



Table des matières

Table des matières	0
Assureurs et régime	1
Carte d'assurance.....	2
Demande de règlement (réclamation) – Assurance santé.....	4
Demande de règlement (réclamation) – Soins dentaires	7
Site pour les assurés et inscription (à compter du 1 ^{er} juillet 2020)	7
Modifications des protections et des personnes à charge	9
Assurance vie	9
Protections existantes	10
Absence du travail et invalidité.....	10
Voyages personnels	11
Questions	11

Dernière mise à jour effectuée le 2020-07-10.



Assureurs et régime

1. Qui sera mon assureur à compter du 1^{er} juillet 2020?

SSQ Assurance deviendra l'assureur unique des régimes d'assurance collective d'Hydro-Québec.

2. Pour quelles raisons Hydro-Québec a pris la décision de changer d'assureur?

Le changement d'assureur a pour but notamment de préserver la santé financière du régime d'assurance collective et d'assurer un service compétitif et à long terme avec le nouvel assureur. Le changement offrira aux employés et aux retraités d'Hydro-Québec une expérience améliorée grâce à la modernisation des services et à l'accessibilité à ses informations.

3. Est-ce que mes protections demeureront les mêmes?

Il n'y aura pas de changement à vos régimes d'assurance. Les protections en vigueur à votre dossier au moment du transfert le 1^{er} juillet sont celles qui seront transférées chez votre nouvel assureur SSQ Assurance.

4. Quels avantages m'offrira SSQ Assurance?

Vous continuerez de bénéficier des mêmes protections d'assurance que celles détenues actuellement (assurance vie, assurance santé et voyage, assurance salaire en cas d'invalidité) au même coût, mais celles-ci seront désormais regroupées chez un seul assureur. Vous profiterez ainsi d'une expérience améliorée axée sur la flexibilité, la simplicité et l'accessibilité.

5. De quelles façons puis-je obtenir de l'information additionnelle en prévision du changement d'assureur?

À compter du 1^{er} juin 2020, nous vous invitons à visiter la page de groupe dédiée aux employés et aux retraités d'Hydro-Québec : ssq.ca/hydro-quebec. Vous y trouverez plusieurs outils et documents qui sont mis à votre disposition pour vous informer et répondre aux questions que vous pouvez avoir en prévision de la mise en vigueur de votre régime d'assurance collective.

À la fin juin, vous recevrez à votre domicile votre nouvelle carte d'assurance ainsi que tous les renseignements importants à connaître concernant la mise en vigueur de votre régime d'assurance collective.

Dès le 1^{er} juillet, vous aurez accès au sommaire des protections ainsi qu'à la brochure d'assurance qui vous permettront d'obtenir les détails de vos protections dans votre Espace client.

De plus, des communications sont également prévues par Hydro-Québec pour tous les employés et les retraités au début du mois de juin.

6. Une entente est en vigueur avec les laboratoires Biron et me permet d'accéder à leurs services, notamment pour des prises de sang. Est-ce que ce service sera toujours en vigueur avec SSQ Assurance?

Oui. L'entente avec les laboratoires Biron pour les employés d'Hydro-Québec restera en vigueur avec SSQ Assurance. Celle-ci demeurera valide sans aucun changement lors du transfert d'assureur le 1^{er} juillet 2020. Si vous avez des interrogations à ce sujet, vous pourrez contacter le Service à la clientèle de SSQ Assurance.

7. À quel moment le portail internet de la Croix Bleue cessera-t-il d'être accessible pour les assurés ?

Le portail internet de la Croix Bleue sera accessible aux employés et retraités d'Hydro-Québec jusqu'au 30 septembre. Si vous avez des réclamations à faire auprès de la Croix Bleue, nous vous invitons à les faire dès que possible ou au plus tard le 30 septembre. Après cette date, toute demande sera automatiquement refusée.

