver mon numéro d'identification ?

Votre numéro d'identification chez Croix Bleue Medavie sera inscrit sur votre carte d'assurance et comporte neuf caractères.

Plus précisément votre numéro d'identification sera composé comme suit :

**Employé Guillevin 00 + votre numéro d'employé 0000EXXX**

**Employé Dubo 00 + votre numéro d'employé 0000DXXX**

### 5- Avec qui dois-je communiquer si je n'ai pas reçu ma carte d'identification Croix Bleue Medavie?

Vous pouvez communiquer avec le Service à la clientèle de Croix Bleue Medavie au numéro suivant : 1 888 873-9200 ou à l'adresse courriel:

- [contact@medavie.croixbleue.ca](mailto:contact@medavie.croixbleue.ca)

Prendre note que votre carte sera disponible en tout temps en ligne ou sur l'application mobile. Vous devrez vous inscrire pour avoir accès aux outils électroniques.

### 6- Dois-je aviser mon pharmacien et mon dentiste du changement d'assureur?

Oui, lors de votre première visite en pharmacie ou chez le dentiste, vous devrez présenter votre carte d'identification Croix Bleue Medavie, afin de les informer de votre changement d'assureur. Si vous n'avisez pas votre pharmacien ou votre dentiste, votre demande de règlement sera refusée et vous devrez manuellement soumettre votre dépense pour être remboursé.

**Important :** n'oubliez pas d'aviser les membres de votre famille du changement d'assureur.

### 7- Est-ce que la carte d'identification Croix Bleue Medavie indiquera tous les numéros de téléphone, y compris les coordonnées pour l'assurance voyage?

La carte d'identification indique le numéro du Service à la clientèle de Croix Bleue Medavie et les coordonnées pour l'assurance voyage.

\*Nous vous recommandons de toujours vérifier vos couvertures d'assurance voyage auprès du Service à la clientèle avant de partir.

## Questions fréquemment posées

---

### 8- J'ai renoncé aux couvertures de soins médicaux et de soins dentaires, pourquoi ai-je reçu une carte ?

Croix Bleue Medavie vous envoie une carte comme certificat d'assurance puisque vous avez d'autres protections telles que l'assurance vie et l'invalidité.

De plus, même si vous n'êtes pas couvert pour les soins de santé et dentaires, vous avez droit à certains outils et programmes tels que: Ma bonne Santé et Avantage Bleu

- [Ma Bonne santé](#)
- [Accueil du programme Avantage Bleu](#)

### 9- Comment puis-je obtenir une brochure explicative de mon régime d'assurance collective?

Une brochure format PDF sera toujours disponible sur le portail des adhérents et sur l'outil Flexit.

- [Portail des adhérents](#)
- [Flexit](#)

Sachez qu'en tout temps vous pourrez valider vos couvertures sur l'application mobile ou le portail des adhérents.

### 10-Qu'est-ce qu'un événement de vie ?

Une situation résultant de l'un des événements suivants, et qui permet à l'adhérent d'apporter des modifications à sa couverture :

- mariage ou union de fait;
- naissance ou adoption d'un enfant;
- divorce ou séparation légale;
- la couverture de l'adhérent ou de sa personne à charge auprès d'un autre assureur prend fin pour des raisons qui échappent à leur contrôle;
- lorsque le conjoint ou un des enfants à charge cesse de répondre à la définition de personne à charge admissible;  
ou
- le décès d'une personne à charge.

Une preuve d'assurabilité est requise pour toute demande reçue plus de 31 jours après la date à laquelle est survenu l'événement de la vie.

## Questions fréquemment posées



### DEMANDES DE RÈGLEMENT ET PAIEMENT DES RÉCLAMATIONS

#### 11-Comment utiliser ma carte d'identification de Croix Bleue Medavie?

Il s'agit d'une carte de paiement direct qui vous permet de payer pour vos médicaments et d'autres soins de santé auprès de professionnels participant sans avoir à payer le montant total. En présentant votre carte, vous n'avez qu'à payer la partie non couverte par votre programme d'assurance collective.

