Pour l'adhérent

Soumettre une réclamation d'assurance invalidité en ligne

VOTRE GUIDE



Desjardins
Assurances
Vie • Santé • Retraite

Nous sommes là!

Ce que vous vivez présentement n'est pas facile, nous le savons. C'est pourquoi nous tenons à vous faciliter la vie en ce qui concerne votre réclamation d'assurance invalidité.

Nous avons conçu ce document pour vous guider dans votre démarche, répondre à vos questions et vous aider à vous rétablir.

Chaque chose en son temps

Quand des problèmes de santé vous empêchent d'accomplir vos tâches habituelles, tous les aspects de votre vie risquent d'être bousculés. Heureusement, nous pouvons vous aider à **retrouver l'équilibre**.

En plus de vous soutenir financièrement, nous pouvons, au besoin, faciliter votre accès aux ressources médicales qui favoriseront votre rétablissement. Puis, quand ce sera le bon moment, nous vous aiderons à planifier un retour au travail durable et réussi.

Pouvez-vous recevoir des prestations d'assurance invalidité?

Vous êtes admissible à des prestations si vous remplissez les **4 critères** suivants:

- Vous êtes couvert par une assurance invalidité en vigueur
- Votre état de santé résulte d'une maladie ou d'un accident
- Vous êtes sous les soins continus d'un médecin
- Votre état de santé vous empêche de travailler, comme défini à votre contrat (c'est ce que nous appelons une invalidité totale)

⚠ Évitez les délais!

Pour que nous puissions traiter votre réclamation, nous devons recevoir votre réclamation en ligne, la partie de votre employeur ainsi que votre billet médical.

Remplissez votre réclamation en ligne et envoyez-la-nous dès que possible, accompagnée de votre billet médical. Vous n'avez pas à attendre que votre employeur nous transmette sa partie.

Quand devez-vous faire votre réclamation d'assurance invalidité?

Chaque contrat d'assurance prévoit un délai limite pour soumettre une demande d'assurance invalidité de courte ou de longue durée. Mais peu importe ce délai, nous vous suggérons d'envoyer votre demande dès que possible pour éviter les délais de paiement.

Type d'assurance	Nous vous suggérons d'envoyer votre formulaire de réclamation…
Invalidité de **courte durée**	Dans les **10 jours suivant votre dernier jour de travail**.
Invalidité de **longue durée**	Au plus tard **4 semaines avant votre date d'admissibilité aux prestations**. Si vous avez déjà soumis une réclamation d'assurance invalidité de courte durée, vous n'avez pas à soumettre une nouvelle demande.

Comment faire votre réclamation?

1. **Informez l'administrateur de votre régime** d'assurance collective de votre absence. Il remplira sa partie de la réclamation en ligne.

2. **Soumettez votre réclamation en ligne**. Rendez-vous sur **desjardins.com/adherent**, puis sur **Accéder à votre dossier**. Une fois la connexion établie, cliquez sur **Faire une réclamation** à partir de la barre de menu supérieure et sur **Assurance invalidité**. Cliquez ensuite sur **Commencer la réclamation** pour amorcer votre réclamation.

   Vous pouvez aussi soumettre votre réclamation via l'**appli mobile Omni***. Sélectionnez **Faire une réclamation**, puis **Invalidité** et **Commencer**.

   Suivez les instructions et remplissez les renseignements requis.

3. À la fin du processus de soumission de la réclamation, **joignez les documents requis, y compris votre billet médical** à l'aide de la fonction **Envoyer des documents**.

   Si vous êtes interrompu ou si vous avez besoin de plus de temps pour soumettre votre réclamation, vous pouvez enregistrer vos renseignements pendant 48 heures afin de la compléter plus tard.

* Si vous ne détenez pas de couverture en soins de santé et soins dentaires auprès de Desjardins Assurances, cette fonctionnalité pourrait ne pas être accessible dans l'application mobile Omni. Vous pourrez néanmoins soumettre votre réclamation d'assurance invalidité à partir du site sécurisé destiné aux personnes adherents.

Quand saurez-vous si votre réclamation est acceptée?

Une fois tous les documents reçus, nous avons besoin de quelques jours pour étudier votre dossier. Voici à quoi vous attendre:

Type de réclamation	Délai de traitement
Assurance invalidité de **courte durée**	5 jours ouvrables
Assurance invalidité de **longue durée**	10 jours ouvrables

Durant ce temps, nous pourrions vous appeler pour mieux comprendre ce qui a causé votre invalidité et ce qui pourrait favoriser votre retour à la santé. Nous pourrions aussi demander l'avis d'experts en santé ou en prévention et gestion des invalidités pour nous aider à analyser votre demande.

