

OSBCU CONVENTION

CONGRÈS DU CSCSO

March 24, 2024

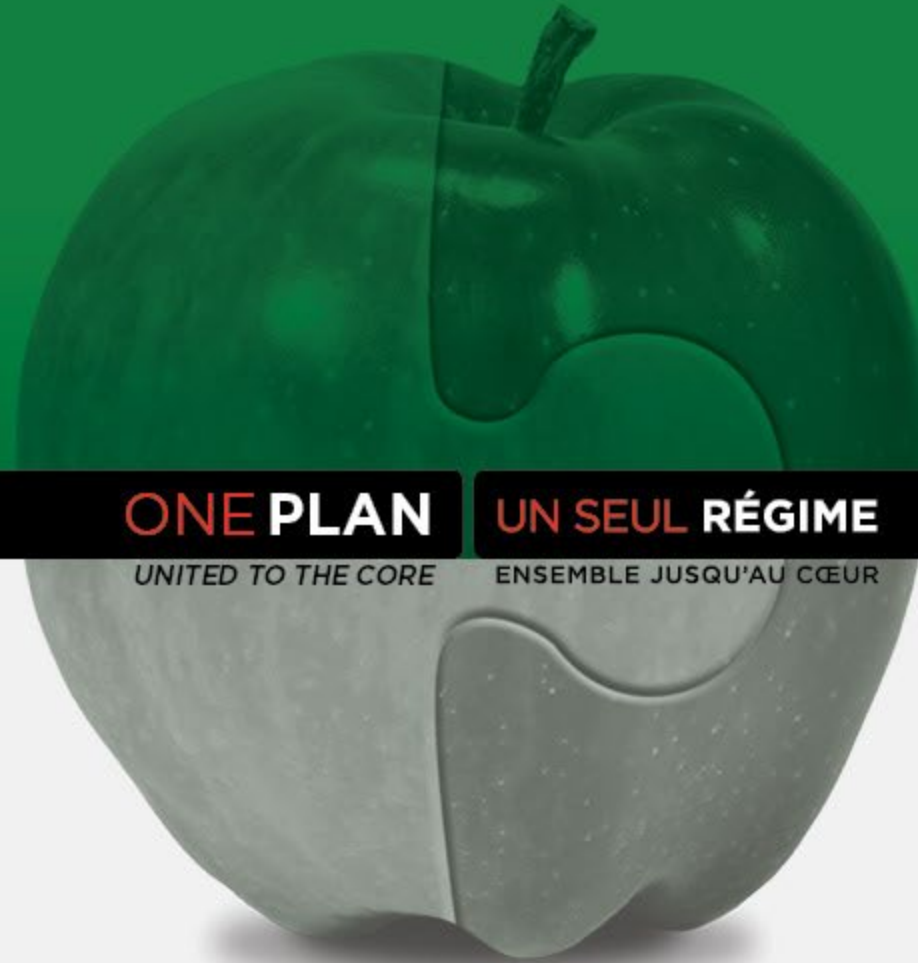
ONE PLAN

UN SEUL RÉGIME

24 mars 2024

UNITED TO THE CORE

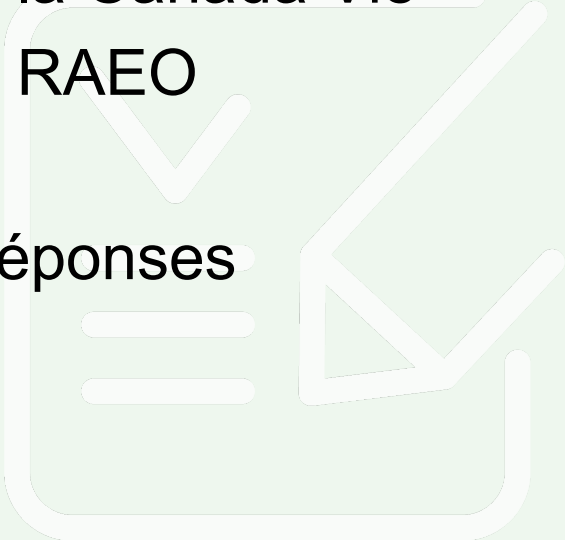
ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR



Today's Agenda

- Appointed Trustees
- Trust Update
- Canada Life Update
- OTIP Update
- Eckler Ltd.
- Q&A

Ordre du jour

- Fiduciaires nommés
 - Mise à jour de la Fiducie
 - Mise à jour de la Canada Vie
 - Mise à jour du RAEO
 - Eckler Itée
 - Questions et réponses
- 

Appointed Trustees

Fiduciaires nommés



Gary Goddard
(Chair-Président)



Dan Crow



William Campbell



Tammy Graham



Karen McRae



Wanda
Muirhead-Toporek



David Wright



Carrie Lynn
Poole-Cotnam

Trust Update

Mise à jour de la Fiducie

ONE PLAN

UN SEUL RÉGIME

UNITED TO THE CORE

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR

Accomplishments &
Strategic Initiatives

Activités et initiatives
stratégiques

Approved motion:

- Member on approved WSIB before March 1, 2018, did not apply for the life waiver of premium
- Omission to apply due to school board error
- The Trust will continue to fund the life insurance premiums while on approved WSIB

Motion approuvée :

- Membre recevant des prestations de la CSPAAT approuvées avant le 1^{er} mars 2018, n'a pas demandé l'exonération des primes d'assurance vie
- Omission de demander l'exonération en raison d'une erreur du conseil scolaire
- La Fiducie continuera de financer les primes d'assurance vie pendant que le membre reçoit des prestations approuvées de la CSPAAT

Nurse Practitioners

Infirmières praticiennes/ infirmiers praticiens

Members are more frequently visiting nurse practitioners due to the shortage in available doctors

Les membres consultent plus fréquemment des infirmières praticiennes/infirmiers praticiens en raison de la pénurie de médecins disponibles

February 2023:

- Motion approved by Trustees to add nurse practitioners to the Canada Life contract
- Full scope of practice
- Nurse practitioners are now eligible to prescribe medications and refer members under the plan

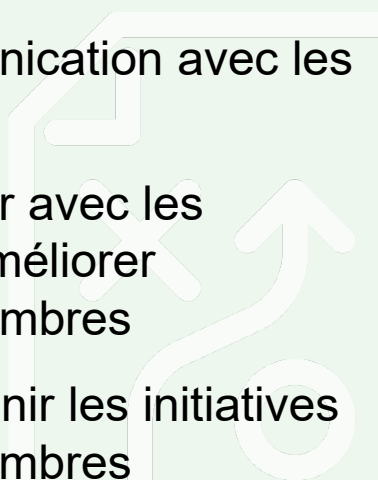
Février 2023 :

- Les fiduciaires approuvent une motion visant à ajouter les infirmières praticiennes/infirmiers praticiens au contrat de la Canada Vie
- Plein champ d'exercice
- Les infirmières praticiennes/infirmiers praticiens sont désormais autorisé(e)s à prescrire des médicaments et à orienter les participants dans le cadre du régime

Strategic initiatives 2023+

- Plan sustainability
- Member experience
 - Improve member communications
 - Continue to work with providers to improve the member experience
 - Promote and support member wellness initiatives

Initiatives stratégiques pour 2023 et les années suivantes

- Experience des membres
 - Améliorer la communication avec les membres
 - Continuer à travailler avec les fournisseurs pour améliorer l'expérience des membres
 - Promouvoir et soutenir les initiatives de bien-être des membres
- 

2023 Member Survey Highlights

Points saillants du sondage de 2023 auprès des membres

March 2023:

- Sent to **44,354** CUPE members
- Excellent response rate – **29%**

Designed to assess:

- Whether members feel the current plan meets their needs
- Coverage satisfaction
- Which benefits are most valued
- Satisfaction with services and available online resources
- Members' communication preferences

Mars 2023 :

- Envoyé à **44 354** membres du SCFP
- Excellent taux de réponse – **29 %**

Conçu pour évaluer :

- Si les membres estiment que le régime actuel répond à leurs besoins
- La satisfaction à l'égard des garanties
- Quelles sont les prestations les plus appréciées
- La satisfaction à l'égard des services et des ressources en ligne disponibles
- Les préférences des membres en matière de communication

Plan/coverage satisfaction

- Plan adequately meets their needs and those of their family:
 - **82%** somewhat agree
- Members know what is/is not covered under the plan:
 - **85%** at least somewhat agree
- Benefits are fair for the cost that must be paid:
 - **87%** agreed
- Dental, prescription drugs, and vision care benefits
 - Most important benefits *and* coverage most familiar to members