Pour toute demande d'information destinée à la Croix Bleue, vous devrez contacter le centre d'appels de la Croix Bleue à l'un des numéros suivants :

Appels locaux : 514 286-8348

Sans frais : 1 800 645-8299

Carte d'assurance

8. Est-ce que je vais recevoir une nouvelle carte d'assurance pour les médicaments?

Oui. Deux cartes SSQ Assurance vous seront postées à votre domicile au cours de la semaine du 22 juin 2020. N'oubliez pas d'informer vos fournisseurs de services de santé (pharmacien et dentiste) que vous avez changé d'assureur pour mettre à jour votre dossier et éviter que vos réclamations soient refusées.

9. Qu'est-ce qui arrivera avec ma carte Croix Bleue?

Votre carte actuelle de la Croix Bleue expirera le 30 juin 2020, à 23 h 59.

10. Pourquoi seul mon nom apparaît sur la carte et non celui des autres membres de ma famille?

En inscrivant uniquement le nom de l'assuré, plutôt que celui de chaque membre de sa famille, on s'assure que toutes les personnes admissibles bénéficient des protections sans devoir réémettre une nouvelle carte si le conjoint ou les personnes à charge venaient à changer.

Au besoin, vous pourrez récupérer une carte électronique sur l'Espace client ou sur l'application mobile SSQ Assurance pour l'imprimer ou l'envoyer de façon électronique.

11. Je n'ai pas reçu ma carte SSQ Assurance. Que dois-je faire?

Votre carte SSQ Assurance sera postée à votre domicile au cours de la semaine du 22 juin 2020. Si vous n'avez toujours pas reçu votre carte le 7 juillet, veuillez appeler le Service à la clientèle de SSQ Assurance au 1 877 651-8080 afin qu'un agent valide votre dossier et pose les actions nécessaires pour que vous receviez votre carte.

12. Ai-je accès à une carte en version électronique? Comment puis-je la récupérer?

Une carte électronique peut être imprimée à partir de l'Espace client et téléchargée à partir de l'application mobile SSQ Assurance à compter du 1^{er} juillet 2020 :

Dans votre compte de l'Espace client :

- Sélectionnez **Carte SSQ** dans la section **Documents**.

Dans votre application mobile SSQ Assurance :

- Dans le menu du bas, sélectionnez **Plus** et choisissez **Carte**. Vous pouvez ensuite l'enregistrer dans votre téléphone et la partager avec vos personnes à charge.

Demande de règlement (réclamation) – Assurance santé

13. Comment dois-je soumettre une réclamation pour des frais engagés avant le 1^{er} juillet 2020?

Les frais engagés avant le 1^{er} juillet 2020 continueront d'être transmis à la Croix Bleue et les remboursements seront effectués en fonction de votre protection auprès de ce dernier. **Toutes les réclamations auprès de la Croix Bleue devront être soumises au plus tard le 30 septembre 2020.**

14. Comment dois-je soumettre une réclamation pour des frais engagés à compter du 1^{er} juillet 2020?

Les réclamations engagées à compter du 1^{er} juillet 2020 seront payées au titre de la police SSQ Assurance **44HQ0 et de votre nouveau numéro de certificat**. N'oubliez pas de présenter votre nouvelle carte SSQ Assurance à votre fournisseur de services (ex : pharmacien) lors de votre première visite afin qu'il puisse mettre à jour votre dossier pour soumettre vos réclamations.

Vos réclamations peuvent être faites électroniquement auprès de SSQ Assurance par votre fournisseur de services (si applicable), directement en ligne dans l'Espace client ou avec l'application mobile SSQ Assurance. Sinon, vous pouvez également utiliser un formulaire papier pour effectuer vos réclamations par la poste. Celui-ci peut être imprimé à partir de votre Espace client ou du site internet de SSQ Assurance à l'adresse **ssq.ca/formulaires**.

Comment faire une réclamation à partir d'un ordinateur?