#### 12-Est-ce que l'utilisation des médicaments génériques est obligatoire?

L'utilisation de médicament générique n'est pas obligatoire dans le régime. Cela étant dit, le remboursement d'un médicament d'origine sera fait en fonction du coût d'un médicament interchangeable (générique) dont le coût de l'ingrédient est plus bas, quel que soit le médicament interchangeable qui a été prescrit. Une franchise sera également appliquée en fonction du niveau de couverture choisie.

Si pour des raisons de santé vous ne pouvez consommer le médicament générique, il vous est possible de compléter le processus d'autorisation spéciale auprès de Croix Bleue Medavie.

## Questions fréquemment posées

---

### 13-Comment dois-je faire pour soumettre mes demandes de règlement à Croix Bleue Medavie?

Les demandes de règlement peuvent être soumises au moyen de l'application mobile, du portail des adhérents, du service électroPaie chez les professionnels de la santé participants ainsi que par la poste. Pour en savoir plus sur ces outils, veuillez consulter le site Web de Croix Bleue Medavie :

[Soumettre une réclamation | Croix Bleue Medavie \(medaviebc.ca\)](https://www.medaviebc.ca)

### 14-Quel est le délai de soumission de mes demandes de règlement?

Vous devez soumettre vos demandes de règlement à Croix Bleue Medavie, et ce, dans les 12 mois suivant la date où les dépenses ont été engagées.

### 15-Qui me fournira mon relevé de fin d'année pour fin d'impôt?

Cette information se trouvera dans votre dossier sur le portail des adhérents de Croix Bleue Medavie

## Questions fréquemment posées

---



### OUTIL D'ADHÉSION FLEXIT

#### 16-Quand pourrons-nous faire nos choix de couvertures?

Une fois l'information sur votre embauche communiquée à Croix Bleue Medavie, vous allez recevoir un courriel pour faire vos choix de régime. Vous avez 31 jours suivants la réception de ce courriel pour compléter vos choix de régime.

#### 17-Quels documents et outils sont disponibles pour m'aider à comprendre le programme lors de mon adhésion?

Directement sur le site web Flexit de Croix Bleue Medavie, vous aurez accès aux informations et documents expliquant les couvertures qui vous sont offertes. Voici un aperçu des outils disponibles:

- Votre assurance collective en un coup d'œil
- Foire aux questions (FAQ)
- Brochure d'assurance de Croix Bleue Medavie

## Questions fréquemment posées

---

### 18-Si j'ai des questions sur le programme et les couvertures, à qui puis-je m'adresser?

Si vous avez besoin d'aide pendant votre adhésion en ligne ou si vous avez des questions techniques sur Flexit, veuillez contacter Medavie Croix Bleue : Du lundi au vendredi, entre 8h et 20h, au **1 888 873-9200**, ou envoyez un courriel à l'adresse suivante : [cbmflexit@medavie.croixbleue.ca](mailto:cbmflexit@medavie.croixbleue.ca)

Contactez le service à la clientèle de Croix Bleue Medavie pour toute question au sujet de la couverture, de l'admissibilité ou des demandes de règlement, du lundi au vendredi entre 8h et 20h : **1 888 873-9200** ou envoyez un courriel à l'adresse suivante : [contact@medavie.croixbleue.ca](mailto:contact@medavie.croixbleue.ca).

### 19-Qu'arrive-t-il si je ne fais pas de choix durant le période de 31 jours?

Dans l'éventualité où un employé ne prend pas d'action, l'employé sera automatiquement couvert sous l'option par défaut qui est l'option Argent pour les soins médicaux et les soins dentaires avec un statut individuel et votre bénéficiaire sera votre succession. Vous ne pourrez modifier ces choix pour une période de 2 ans, à moins d'un événement de vie.