Satisfaction à l'égard du régime et des garanties

- Le régime répond de manière adéquate à leurs besoins et à ceux de leur famille :
 - **82 %** sont plutôt d'accord
- Les membres savent ce qui est ou n'est pas couvert par le régime :
 - **85 %** sont au moins plutôt d'accord
- Les prestations sont équitables par rapport au coût à payer :
 - **87 %** sont d'accord
- Soins dentaires, médicaments sur ordonnance et soins de la vue
 - Prestations les plus importantes *et* garanties les plus familières aux membres

Communications

Top five benefits-information sources used by members:

- 1 Canada Life
- 2 Colleagues
- 3 OTIP
- 4 CUPE EWBT Website
- 5 Union

Communications

Les cinq principales sources d'information utilisées par les membres :

- 1 Canada Vie
- 2 Collègues
- 3 RAEO
- 4 Site Web de la FASTE du SCFP
- 5 Syndicat



Communications

- Regular **monthly or quarterly** communication **via email** is preferred
- General satisfaction with the type of information the Trust provides
- Room for improvement despite the reasonable balance between benefits and coverage details communicated: members desire to remain informed

Communications

- Les membres préfèrent des communications **mensuelles ou trimestrielles** régulières **par courriel**
- Satisfaction générale quant au type de renseignements fournis par la Fiducie
- Des améliorations sont possibles malgré l'équilibre raisonnable entre les prestations et les détails de la couverture communiqués : les membres souhaitent rester informés

September 2023:

- Committed to improving members' experience throughout the benefit process

First action

- Enhanced coverage by separating coverage maximums for continuous glucose and flash glucose monitors (CGMs and FGMs)

Septembre 2023 :

- Voué à améliorer l'expérience des membres tout au long du processus d'avantages sociaux

Première mesure prise

- Amélioration de la couverture en séparant les plafonds de couverture pour les appareils flash de surveillance du glucose (FSG) et les appareils de surveillance du glucose en continu (SGC)

Outcome:

- FGM supplies can now be submitted at the point of purchase at members' pharmacy
- No need for the member to submit a claim (online or paper)
- Minimizes out-of-pocket expenses for members

Résultat :

- Les fournitures pour les appareils de FSG peuvent désormais faire l'objet d'une demande de règlement au point d'achat à la pharmacie du membre
- Les membres n'ont pas besoin de présenter une demande de règlement (en ligne ou sur papier)
- Minimise les frais à la charge des membres

Member communications



CUPE EDUCATION WORKERS' BENEFITS TRUST

Q1 Member Newsletter | March 2023

Here's to a year of assurance and simplicity

Your CUPE EWBT benefits plan is designed with plan members in mind, helping ensure you and your family have meaningful and affordable coverage throughout the year. Given we are already halfway through the benefits plan year, taking a moment to review what's provided by your benefits plan can be a good idea.

This opening newsletter of 2023 highlights some important plan coverage information—and how you may be able to work with your healthcare and dental providers to streamline your benefits claims submission process to make life a little easier. It's also a reminder: **March 17 is the last day to complete the benefits survey emailed to you on March 6!**

As Trustees, we're committed to the financial health and sustainability of your CUPE EWBT plan. We do everything possible to make sure you and your loved ones are cared for, both now and into the future.

Processing your claims, made easier!

Life's hectic enough without the added hassle of submitting your own healthcare or dental claims and waiting for reimbursement.

Did you know you may not need to pay out-of-pocket for eligible expenses covered under your CUPE EWBT plan?

If it aligns with your healthcare and dental providers' business plan, they can apply for E-claims with Canada Life. This would allow them to submit your eligible expenses to Canada Life on your behalf, helping you reduce your out-of-pocket expenses.

If your provider can accommodate this approach, their E-claims application must be approved by Canada Life. With E-claims approved and in place, Canada Life can directly pay your provider the amount of your claim that is eligible for reimbursement—and then, if applicable, you'll pay your provider any remaining balance.



E-claims offer point-of-sale submissions for registered, approved providers—dentists, psychologists, massage therapists, optometrists, and more.



CUPE EDUCATION WORKERS' BENEFITS TRUST

Q2 Member Newsletter | June 2023

Supporting your wellbeing, and the Trust's sustainability

With the arrival of warmer weather and longer days, we know our members' thoughts turn to summer plans for downtime with family and friends, and maybe even a little travel. This issue of your CUPE EWBT newsletter is designed to keep you updated about the best ways to support your health and wellbeing, and informed about important steps we need to take to ensure the Trust's sustainability.

Increase to member contributions: September 15, 2023

As Trustees, we're committed to the financial health and sustainability of your CUPE EWBT plan. As we work to ensure the financial health and stability of the plan, we must balance members' needs with the continuing increase in healthcare costs, and the impact of the inflationary environment we've experienced over the last few years.

Basic and Supplemental Life Insurance

The current premium rate levels for Basic and Supplemental Life Insurance continue to be insufficient to cover the cost of these benefits. These insurance rates were adjusted last year for the first time since the inception of our plan. To continue to eliminate annual shortfalls and ensure the ongoing sustainability of our plan, the premium rates paid to our insurer, Canada Life, will increase effective September 1, 2023. The premium rates paid, inclusive of sales tax, will change from \$0.194 per \$1,000 of coverage per month to \$0.262 per \$1,000 of coverage per month.



CUPE EDUCATION WORKERS' BENEFITS TRUST

2022 in Review

Our goal is to ensure the benefits offered under our plan contribute to keeping members healthy and productive for years to come. As we work to successfully achieve this goal each year, we keep our members' needs at the forefront while balancing the financial realities of rising healthcare costs and inflation over the last few years.

This annual update provides details about the activities the Trust undertook in 2022 and the first half of 2023. We've included a summary of the CUPE EWBT's financial status last year (as of December 31, 2022) and encourage all plan members to dive into the details provided on these pages.

We hope the summer season brought both fun and relaxation to you and your family, and wish you good weather and a beautiful fall season.

Sincerely,

The Board of Trustees

The Board of Trustees

The CUPE EWBT is managed by a Board of Trustees and is made up of nine members who are responsible for effectively managing CUPE EWBT:

- Five are appointed by CUPE;
- Four are appointed by the Council of Trustees' Association and the Crown.

These individuals are collectively responsible for appointing professional advisors and overseeing the plan's administration and financials. Regardless of personal affiliations, the Trustees have a fiduciary obligation to manage the Trust in the best interest of all plan members.

Sitting on the Board of Trustees in 2022

You can read each Trustee's biography on the [CUPE EWBT website](#).

Gary Goddard, Chair (appointed June 10, 2022)	
William Campbell	Dan Crow
Tammy Graham	Karen McRae
Wanda Muirhead-Toporek	Terri Preston*
Debra Tatters*	David Wright

*Appointment ended on February 28, 2022.

2023 Appointments

Between March 1, 2022, and February 1, 2023, the Board of Trustees operated with seven of nine members. However, in the first half of 2023, we are pleased to report new appointments:

- David Marshall was appointed by the Crown on February 9, 2023.
- Carrie Lynn Poole-Cotnam was appointed by OSBCU/CUPE on March 3, 2023.



CUPE EDUCATION WORKERS' BENEFITS TRUST

Q4 Member Newsletter | November 2023

Supporting your health and well-being this season

As the winter months approach, we know our members' thoughts are turning to preparing for colder weather conditions and holiday plans. And how can we forget that cold and flu season is almost upon us, too?

This issue of your CUPE EWBT newsletter is dedicated to helping you support your good health and well-being, with a focus on mental health. We encourage you to use the many resources available to you and your family.

Wishing you good health throughout the holiday season.

Sincerely,

The Board of Trustees

What's inside

Your mental health is your health.....	2
Plan coverage to support your (mental) health.....	2
Doing a little travel this holiday season?.....	2
No-cost-to-you programs that can make a difference in your life.....	3
Good things to know about.....	4

Communication pour les membres



FIDUCIE D'AVANTAGES SOCIAUX DES TRAVAILLEUSES ET DES TRAVAILLEURS DE L'ÉDUCATION DU SCFP

Bulletin des membres pour le 1^{er} trimestre | mars 2023

UN SEUL RÉGIME
ENSEMBLE JUSQU'À CŒUR

À une année d'assurance et de simplicité

Votre régime d'avantages sociaux de la FASTE du SCFP est conçu en fonction des participants au régime. Cela vous permet, à vous et à votre famille, de bénéficier d'une couverture utile et abordable tout au long de l'année. Etant donné que nous sommes déjà à mi-chemin de l'année du régime d'avantages sociaux, il peut être de prendre un moment pour passer en revue ce que prévoit votre régime d'avantages sociaux.