- Rendez-vous au **ssq.ca/hydro-quebec**.
- Cliquez sur l'icône **Se connecter** qui est situé dans le coin supérieur droit de la page et sélectionnez **En tant qu'assuré**.
- Dans la section **Connectez-vous**, entrez votre adresse courriel et votre mot de passe.
- Dans la section **Raccourcis**, sélectionnez **Faire une réclamation**.
- Choisissez le soin pour lequel vous souhaitez réclamer les frais et suivez les étapes.

Comment faire une réclamation à partir d'un appareil mobile?

Vous possédez un appareil intelligent de type iPhone ou Android? Téléchargez l'application gratuite [SSQ Services mobiles](#) et suivez les étapes ci-dessous.

- Ouvrez l'application mobile SSQ Assurance.
- Entrez votre adresse courriel et votre mot de passe.
- Dans le menu du bas, sélectionnez **Réclamation**.
- Dans la section **Soins santé** (assurance collective), cliquez sur **Faire une réclamation**.
- Sélectionnez le contrat pour lequel vous souhaitez effectuer votre réclamation, l'assuré concerné par la demande et suivez les étapes.

15. Si je fais une réclamation en ligne, combien de temps dois-je garder mes reçus?

SSQ Assurance vérifiera aléatoirement certaines des demandes de réclamations en ligne à des fins de vérifications. Vous devez conserver vos reçus pendant 12 mois à compter de la date à laquelle vous soumettez une demande.

16. Si j'ai une facture de frais médicaux datée de juin que je ne réclame qu'en juillet, à quelle compagnie d'assurance devrai-je faire la réclamation?

Tous les frais engagés jusqu'au 30 juin 2020 inclusivement devront être réclamés auprès de la Croix Bleue et ceux engagés à compter du 1^{er} juillet 2020 auprès de SSQ Assurance. La date de référence pour connaître l'assureur responsable de recevoir votre demande de prestations est la date indiquée sur votre facture ou votre reçu, et non la date à laquelle vous présentez votre réclamation. À titre d'exemple, une facture datée en juin devrait être réclamée auprès de la Croix Bleue, même si vous effectuez la réclamation en juillet.

17. Mon historique de réclamations sera-t-il transféré vers SSQ Assurance?

Oui, en partie. Les montants remboursés à ce jour pour certains soins de santé (ex : soins paramédicaux et visuels) seront transférés chez SSQ Assurance aux fins de gestion des maximums de remboursement des régimes d'Hydro-Québec.

Par exemple, si vous avez soumis à la Croix Bleue des réclamations pour des soins paramédicaux et que vous aviez atteint le montant annuel maximal auquel vous aviez droit, vous devrez attendre jusqu'au 1^{er} janvier 2021 avant que le montant maximal des prestations de cette catégorie ne soit remis à zéro. Si vous avez soumis auprès de la Croix Bleue une réclamation le 20 août 2019 pour des lunettes, vous devrez attendre jusqu'au 20 août 2020 avant que le montant maximal des prestations de cette catégorie ne soit remis à zéro.

18. J'ai une franchise annuelle applicable pour ma protection d'assurance santé.

Comment celle-ci sera-t-elle transférée de Croix Bleue à SSQ Assurance?

Que vous ayez payé en totalité ou non votre franchise annuelle depuis le 1^{er} janvier 2020, aucune franchise ne sera appliquée pour votre protection d'assurance santé chez SSQ Assurance pour le reste de l'année 2020. Celle-ci sera réinitialisée le 1^{er} janvier 2021.

19. Dans le bilan des réclamations annuelles, les réclamations de la Croix Bleue (janvier à juin) seront-elles fusionnées au relevé fiscal de SSQ Assurance?

Un relevé sera produit par chacun des assureurs concernés et ceux-ci seront complémentaires aux fins du montant global annuel des frais médicaux.