Une chose est sûre: que votre réclamation d'assurance invalidité soit acceptée ou non, **votre chargé de dossiers vous appellera rapidement** pour vous en informer. Vous recevrez aussi une confirmation écrite de notre décision.

Vos renseignements médicaux seront-ils transmis à votre employeur?

Non, soyez rassuré! Nous communiquerons uniquement les informations suivantes à votre employeur:

- Votre admissibilité à des prestations
- Votre plan de retour au travail
- Les renseignements lui permettant de prendre des mesures facilitant votre retour au travail, comme vos limitations fonctionnelles, par exemple.

Si votre réclamation est acceptée

Quand recevrez-vous vos prestations d'assurance?

Dès que votre demande sera acceptée, nous déposerons vos prestations dans le compte de l'institution financière de votre choix, selon les coordonnées que vous nous aurez fournies.

Un soutien personnalisé unique

Votre chargé de dossiers reste le même, peu importe la durée de votre invalidité. Il est ainsi plus facile de tisser un lien de confiance avec lui, et vous évitez de répéter votre histoire plusieurs fois. Nous savons que mieux il connaît votre dossier, mieux votre chargé de dossiers peut vous aider à mettre les bonnes solutions en place pour que vous retrouviez une vie normale le plus vite possible. Cette approche nous distingue des autres assureurs, et nous en sommes fiers.

Quelles sont les responsabilités de chacun?

Pour que votre rétablissement et votre retour au travail soient un succès, nous devons faire équipe. Voici un aperçu du rôle de chacun:

VOUS

- Soumettre votre réclamation en ligne, accompagnée de votre billet médical, dès que possible
- Prendre soin de vous
- Être suivi régulièrement par un médecin et suivre le plan de traitement recommandé
- Nous transmettre toute nouvelle information relative à votre dossier, telle que:
  - Changement d'adresse ou de numéro de téléphone
  - Nouveau médecin ou nouveau traitement
  - Autre source de revenu
  - Autre emploi occupé, formation suivie, bénévolat, vacances, etc.

L'ADMINISTRATEUR DE VOTRE RÉGIME D'ASSURANCE

- Nous soumettre sa partie de la réclamation
- Évaluer ce qui pourrait faciliter votre retour au travail (p. ex. horaire flexible)

NOTRE CHARGÉ DE DOSSIERS

- Vous donner toute l'information en lien avec la gestion de votre dossier
- S'assurer que vos prestations sont versées correctement
- S'assurer que vous avez accès aux ressources nécessaires à votre rétablissement
- Vous aider à retourner au travail quand votre état de santé le permet

VOTRE MÉDECIN

- Établir le diagnostic et gérer votre traitement
- Vous fournir un billet médical à joindre à votre réclamation d'invalidité

Des questions?

Notre priorité est de bien vous soutenir pendant votre absence.

Si les renseignements contenus dans ce document n'ont pas répondu à toutes vos questions, communiquez avec notre Centre Relation Clientèle au 1 800 463-7843, du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HE).



BON À SAVOIR

Durant votre période d'attente, vous pourriez avoir droit à un programme de maintien du salaire ou à des prestations d'assurance-emploi. Informez-vous auprès de l'administrateur de votre régime pour en savoir plus!

À propos de Desjardins Assurances

Desjardins Assurances propose une gamme adaptée de produits d'assurance vie, d'assurance santé et d'épargne-retraite. Depuis plus d'un siècle, ses services novateurs sont offerts aux particuliers, aux groupes et aux entreprises. Desjardins Assurances assure la sécurité financière de plus de cinq millions de Canadiens dans ses bureaux répartis d'un bout à l'autre du pays. Cette entreprise est l'une des principales sociétés d'assurance vie au Canada. Elle fait partie du Mouvement Desjardins, premier groupe financier coopératif au Canada.

Vancouver
604 718-4410
1 800 667-6267

Montréal
514 285-7880
1 800 363-3072

Calgary
403 216-5800
1 800 661-8666

Québec
418 838-7800
1 877 828-7800

Edmonton
587 525-5553

Winnipeg
204 989-4350
1 888 942-3383

Halifax
902 466-8881
1 800 567-8881

Toronto
416 926-2662
1 800 263-9641

St. John's
1 800 567-8881

Ottawa
613 224-3121
1 888 428-2485

desjardins.com/adherent

Desjardins
Assurances
Vie • Santé • Retraite

Desjardins Assurances désigne Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie. Desjardins[MD], Desjardins Assurances[MC] ainsi que les marques de commerce associées sont des marques de commerce de la Fédération des caisses Desjardins du Québec employées sous licence par Desjardins Sécurité financière, compagnie d'assurance vie.
200, rue des Commandeurs, Lévis (Québec) G6V 6R2 / 1 866 647-5013
desjardins.com

08322F01 (2026-07)