Ce premier bulletin d'information de l'année 2023 présente des renseignements importants sur la couverture du régime et vous explique comment collaborer avec vos fournisseurs de soins de santé et de soins dentaires pour simplifier la présentation de vos demandes de règlement afin de vous faciliter la vie. **C'est aussi un rappel : Le 17 mars est le jour pour répondre à notre sondage sur les avantages sociaux qui vous a été envoyé par courriel le 6 mars !**

En tant que fiduciaires, nous nous engageons à assurer la santé financière et la durabilité de votre régime de la FASTE du SCFP. Nous mettons tout en œuvre pour que vous et vos proches soyez protégés, aujourd'hui comme de



FIDUCIE D'AVANTAGES SOCIAUX DES TRAVAILLEUSES ET DES TRAVAILLEURS DE L'ÉDUCATION DU SCFP

Bulletin des participants pour le 2^e trimestre | Juin 2023

UN SEUL RÉGIME
ENSEMBLE JUSQU'À CŒUR

Favoriser votre bien-être et la viabilité de la Fiducie

Avec l'arrivée des températures plus clémentes et des journées plus longues, nos participants réfléchissent à leurs projets d'été pour passer du temps avec leur famille et leurs amis, et à voyager un peu. C'est dans cette optique que nous publions ce numéro de votre bulletin qui contient des renseignements sur les avantages sociaux auxquels vous avez droit pour votre bien-être, ainsi que des renseignements sur les mesures importantes que nous devons assurer la viabilité de la Fiducie.

Augmentation des cotisations des participants : 15 septembre 2023

En tant que fiduciaires, nous nous engageons à assurer la santé financière et la durabilité de votre régime de la FASTE du SCFP. Tout en assurant la santé financière et la stabilité du régime, nous devons trouver un équilibre entre les besoins des participants, l'augmentation continue des coûts des soins de santé et l'impact de l'environnement inflationniste que nous avons connu au cours des dernières années.

Assurance vie de base et complémentaire

Les taux des primes en vigueur pour l'assurance vie de base et complémentaire restent insuffisants pour couvrir le coût de ces avantages sociaux. Ces tarifs d'assurance ont été ajustés l'année dernière pour la première fois depuis le lancement de notre régime. Pour continuer à éliminer les déficits annuels et assurer la viabilité de notre régime, les taux de prime versés à notre assureur, Canada Vie, augmenteront à compter du 1^{er} septembre 2023. Les taux de prime payés, y compris la taxe de vente, passeront de 0,194 \$ à 0,262 \$ par mois par tranche de 1 000 \$ de couverture.



FIDUCIE D'AVANTAGES SOCIAUX DES TRAVAILLEUSES ET TRAVAILLEURS DE L'ÉDUCATION DU SCFP

UN SEUL RÉGIME
ENSEMBLE JUSQU'À CŒUR

Faits saillants de l'année 2022

Notre objectif est de nous assurer que les avantages sociaux offerts en vertu de notre régime contribuent à garder les participants en santé et productifs pour des années à venir. Alors que nous nous efforçons d'atteindre cet objectif chaque année, nous gardons les besoins de nos participants à l'avant-plan tout en tenant compte des réalités financières que sont les coûts croissants des soins de santé et l'inflation des dernières années.

Cette mise à jour annuelle fournit des détails sur les activités de la Fiducie en 2022 et au cours de la première moitié de 2023. Nous avons inclus un sommaire de la situation financière de la FASTE du SCFP au 31 décembre 2022 et encourageons tous les participants au régime à prendre connaissance des détails fournis dans ces pages.

Nous espérons que l'été a été un moment de plaisir et de détente pour vous et les membres de votre famille, et nous souhaitons la santé à l'approche de l'automne.

Cordialement,

Le Conseil des fiduciaires

Le Conseil des fiduciaires

La FASTE du SCFP est gérée par le Conseil des fiduciaires, qui compte neuf membres à qui il incombe de gérer efficacement la FASTE du SCFP :

- Cinq d'entre eux sont nommés par le SCFP
- Quatre sont nommés par l'Association du Conseil des fiduciaires et par la Couronne.

Ces personnes sont collectivement responsables de nommer des conseillers professionnels et de superviser l'administration et les finances du régime. Indépendamment de toute affiliation personnelle, les fiduciaires ont l'obligation fiduciaire de gérer la Fiducie dans l'intérêt supérieur de tous les participants au régime.

Les personnes suivantes siègent au Conseil des fiduciaires en 2022 :

Vous pouvez prendre connaissance de la biographie de chaque fiduciaire sur le site Web de la FASTE du SCFP.

Gary Goddard, président (nommé le 10 juin 2022)
William Campbell Karen McRae Debra Tatters*
Dan Crow Wanda Muirhead-Toporek David Wright
Tammy Graham Terri Preston*

*Mandat ayant pris fin le 28 février 2022.

Nominations en 2023

Entre le 1^{er} mars 2022 et le 1^{er} février 2023, le Conseil des fiduciaires a fonctionné avec sept fiduciaires nommés. Nous sommes heureux d'annoncer de nouvelles nominations au premier trimestre de 2023 :

- David Marshall a été nommé par la Couronne le 9 février 2023.
- Carrie Lynn Poole-Cotnam a été nommée par le CSCSO/SCFP le 3 mars 2023.



FIDUCIE D'AVANTAGES SOCIAUX DES TRAVAILLEUSES ET DES TRAVAILLEURS DE L'ÉDUCATION DU SCFP

Bulletin des membres pour le 4^e trimestre | novembre 2023

UN SEUL RÉGIME
ENSEMBLE JUSQU'À CŒUR

Votre santé et votre bien-être, l'essentiel de cette saison

À l'approche de l'hiver, nous savons que nos membres se préparent au froid et pensent à leur temps des Fêtes. Or, qui dit froid, dit saison des rhumes et des gripes.

Ce numéro du bulletin de la FASTE du SCFP traite de la santé et du bien-être, mais surtout de la santé mentale. Nous vous encourageons donc, ainsi que votre famille, à utiliser toutes les ressources à votre disposition.

Nous vous souhaitons de garder la forme durant le temps des Fêtes.

Cordialement,

Le Conseil des fiduciaires

À l'intérieur

Votre santé mentale, partie intégrante de votre santé globale	2
Une protection à la juste mesure de votre santé (mentale).....	2
Pensez-vous voyager pendant les Fêtes?.....	2
Des programmes sans frais qui font toute la différence	3
Bon à savoir	4

December 2023:

- Communication Strategy approved by the Board
- Four-year goal:
 - Create timely, valuable communication deliverables to build meaningful engagement
 - Includes a website redesign to enable members to find the information they need when they need it
- Based on member survey feedback:
 - Effectively reach members with timely communication designed to increase awareness
 - Become recognized as a Trusted information source

Décembre 2023 :

- Stratégie de communication approuvée par le Conseil des fiduciaires
- Objectif quadriennal :
 - Créer des produits de communication opportuns et utiles pour susciter un engagement significatif
 - Inclut une refonte du site Web pour permettre aux participants de trouver les informations dont ils ont besoin quand ils en ont besoin
- Basé sur les commentaires du sondage auprès des membres :
 - Atteindre efficacement les participants avec des communications opportunes conçues pour accroître la sensibilisation
 - Être reconnu comme une source d'information de confiance

Prior authorization for high-cost specialty drugs

Autorisation préalable pour les médicaments spécialisés à coût élevé

January 1, 2024

- CUPE EWBT moved the administration of prior authorization for high-cost specialty prescription drugs from Canada Life
- Cubic Health's FACET Program (FACET) and its team of licensed clinical pharmacists provide superior independent and **evidence-based assessments**
- **Quicker turnaround times for approvals** – often within 24 to 48 hours
- A member support liaison will assist the member in understanding the decision as well as how to proceed

1^{er} janvier 2024

- La FASTE du SCFP a retiré l'administration de l'autorisation préalable pour les médicaments de prescription spécialisés à coût élevé de la Canada Vie
- Le programme FACET de Cubic Health (FACET) et son équipe de pharmaciens cliniciens agréés fournissent des **évaluations indépendantes et fondées sur des données probantes** de qualité supérieure
- **Des délais d'approbation plus rapides** – souvent dans les 24 à 48 heures
- Un agent de liaison du soutien aux membres aidera ceux-ci à comprendre la décision ainsi que la façon de procéder