### 20-Que faire si mes renseignements personnels sont incorrects sur le site Flexit?

Si vous n'avez pas avisé votre employeur d'un changement d'adresse ou d'informations personnelles concernant votre dossier, veuillez contacter votre département paie et avantages sociaux.

### 21-Comment puis-je savoir quelle est ma désignation de bénéficiaire?

Une fois votre adhésion complétée vous pourrez simplement accéder au site Flexit pour voir vos bénéficiaires.

### 22-À quelle fréquence auront lieu les déductions salariales?

#### Que veut dire « par paie »?

Les déductions salariales ont lieu à chacune de vos paies en fonction de votre cédule habituelle de paie. Durant votre transaction, les montants que vous verrez n'incluent pas les taxes, elles seront visibles sur votre relevé de confirmation après avoir complété votre adhésion.

### 23-Une fois mon adhésion complétée, puis-je retourner y apporter des modifications?

Non, une fois l'adhésion complétée, il n'est pas possible d'y retourner pour apporter des modifications.

## Questions fréquemment posées

---



### CRÉDITS FLEX ET COMPTE GESTION SANTÉ (CGS)

#### 24-Que sont les Crédits Flex ?

Les Crédits Flex représentent le montant octroyé par Guillevin à chaque employé permanent au moment de l'adhésion. Les Crédits Flex octroyés varient en fonction de votre date d'embauche, de votre salaire de base et de votre statut (individuel, monoparental, familial ou exempté)

Les Crédits Flex vous permettront de choisir le niveau de couverture correspondant à vos besoins. Vous pourrez connaître le montant de Crédits Flex auquel vous avez droit en accédant à l'outil d'adhésion Flexit.

#### 25-Que puis-je faire avec mes Crédits Flex?

Les Crédits Flex serviront à payer la couverture soins de santé et dentaire (option bronze, argent et or), ainsi que votre assurance vie de base, l'assurance vie des personnes à charge, l'assurance DMA et d'invalidité de courte durée.

À la fin de votre adhésion, vous devrez allouer la balance des Crédits Flex restants à votre compte gestion santé (CGS), ou encore à votre REER collectif par l'entremise de votre compte de cotisation volontaire à « iA groupe Financier ».

Le CGS vous permet d'obtenir des remboursements pour les soins de santé et dentaire admissibles que

## Questions fréquemment posées

---

vous et/ou vos personnes à charge, avez engagés et qui ne sont pas couverts ou remboursés en vertu de votre programme de soins santé et dentaire actuel. Veuillez consulter votre brochure d'assurance pour tous les détails.

Toute balance de Crédits Flex déposée dans le CGS est accessible pour une période de 2 ans. Au-delà de cette période de 2 ans, toute somme inutilisée sera perdue.

Le solde du CGS sera disponible en temps réel sur le site Web de la Croix Bleue.

Les demandes de remboursement sous le CGS doivent être soumises au cours de l'année du CGS durant laquelle les dépenses ont été engagées, ou en dedans du délai de grâce de 90 jours suivant la fin de l'année du CGS.

### 26-Est-ce normal que tous mes Crédits Flex affichent un solde à « zéro » dès le début de mon choix d'option pour les soins de santé et/ou dentaire?

Oui, il est possible que les coûts des options en santé et dentaire que vous choisissez (option Argent ou Or) et de votre niveau de protection (individuel, monoparental ou familial) fassent en sorte que vos Crédits Flex soient tous utilisés dès le début.

### 27-Puis-je changer l'allocation de mes Crédits Flex en cours d'année par exemple, je réalise que je n'utiliserai pas mes Crédits Flex dans mon CGS alors que je souhaiterais les transférer dans mon REER?

Il n'est pas possible de changer l'allocation des Crédits Flex en cours d'année. Toutefois, n'oubliez pas que le solde de votre CGS à la fin de l'année de dépôt sera reporté sur une autre année et vous pourrez l'utiliser pour des dépenses encourus durant cette nouvelle année.