Croix Bleue : Un relevé fiscal sera émis par la Croix Bleue pour les frais encourus jusqu'au 30 juin inclusivement. Comme le portail internet de la Croix Bleue sera en vigueur jusqu'au 30 septembre 2020, vous devez télécharger votre historique de réclamations avant cette date. À compter du 1^{er} octobre, vous devrez en faire la demande auprès de la Croix Bleue.

SSQ Assurance : Un relevé fiscal sera émis par SSQ Assurance pour les frais encourus à compter du 1^{er} juillet. Ce relevé peut être téléchargé et imprimé à partir de votre Espace client.

20. Que se passera-t-il si j'oublie de présenter ma nouvelle carte SSQ Assurance à la pharmacie lors de ma prochaine réclamation et que ma demande de règlement est soumise auprès de mon ancien assureur, la Croix Bleue? Est-ce que je pourrai tout de même obtenir mes médicaments et bénéficier du remboursement prévu à mon régime d'assurance collective?

Si vous oubliez de présenter votre nouvelle carte SSQ Assurance lors de votre prochaine visite à la pharmacie à compter du 1^{er} juillet 2020, votre pharmacien vous informera de l'échec de la transaction et vous aurez donc l'opportunité de lui remettre votre nouvelle carte afin que votre dossier soit mis à jour. Vous pourrez ainsi bénéficier du remboursement prévu à votre régime d'assurance collective. Dans l'éventualité où vous ne présentez pas votre carte d'assurance et que vous payez la totalité du coût de votre médicament à la pharmacie, vous pourrez obtenir un remboursement en faisant parvenir une demande de prestations (en ligne ou par la poste) à SSQ Assurance pour tous les frais encourus à compter du 1^{er} juillet.

Demande de règlement (réclamation) – Soins dentaires

21. Comment dois-je soumettre une réclamation pour des frais dentaires engagés à compter du 1^{er} juillet 2020?

Les réclamations engagées à compter du 1^{er} juillet 2020 seront payées au titre de la police SSQ Assurance **44HQ0 et de votre nouveau numéro de certificat**. Vous devrez présenter votre nouvelle carte SSQ Assurance chez votre dentiste lors de votre première visite afin qu'il puisse mettre à jour votre dossier pour soumettre vos réclamations.

22. J'ai déjà payé la franchise applicable à la protection de soins dentaires pour l'année 2020. Devrai-je la payer à nouveau à compter du 1^{er} juillet?

Si vous détenez la protection de soins dentaires, la franchise annuelle prévue au contrat sera applicable pour l'année 2020 et les montants déjà payés au titre de cette franchise en 2020 seront transférés à votre dossier. Vous n'aurez donc pas à la payer à nouveau si celle-ci a déjà été payée.

23. J'avais fait récemment parvenir un plan de traitement dentaire à la Croix Bleue et celui-ci avait été approuvé. Est-ce que les frais dentaires que je réclame chaque mois seront automatiquement couverts par SSQ Assurance?

Vous devrez faire parvenir un plan de traitement à SSQ Assurance afin d'obtenir la confirmation de l'admissibilité des frais. Les frais engagés avant le 1^{er} juillet devront être soumis à la Croix Bleue et les frais engagés à compter du 1^{er} juillet à SSQ Assurance. Lorsque les soins sont rendus à plusieurs dates, les frais engagés à chacune des dates font l'objet d'une réclamation distincte. Pour toute question concernant votre situation, n'hésitez pas à communiquer avec notre Service à la clientèle.

Site pour les assurés et inscription (à compter du 1^{er} juillet 2020)

24. Est-ce que SSQ Assurance détient un site pour les assurés?

Oui. SSQ Assurance met à la disposition de ses assurés un site complet : l'Espace client. Vous pourrez vous y inscrire dès le 1^{er} juillet à l'aide de votre nouvelle carte SSQ Assurance.