47 appeals were heard by the Board of Trustees during 2023

Appeal Outcomes:

-  **25** appeals declined
-  **21** appeals approved
-  **1** appeals partially resolved/withdrawn

47 appels ont été entendus par le Conseil des fiduciaires en 2023

Résultats des appels :

-  **25** appels rejetés
-  **21** appels accueillis
-  **1** appel partiellement résolu/retiré

Trust Update

Mise à jour de la Fiducie

ONE PLAN

UN SEUL RÉGIME

UNITED TO THE CORE

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR

Member Support
and Enablement

Soutien aux membres
et habilitation

How to assist your members

- ✔ Contact our providers, OTIP and Canada Life together with the member to resolve issues
- ✖ If dissatisfied with the outcome, contact the Trust

Administrative process + member authorization form provided in 2019

Comment aider vos membres

- ✔ Communiquez avec nos fournisseurs, le RAEO et la Canada Vie, conjointement avec le membre, pour résoudre les problèmes
- ✖ Si le résultat ne vous satisfait pas, communiquez avec la Fiducie

Processus administratif + formulaire d'autorisation du participant fournis en 2019

How to assist your members

- ✔ Managing Director will assist with resolution
- ✔ CUPE EWBT Newsletters + website
- ✔ Email info@cupe-ewbt.ca

Comment aider vos membres

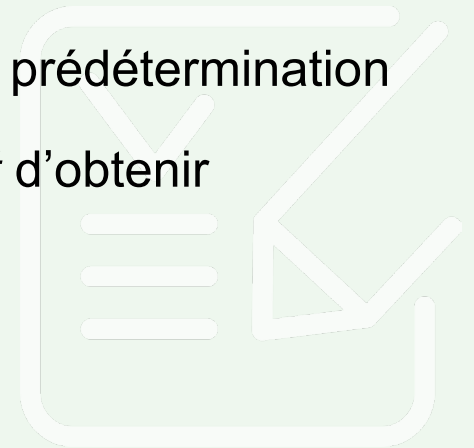
- ✔ La directrice générale aidera à trouver une solution au problème
- ✔ Bulletins de nouvelles + site Web de la FASTE du SCFP
- ✔ Courriel info@cupe-ewbt.ca

Doing it all with My Canada Life at Work:

- How to create a claims summary, submit claims and review your coverage details: video!
- Request an estimate/Pre-determination
 - Why get one *before* you receive the service

Tout faire avec Ma Canada Vie au travail :

- Comment créer un récapitulatif des demandes de règlement, soumettre des demandes de règlement et examiner les détails de votre couverture : vidéo!
- Demander un devis/une prédétermination
 - Pourquoi le faire *avant* d'obtenir le service



- Benefit Cards @ My Canada Life at Work (for your digital wallet)
 - How to find Benefit Cards on the website, and add them to your phone

Find a Provider

- Minimize out-of-pocket expenses
- Find providers approved to submit your eligible claims directly to Canada Life for reimbursement
- Find ineligible providers, too

- Carte de garanties @ Ma Canada Vie au travail (pour votre portefeuille numérique)
- Comment trouver les cartes de garanties sur le site Web et les ajouter à votre téléphone

Trouver un fournisseur

- Minimiser les dépenses personnelles
- Trouver des fournisseurs approuvés pour soumettre vos demandes de règlement admissibles directement à la Canada Vie aux fins de remboursement
- Trouver aussi les fournisseurs non admissibles

**Canada Life
Update**

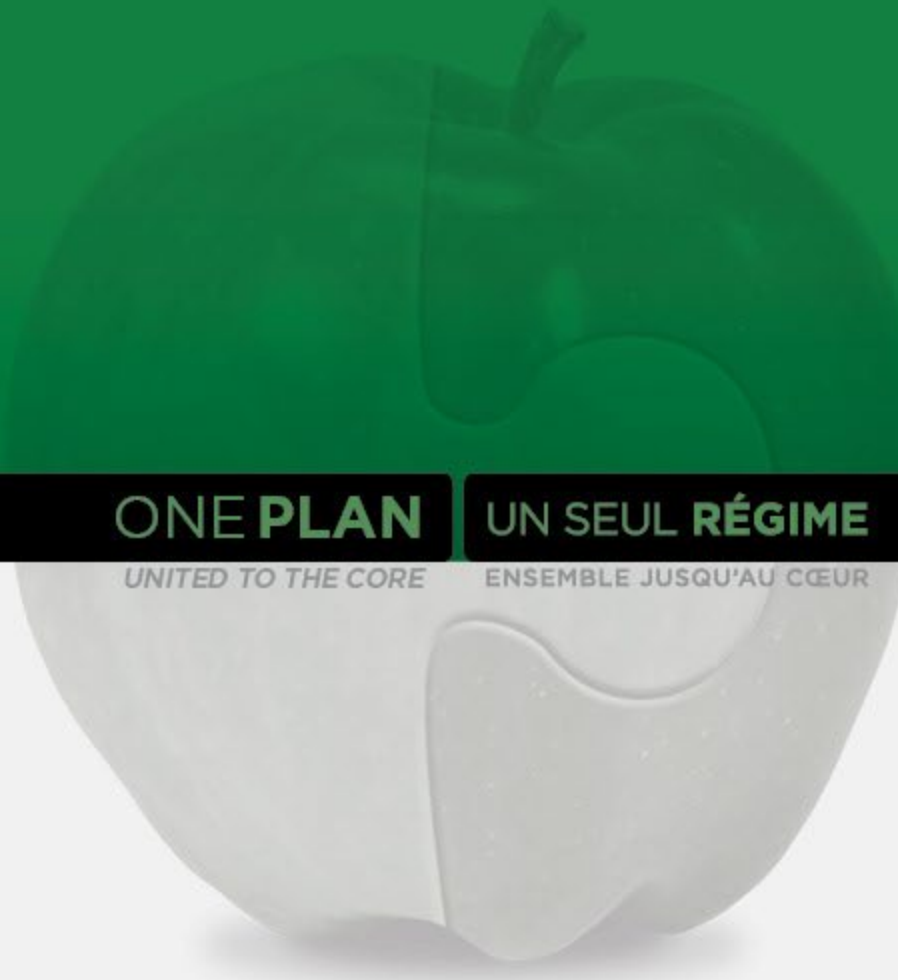
**Mise à jour de
la Canada Vie**

ONE PLAN

UN SEUL RÉGIME

UNITED TO THE CORE

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR



Canada Life – Call Centre

Canada-Vie – Centre d'appels

78.5% of calls answered in 60 seconds
62,887 calls received

74 seconds average wait time
3.5% abandon rate (callers hung up)

93.8% first call resolution
98.4% quality



78,5 % des appels répondus en 60 secondes
62 887 appels reçus

74 secondes de temps d'attente en moyenne
3,5 % taux d'abandon (les appelants raccrochent)

93,8 % résolution au premier appel
98,4 % qualité

Benefit Payment Results

- Processed over 2.6 million claims
- 91.4% of claims processed within 7 calendar days
- Non-automated claims account for the 8.6% of claims that had long delays in processing (>14 days):
 - Out of Country
 - Major restorative dental & orthodontia
 - Medical supplies
- 96.3% accuracy

Résultats des paiements de prestations

- Traitement de plus de 2,6 millions de réclamations
- 91,4 % des réclamations ont été traitées dans un délai de 7 jours calendrier
- Les réclamations non-automatiques représentent les 8,6 % de réclamations dont le délai de traitement a été long (>14 jours):
 - Hors pays
 - Soins dentaires majeurs et orthodontie
 - Fournitures médicales
- 96,3 % de précision



Client Service Actions and Results

Service à la clientèle Actions et Résultats

ACTION	Call centre reps and claims examiners hired and trained throughout 2023 will all be processing claims & answer calls by the end of March 2024
RESULT	Reduced claim processing times and call wait times

ACTION	Les agents du centre d'appel et les examinateurs des réclamations embauchés et formés en 2023 traiteront les réclamations et répondront aux appels à partir de mars 2024
RÉSULTAT	Réduction des délais de traitement des réclamations et des temps d'attente pour les appels

ACTION	Adding and expanding new technology
RESULT	Increases automation of claims, easier claim submission process & reduced processing times

ACTION	Ajouter et développer de nouvelles technologies
RÉSULTAT	Automatisation accrue des réclamations, simplification du processus de soumission des réclamations et réduction des délais de traitement

Client Service Actions and Results

Service à la clientèle Actions et Résultats

ACTION	Temporarily opened call centre on Saturdays call 1-800-947-9777
RESULT	Greater access to service for members, reduces wait times Mon-Fri

ACTION	Ouverture temporaire du centre d'appel les samedis appeler le 1-800-947-9777
RÉSULTAT	Meilleur accès au service pour les membres, réduction des temps d'attente du lundi au vendredi

ACTION	Created member-driven claim escalation for life-sustaining drugs, medical services & supplies
RESULT	Ensures prompt processing for urgent care claims

ACTION	Création d'un système d'escalade des réclamations par les membres pour les médicaments essentiels au maintien de la vie, les services médicaux et les fournitures médicales
RÉSULTAT	Traitement rapide des demandes de soins urgents

**Member
Services**

**Services aux
membres**

ONE PLAN

UN SEUL RÉGIME

UNITED TO THE CORE

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR

**My Canada Life
At Work**

**Ma Canada Vie
au travail**

Health Connected

My Canada Life at Work > Resources > Wellness

Our health and wellness site.

