

Mise à jour 2020-03-17

COMMUNIQUÉ N° 17 POUR AFFICHAGE IMMÉDIAT

Assurance voyage et COVID-19

2020- 03 -17

Le 16 mars dernier, lors d'un point de presse, le premier ministre du Canada Justin Trudeau mentionnait ceci : « Je veux être clair. Si vous êtes à l'étranger, il est temps de rentrer chez vous. » Il s'agit ici d'une ordonnance claire de rentrer au pays pour les voyageuses et voyageurs qui seraient toujours à l'extérieur. Cette nouvelle directive obligatoire émise par le gouvernement canadien a une incidence sur les frais potentiellement couverts par l'assurance voyage.

Les obligations des Canadiennes et Canadiens se trouvant à l'extérieur du pays en ce moment sont de revenir au pays ou minimalement de faire la démonstration qu'ils agissent de façon diligente en tentant un retour, bien qu'il soit simplement impossible de le faire. Cette impossibilité pourrait se traduire par la fermeture des frontières terrestres et/ou par l'absence de vol de retour.

Si une Canadienne ou un Canadien à l'étranger ne fait aucune démarche pour revenir au Canada et que cette personne doit recevoir certains soins médicaux, il est probable que sa réclamation sera refusée par la compagnie d'assurance compte tenu de la nouvelle obligation émise par notre gouvernement.

Dans le cas contraire, où une Canadienne ou un Canadien à l'étranger tente de revenir au Canada, mais que cette personne est dans l'impossibilité de le faire et qu'elle doit recourir à certains soins médicaux, ces derniers pourront être admissibles tant qu'ils respectent les clauses contractuelles en place et qu'elle a avisé l'assureur de ses tentatives de retour et de son impossibilité de procéder.

Si cette situation s'applique à vous, vous pouvez informer votre assureur de deux façons :

1. En communiquant par téléphone avec votre assistance voyage
Vous trouverez ce numéro au dos de votre carte d'assurance
2. En écrivant un courriel à votre assureur par la section « Nous joindre »
Cette section se trouve sur la page d'accueil du site Internet de tous les assureurs

Il est présentement plutôt conseillé de communiquer avec l'assureur par courriel afin de laisser une trace des tentatives de démarches de retour, puisque les lignes téléphoniques sont bondées. Si vous désirez mettre des bretelles à votre processus en plus de la ceinture, vous pouvez prendre une photo ou faire une capture d'écran de votre courriel et de la confirmation de la réception.

Afin d'aider les voyageurs canadiens à revenir au pays, le gouvernement fédéral a mis sur pied un programme d'aide financière. Cette mesure a pour but de fournir des ressources financières aux Canadiennes et Canadiens pour l'achat de billets d'avion afin de rentrer au pays. Tous les renseignements nécessaires à l'application de ce programme ainsi que les coordonnées pour communiquer avec le gouvernement canadien concernant cette mesure se trouvent sur la page Web suivante: <https://voyage.gc.ca/assistance/info-d-urgence/assistance-financiere/covid-19-aide-financiere>



Dominic Latouche, président