25. Comment dois-je m'inscrire sur le site des assurés de SSQ Assurance pour faire une réclamation?

À compter du 1^{er} juillet 2020 et dès que vous aurez en main votre numéro de certificat, vous pourrez créer votre compte dans l'Espace client en suivant les étapes ci-dessous. **Si vous êtes déjà assuré chez SSQ Assurance pour vos protections d'assurance auto, habitation ou soins dentaires et que vous avez déjà créé votre Espace client, vous n'aurez pas à vous inscrire de nouveau sur le site.** L'information relative à votre régime d'assurance collective sera automatiquement mise à jour au 1^{er} juillet 2020. Attention : si vous détenez une assurance soins dentaires, vous devrez sélectionner votre nouveau numéro de certificat d'assurance collective pour effectuer vos réclamations.

- Rendez-vous au ssq.ca/hydro-quebec.
- Cliquez sur l'icône **Se connecter** qui est situé dans le coin supérieur droit de la page et sélectionnez **En tant qu'assuré**.
- Cliquez sur **S'inscrire**.
- Sélectionnez l'option **Assurance collective** dans le champ **Produit**, saisissez votre **numéro de certificat** dans le champ **Numéro de produit**, remplissez les champs de renseignements personnels et cliquez sur **PROCHAINE ÉTAPE**.
- Pour compléter votre inscription, vous devrez **cliquer sur le lien inclus dans le courriel d'activation** que vous recevrez de SSQ Assurance dans votre boîte de réception à l'adresse courriel que vous aurez préalablement saisie.

26. Dois-je poser une action pour transférer mes protections d'assurance chez SSQ Assurance?

Non. Le 1^{er} juillet 2020, vous et vos personnes à charge serez automatiquement inscrits chez SSQ Assurance selon vos protections en vigueur. Par exemple, si vous avez une protection familiale en assurance santé, vous et vos personnes à charge demeurerez admissibles, sans action à poser de votre part. Si vous avez une protection individuelle en assurance santé, vous conserverez ce type de couverture chez SSQ Assurance.

27. Je suis un employé d'Hydro-Québec et je planifie prendre ma retraite après le 1^{er} juillet 2020. Est-ce que mes choix d'assurance devront être faits dans l'Espace client de SSQ Assurance?

Oui, les choix des protections des nouveaux retraités devront être faits dans l'Espace client.

Modifications des protections et des personnes à charge

28. Est-ce que je pourrai modifier mes protections d'assurance à compter du 1^{er} juillet 2020 ?

Oui. SSQ Assurance administrera le régime d'assurance collective d'Hydro-Québec selon les dispositions déjà en vigueur. Ainsi, par exemple, en assurance santé, vous pourrez effectuer des modifications en cours d'année suivant un événement de vie ou, au 1^{er} janvier de chaque année, sans justificatif. Le terme « événement de vie » désigne, entre autres, un mariage, la naissance ou l'adoption d'un enfant, un divorce ou la date à partir de laquelle votre conjoint n'est plus couvert.

29. Puis-je être exempté des régimes d'assurance collective d'Hydro-Québec? Pour un employé, l'adhésion à certains régimes d'assurance collective d'Hydro-Québec est obligatoire. Par exemple, vous devez obligatoirement participer au régime d'assurance vie collective de base (AVCB).

Également, pour un employé ou un retraité admissible de moins de 65 ans, vous ne pouvez être exempté de la protection d'assurance santé que si vous êtes couvert par le régime de votre conjoint ou si vous détenez une autre assurance.

Si vous êtes actuellement exempté de la protection d'assurance santé, vous le demeurerez à compter du 1^{er} juillet 2020.