Tools and resources to help members take charge of their health.
Includes:



Health library



Health risk
assessment



Health-focused
missions and
challenges



Digital health
coach

Ma Canada Vie au travail > Ressources > Bien-être

Mon réseau santé est notre site sur la santé et le mieux-être.

Il contient des outils et des ressources pour aider les participants à prendre leur santé en main et comprendre ceci:



Bibliothèque
de santé



Évaluation des
risques pour
la santé



Missions et
défis axés sur
la santé



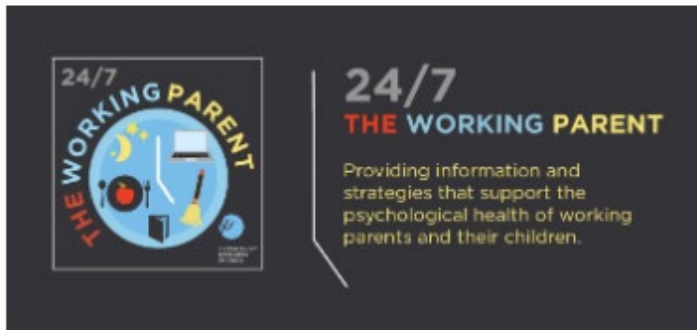
Conseiller
santé
numérique

Workplace Strategies for Mental Health

On Workplace Strategies, members can:

Access resources to support the mental health of working parents and children at all stages of their lives.

Parenting articles



The Working Parent Time Crunch:

How you think about time is as important as how you manage it

En ce qui concerne les stratégies en milieu de travail, les membres peuvent :

Accéder à des ressources pour favoriser la santé mentale des parents qui travaillent et de leurs enfants, et ce, à tous les moments de leur vie.

Articles sur le parentage



Le manque de temps des parents qui travaillent :

La façon dont vous envisagez le temps est aussi importante que la façon dont vous le gérez

Estate At Ease – Help members simplify their roles as executors

It's a service that can quickly and accurately prepare forms and documents, making the process easier for executives and estate administrators

Help in four steps



Succession sereine – Aidez les participants à simplifier leur rôle de liquidateur/d'exécuteur

Il s'agit d'un service pour préparer les formulaires et les documents avec rapidité et précision, ce qui simplifie la tâche des liquidateurs / exécuteurs et des administrateurs d'une succession.

Aide en quatre étapes



Credit Counselling Society

Support when you need it most

Free professional credit counselling:

- Plan for reduced income
- Manage your expenses
- Pay off debt
- Set financial goals

Call **1-877-636-8999** or
in Quebec call **1-888-753-2227**.

Soutien offert dans les moments où vous en avez le plus besoin

Services-conseils gratuits en matière de crédit:

- Établir un plan qui tient compte d'un revenu moins élevé
- Gérer vos dépenses
- Rembourser des dettes
- Fixer des objectifs financiers

Veillez composer le **1 877 636-8999**.
Si vous vivez au Québec veuillez composer
le **1 888 753-2227**.

Fraud Detection & Prevention

Détection et prévention des fraudes

ONE PLAN

UNITED TO THE CORE

UN SEUL RÉGIME

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR



Let's break it down: fraud, abuse and waste

Pour mieux comprendre : fraude, abus et gaspillage

Fraud: Intentionally providing the wrong information to ensure payment of benefits

Abuse: Excessive or inappropriate use of benefits

Waste: Unintentional errors resulting in improper benefit payment

Fraud is a
crime



abuse and waste
are not

La fraude
est un crime



l'abus et le
gaspillage n'en
sont pas.

Fraude : falsifier des renseignements de manière délibérée, pour s'assurer de recevoir un remboursement

Abus : utiliser des garanties de manière excessive ou inappropriée

Gaspillage : commettre des erreurs qui se traduisent par un paiement inapproprié

Actions following investigation

Actions à la suite d'une enquête



Inform the sponsor where invalid claiming has occurred under a member's ID

Informer le promoteur de toute réclamation non valide sous la pièce d'identité d'un membre



Provide incident reports to explain the background, findings and next steps

Fournir des rapports d'incident expliquant les constatations générales et les prochaines étapes



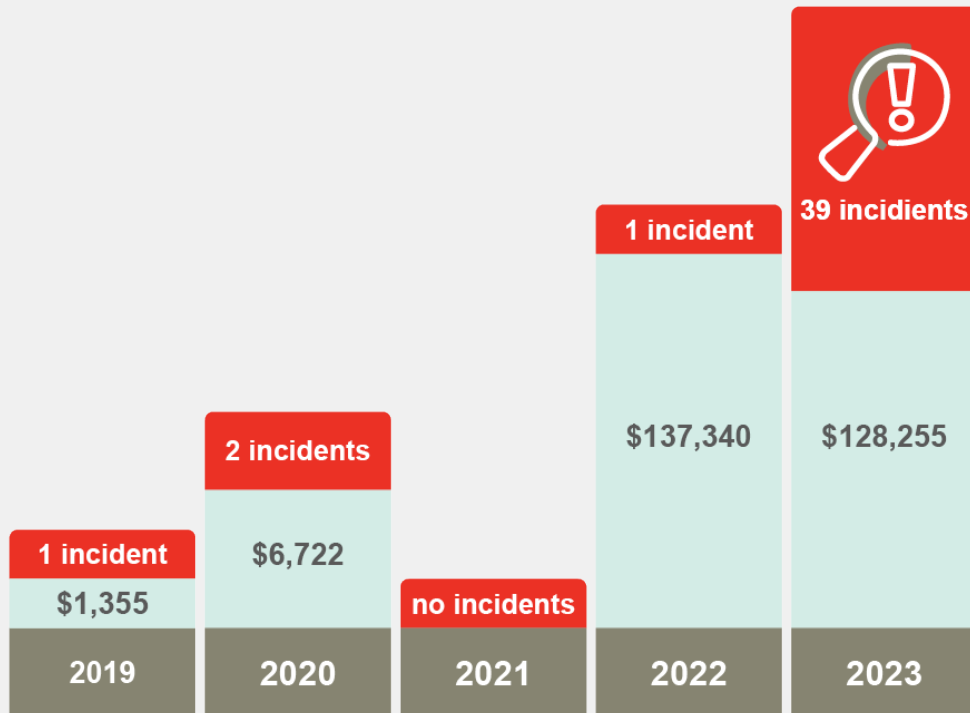
Recover funds on behalf of the sponsor through voluntary repayment, collections or civil action

Recouvrer les fonds au nom du promoteur du régime au moyen d'un remboursement volontaire, de collectes ou d'actions civiles

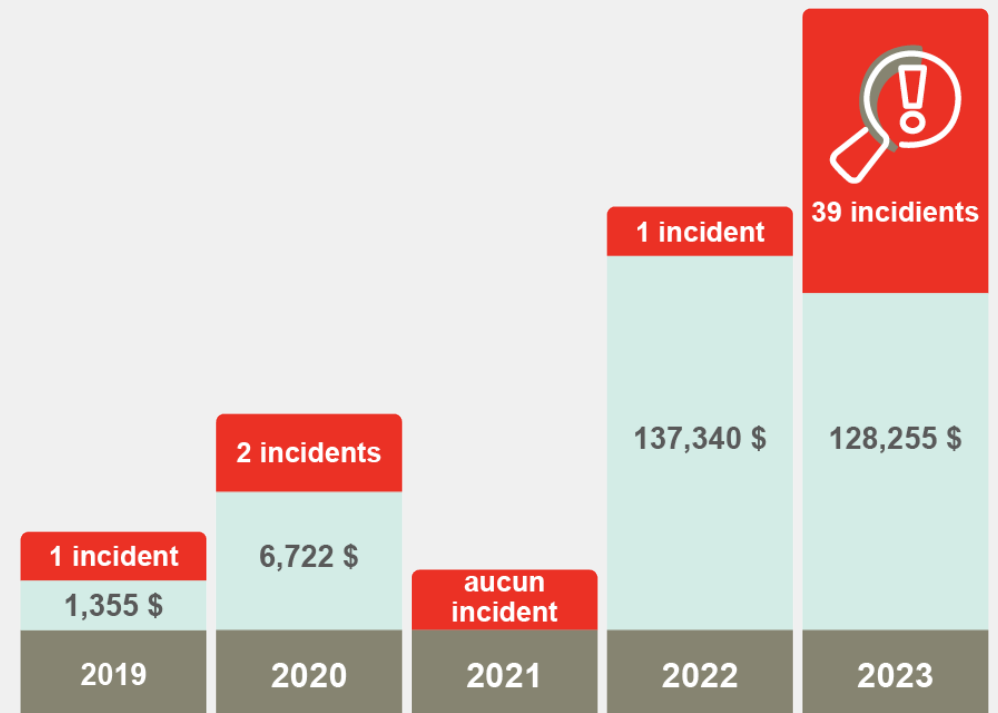
Cost of Fraud

Coût de la fraude

Improvement in Fraud Detection



Amélioration de la détection de la fraude



OTIP

RAEO

ONE PLAN

UN SEUL RÉGIME

UNITED TO THE CORE

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR

Administrative
Updates, Reminders
and Initiatives

Mises à jour
administratives, rappels
et initiatives

Benefit Confirmation Email – effective Dec 13, 2023

- Newly hired members will receive a Benefit Confirmation email after they complete their new hire event in My Benefits
- Reminder to review selected coverage and provide any additional documents required (i.e., Evidence of Insurability forms)

Courriel de confirmation de la couverture – En vigueur depuis le 13 décembre 2023

- Les membres nouvellement embauchés recevront un courriel de confirmation de couverture après avoir complété leur événement de nouvelle embauche dans Mes garanties
- Rappel de passer en revue la couverture sélectionnée et de fournir tout document supplémentaire requis (c.-à-d. les formulaires de preuve d'assurabilité)

My Benefits System Enhancements

- How to register for My Canada Life at Work account to submit claims online and access their electronic benefit card
- Links to access their booklets and out-of-country travel assistance information

Event Confirmation Email – Coming Soon

- After a member completes an event in My Benefits, an email will automatically be sent to the member letting them know a change was made to their coverage

Améliorations à Mes garanties

- Comment s'inscrire au compte Ma Canada Vie au travail pour présenter des demandes de règlement en ligne et accéder à leur carte avantages électronique
- Courriel de confirmation de l'événement – Bientôt disponible

Courriel de confirmation de l'événement - Bientôt disponible

- Une fois qu'un membre a effectué un événement dans Mes garanties, un courriel lui sera automatiquement envoyé pour l'informer qu'un changement a été apporté à sa couverture

Protect Your Family, Designate a Beneficiary

Protégez votre famille, désignez un bénéficiaire

To review, add or change a beneficiary designation, members can:

- Log in and select **My Benefits**
- Pre-fill the Beneficiary Designation form online
- Print the Beneficiary Designation form for their records

Canada Life has approved e-signatures for beneficiary designation and it is supported on OTIP's system

Pour passer en revue, ajouter ou modifier la désignation du bénéficiaire, les membres peuvent :

- Ouvrir une session et cliquer sur **Mes garanties**
- Remplir le formulaire de désignation de bénéficiaire en ligne
- Imprimer le formulaire de désignation de bénéficiaire pour vos dossiers

La signature numérique de désignation du bénéficiaire a été approuvée par la Canada-Vie et peut être utilisée avec le système du RAEO

Protect Your Family, Designate a Beneficiary

Protégez votre famille, désignez un bénéficiaire

By assigning a beneficiary:

- ✔ Members' estate won't be reduced by extra probate fees
- ✔ Tax-free insurance proceeds to their beneficiary(ies)
- If a member does not designate their beneficiary, **proceeds will be paid to their estate**

En désignant un bénéficiaire :

- ✔ Votre succession ne sera pas réduite par des frais d'homologation supplémentaires
- ✔ Le produit d'assurance libre d'impôt est versé à votre bénéficiaire ou à vos bénéficiaires
- Si vous ne désignez pas une bénéficiaire, **le produit de votre police sera versé à votre succession**

- ✓ **29,304** calls were taken by our Call Centre
- ✓ Average speed of answer was **38 seconds** (target is 90 seconds)
- ✓ Quality results for Call Centre was **96.7%** and Administration team was **99.6%** (target is 95%)

- ✓ Le centre d'appels a traité **29 304** appels
- ✓ Le temps de réponse moyen était **38 secondes** (l'objectif était de 90 secondes)
- ✓ Les résultats relatifs à la qualité : **96,7 %** pour le centre d'appels et **99,6 %** pour l'équipe du secteur de l'administration (l'objectif était de 95 %)

When a member contacts OTIP Benefits Services and their inquiry is resolved, they receive an online survey to evaluate their experience

- **17,870** surveys were sent
 - **935 surveys were received (5% response rate)**

Lorsqu'un membre communique avec les Services d'assurance du RAEO et que sa demande est traitée, il reçoit un sondage en ligne pour évaluer son expérience

- **17 870** sondages ont été envoyés
 - **935 sondages ont été remplis et retournés (taux de réponse de 5%)**

2023 Customer Satisfaction Surveys and Results

Résultats des sondages sur la satisfaction de la clientèle en 2023

- Customer Satisfaction overall results were 82% (target is 80%)
- Customer Effort Score was lower than 2, meeting our target
 - The Customer Effort target is an important metric used in understanding member satisfaction.
 - Through a series of questions, it measures the perceived effort by the member in dealing with OTIP to resolve their inquiry. The lower the score, the less perceived effort.
- La satisfaction de la clientèle était de 82 % (notre objectif était 80 %)
- Le pointage d'effort requis du client était inférieur à deux (2) et a atteint notre objectif
 - L'objectif du niveau d'effort requis par les membres est une mesure importante pour comprendre le degré de satisfaction des membres.
 - Les réponses à une série de questions permettent de mesurer la perception du membre quant à l'effort qu'il a dû déployer pour résoudre une demande avec le RAEO. Plus le pointage est bas, plus l'effort perçu est faible

Support for CUPE Members:

(Fully funded by OTIP and 100% confidential)

Mental Health Assessment
and Resources



Mental Fitness Program



Substance Use
Disorder Support



Appui pour les membres du SCFP :

(entièrement financé par le RAEO et confidentiel)

Évaluation et ressources en matière
de santé mentale



Programme de bonne forme mentale



Soutien pour les troubles liés
à l'usage de substances



2024 - Mental Health Programs and Initiatives

2024 - Programmes et initiatives en matière de santé mentale

Wellness Initiatives and Activities

April

Top 5 Mental Health Disorders Experienced by Members

April 17



May

Mental Fitness Challenge (Grief & Depression)

Tuesdays from May 7 – June 11



June

Expert Class: Smoking Cessation / Live Q&A

June 4 at 4 p.m. (ET)



Initiatives et activités centrées sur le bien-être

Avril

Les 5 principaux troubles de la santé mentale chez les membres

17 avril



Mai

Défi de la forme mentale (deuil et dépression)

Tous les mardis du 7 mai au 11 juin



Juin

La cessation tabagique/séance de questions en direct

Le 4 juin à 16 h (HE)



2024 - Mental Health Programs and Initiatives

2024 - Programmes et initiatives en matière de santé mentale

Wellness Initiatives and Activities

July

Self-Confidence and Assertiveness Workshop

July 29 - August 19



October

ADHD and Substance Use: Shining Light on the Complicated Relationship

October 1 at 4 p.m. (ET) - English
October 1 at 4:30 p.m. (ET) - French



October/November

Mental Fitness Challenge (Stress Reduction with Mindfulness-Based Cognitive Therapy)

October 15 - November 18



Initiatives et activités centrées sur le bien-être

Juillet

Atelier sur la confiance en soi et la capacité de s'affirmer

Du 29 Juillet au 19 août



Octobre

Les TDAH et l'usage de substances: coup de projecteur sur cette relation complexe

1^{er} octobre à 16 h (HE) en anglais
1^{er} octobre à 16h30 (HE) en français



Octobre/Novembre

Défi de la forme mentale (Réduction du stress à l'aide de thérapie cognitive fondée sur la pleine conscience)

Du 15 octobre au 18 novembre



Edvantage

- Savings program that offers savings, contests and more to Edvantage members and their families through partnerships with retailers and businesses.
 - Over 60 partners in total
 - No cost to unions or their members when doing business with OTIP
 - 40 CUPE Local groups already participating
 - In order to participate, there must be a signed Group Administration Agreement and a designated Group Administrator
 - Locals interested can email esupport@edvantage.ca for more information
- Programme de rabais offrant des économies, des concours et plus encore aux membres Edvantage et à leurs familles grâce à des partenariats avec des détaillants et des entreprises.
 - Plus de 60 partenaires au total
 - Aucun coût pour les syndicats ou leurs membres lorsqu'ils font affaire avec le RAEO.
 - 40 sections locales du SCFP participent déjà au programme
 - Pour participer, il faut signer une entente administrative et désigner un administrateur de groupe
 - Les sections locales intéressées peuvent envoyer un courriel à esupport@edvantage.ca pour plus d'information

Edvantage

Partenaires Edvantage Partners

The **BRICK.**



enterprise
rent-a-car



Car Rentals &
Hotel Discounts
provided by
localhospitality

willful.