Assurance vie

30. Comment puis-je modifier mes bénéficiaires en assurance vie?

Vous pouvez modifier les informations d'un bénéficiaire existant ou désigner un nouveau bénéficiaire dans l'Espace client en cliquant sur l'icône **Consulter les détails de votre dossier**, ensuite sur l'icône **Modifier vos protections**, puis finalement sur l'une des options ci-après selon la modification souhaitée : **ajout, suppression ou changement des désignations de bénéficiaires.**

Protections existantes

31. Dois-je faire une nouvelle demande pour mes médicaments à autorisation préalable déjà approuvés par la Croix Bleue?

SSQ Assurance couvrira les médicaments à autorisation préalable déjà approuvés par la Croix Bleue. Si vous avez fait approuver un médicament, les systèmes de SSQ Assurance en tiendront compte automatiquement. Vous recevrez une communication confirmant l'approbation de vos médicaments ainsi que les nouvelles conditions d'approbation éventuelles et les délais applicables.

32. Où puis-je trouver la liste et les formulaires pour les médicaments à autorisation préalable?

Dès le 1^{er} juillet 2020, la liste et les formulaires pour les médicaments à autorisation préalable seront disponibles à l'adresse ssq.ca/fr/hydro-quebec/medicaments.

Absence du travail et invalidité

33. Je suis actuellement en invalidité et reçois des prestations d'assurance salaire par l'Industrielle Alliance. Serai-je inscrit chez SSQ Assurance?

Si vous êtes en invalidité long terme au 1^{er} juillet 2020, que vous recevez des prestations de l'Industrielle Alliance et que vous êtes **un employé permanent**, vous serez inscrit chez SSQ Assurance selon vos protections actuellement en vigueur. Vous continuerez ainsi à recevoir vos prestations d'invalidité, et ce, sans aucune interruption.

Si vous êtes en invalidité court terme ou long terme au 1^{er} juillet 2020, que vous recevez des prestations de l'Industrielle Alliance et que vous êtes **un employé temporaire**, les prestations d'invalidité continueront à être versées par l'Industrielle Alliance. L'exonération des primes du régime d'assurance salaire demeurera sous la responsabilité de l'ancien assureur. Seuls les régimes d'assurance santé, de soins dentaires et d'assurance vie, s'il y a lieu, seront octroyés dans votre régime d'assurance collective chez SSQ Assurance. Les critères d'exonération des primes prévus au contrat s'appliqueront.

34. Je suis actuellement en absence temporaire du travail (congé parental, congé sans solde, etc.). Serai-je inscrit chez SSQ Assurance?

Les protections que vous aviez maintenues au début de votre absence temporaire du travail vous seront octroyées à compter du 1^{er} juillet 2020 et demeureront les mêmes tant que vous êtes absent du travail. Lors de votre retour au travail, vous pourrez effectuer à nouveau vos choix de protections.

Voyages personnels

35. Est-ce que la protection d'assurance voyage personnel de mon régime d'assurance collective sera maintenue chez SSQ Assurance?

Oui. Si vous participez actuellement à l'assurance voyage personnel, cette protection sera maintenue chez SSQ Assurance. Consultez l'Espace client pour connaître les protections offertes par les régimes d'assurance collective d'Hydro-Québec.

Questions

36. Quelles sont les mesures prises par SSQ Assurance pendant la situation en lien avec la COVID-19?

SSQ Assurance suit d'heure en heure l'évolution de la situation en lien avec la COVID-19 et a mis à la disposition de ses assurés une page d'information qui est régulièrement mise à jour. Pour en savoir davantage, rendez-vous au **ssq.ca/coronavirus**.

37. À qui dois-je m'adresser pour des questions qui demeurent sans réponse?

Vous pouvez communiquer avec SSQ Assurance pour toute question concernant vos protections ou votre dossier d'assurance collective, du lundi au vendredi entre 8 h et 20 h (HE), au 1 877 651-8080. À compter du 1^{er} juillet 2020, vous pourrez également accéder à l'Espace client pour obtenir du soutien additionnel.

Hydro-Québec continue d'assurer le service pour les questions relatives à la retraite et le Centre de services RH doit être informé de tout changement à vos informations personnelles et votre adresse.