COCOON
APOTHECARY



GoodLife
FITNESS.

SMART SILK

Medieval Times
DINNER & TOURNAMENT

Manulife Bank



Mark's
COMMERCIAL

staples []
PROFESSIONAL



Dulux

Sarracini
Travel
The travel people.™



Bell



McWilliams
Moving & Storage Ltd.

SoftMoc

GERMAIN
HÔTELS

Edvantage

List of CUPE Locals Participating in Edvantage

Sections locales du SCFP participant au programme Edvantage

Local / section locale	16	Local / section locale	1310	Local / section locale	2357	Local / section locale	4186
Local / section locale	27	Local / section locale	1317	Local / section locale	2486	Local / section locale	4222
Local / section locale	218	Local / section locale	1348	Local / section locale	2512	Local / section locale	4297
Local / section locale	895	Local / section locale	1358	Local / section locale	3396	Local / section locale	4400
Local / section locale	997	Local / section locale	1453	Local / section locale	3987	Local / section locale	4865
Local / section locale	1011	Local / section locale	1480	Local / section locale	4148	Local / section locale	5100
Local / section locale	1022	Local / section locale	1483	Local / section locale	4153	Local / section locale	5200
Local / section locale	1176	Local / section locale	1628	Local / section locale	4154	Local / section locale	5555
Local / section locale	1196	Local / section locale	1734	Local / section locale	4156	Local / section locale	5678
Local / section locale	1238	Local / section locale	2026	Local / section locale	4168	Local / section locale	7575



Let's recognize and celebrate together



You can help recognize outstanding members of the education community by nominating them for an OTIP award.

- ✓ OTIP Education Worker Awards
- ✓ OTIP Teaching Awards

Did you know? OTIP also offers academic bursaries of \$1,500 to post-secondary students.



➤ Visit otip.com/Why-OTIP/Giving-Back to learn more about these programs

Ensemble, reconnaissons et célébrons les contributions de nos membres



Aidez-nous à reconnaître les membres exceptionnels du monde de l'éducation en proposant leur candidature pour un prix du RAEO.

- ✓ Prix RAEO des travailleuses et travailleurs de l'éducation
- ✓ Prix d'enseignement du RAEO

Le saviez-vous? Le RAEO offre aussi à des étudiantes et étudiants du niveau postsecondaire des bourses d'études de 1 500 \$.



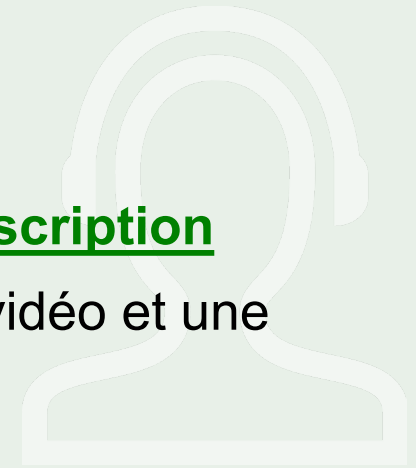
➤ Rendez-vous au raeo.com/Pourquoi-le-RAEO/Philanthropie pour plus de détails.

Need Help?

- Call Centre hours to assist members during benefits enrolment process, life events (including leaves)
- Monday to Friday:
8 a.m. – 7 p.m. ET
1-866-783-6847
- www.otip.com/enrolmenthelp
Includes video tutorials
and Frequently Asked Questions

Vous avez besoin d'aide?

- Les membres peuvent communiquer avec le centre d'appels pour de l'aide avec le processus d'inscription et les événements de la vie (y compris les congés)
- Du lundi au vendredi
de 8 h à 19 h HE
1 866 783-6847
- www.raeo.com/aide-inscription
Comprend des tutoriels vidéo et une foire aux questions



**ECKLER
LTD.**

**ECKLER
LTÉE**

ONE PLAN

UN SEUL RÉGIME

UNITED TO THE CORE

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR

Financial Outlook

Perspectives
financières

How the Trust is Funded

Contributions into the Trust

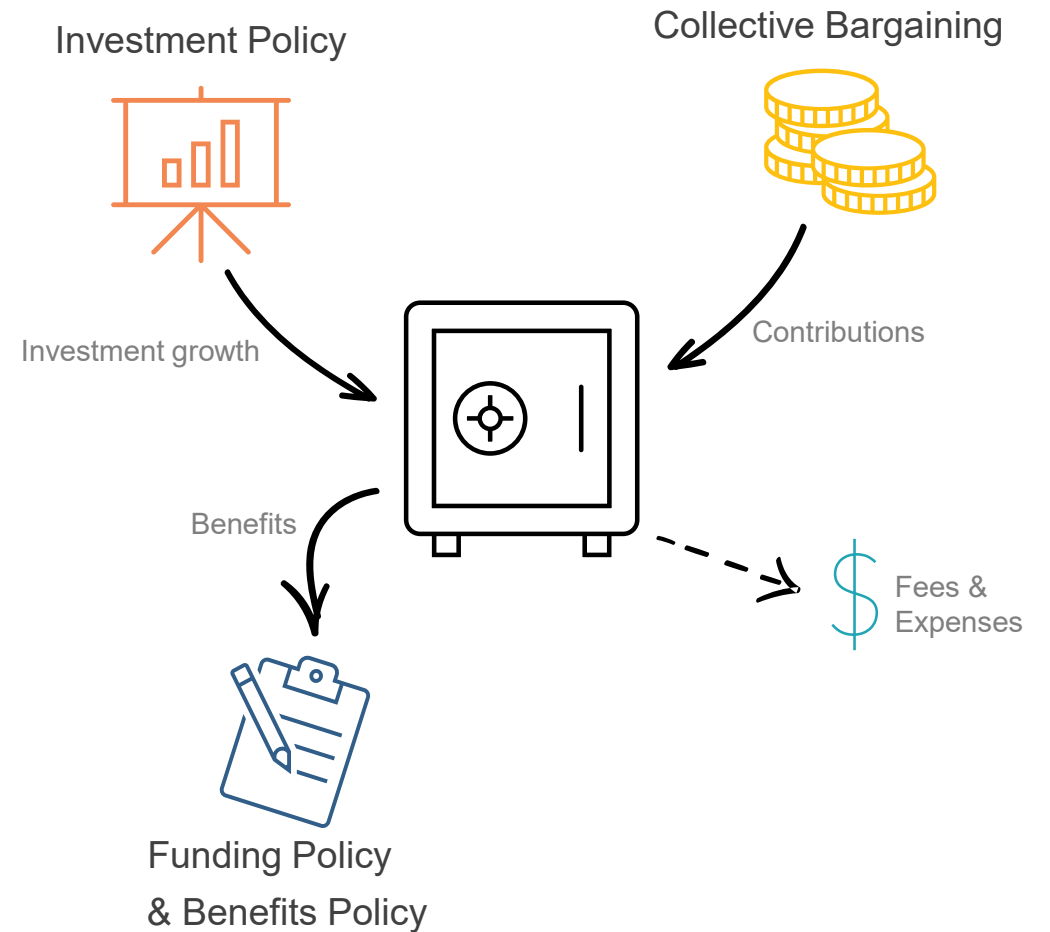
- Per FTE funds from the Government to School Board to CUPE EWBT
- Member contributions

Benefit costs out of the Trust

- Life insurance - CUPE EWBT pays **premiums** to Canada Life
- Health and Dental – CUPE EWBT pays the cost of the **claims** plus administration fees to Canada Life

Miscellaneous

- Investment earnings add some funds
- Fees and expenses paid out



Financement de la Fiducie

Cotisations versées à la Fiducie

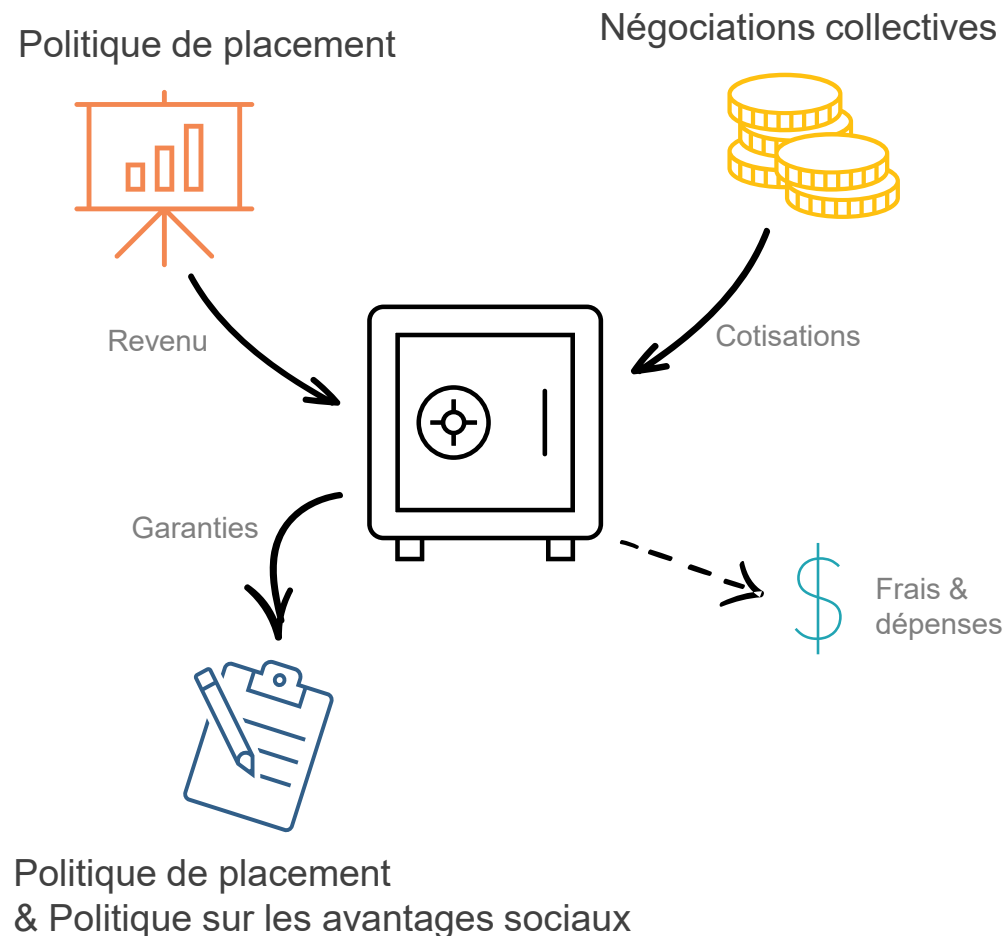
- Financement par ETP du gouvernement au conseil scolaire à la FASTE du SCFP
- Cotisations des membres

Coût des prestations payé par la Fiducie

- Assurance vie – la FASTE du SCFP paie les **primes** à la Canada Vie
- Santé et soins dentaires – la FASTE du SCFP paie le coût des **demandes de règlement** et les frais d'administration à la Canada Vie

Divers

- Les revenus de placement ajoutent certains fonds
- Frais et dépenses payés



Impact of Fraud

Impact de la fraude

FRAUD & MIS-USE

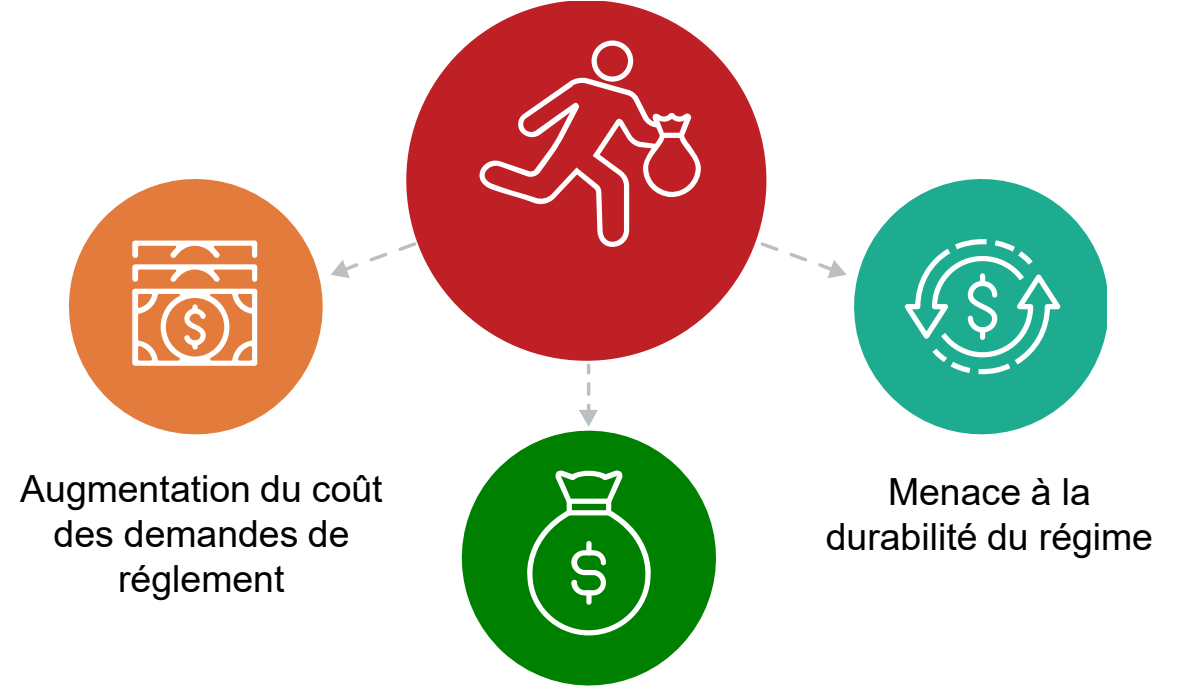


Increases claim costs

Threatens plan's sustainability

Reduces funds available to pay eligible claims to eligible plan members and dependents

FRAUDE ET MAUVAISE UTILISATION



Augmentation du coût des demandes de règlement

Menace à la durabilité du régime

Réduction des fonds disponibles pour payer les demandes de règlement admissibles des membres et de leurs personnes à charge

Funding/revenue moving in

- Fixed amount per full-time equivalent (FTE) position
- Growth in the per FTE funding negotiated in bargaining
- 2022 bargaining:
 - + 1% increase from September 2022 to 2025
 - + 4% increase as of August 31, 2026
- \$261.4M for 2023

*Taken from December 31, 2022, actuarial valuation and not yet adjusted for 2023 actual information.

Financement / revenus entrants

- Montant fixe par poste équivalent temps plein (ETP)
- Croissance du financement par ETP obtenue lors des négociations
- Négociations de 2022 :
 - + Augmentation de 1 % de septembre 2022 à 2025
 - + Augmentation de 4 % au 31 août 2026
- 261,4 millions de dollars pour 2023

*Données tirées de l'évaluation actuarielle au 31 décembre 2022 et non encore ajustées pour les données réelles de 2023.

Financial position of the Trust*

Costs/funds moving out

- Life Premiums: mortality experience – members + industry/insurer experience
- Health/dental claims depend on member usage
- Costs to run the trust – forecast to grow 5% to 6% per year
- \$270.1M for 2023

Net assets available for Benefits (CFR)

- \$96.3M at December 31, 2023

*Taken from December 31, 2022, actuarial valuation and not yet adjusted for 2023 actual information.

Situation financière de la Fiducie*

Coûts / fonds sortants

- Primes d'assurance vie : expérience de mortalité – expérience des membres + expérience du secteur/de l'assureur
- Les demandes de règlement des frais de santé et des frais dentaires dépendent de l'utilisation faite par les membres
- Coûts de fonctionnement de la Fiducie – croissance prévue de 5 à 6 % par an
- 270,1 millions de dollars pour 2023

Actif net disponible pour les prestations (CFR)

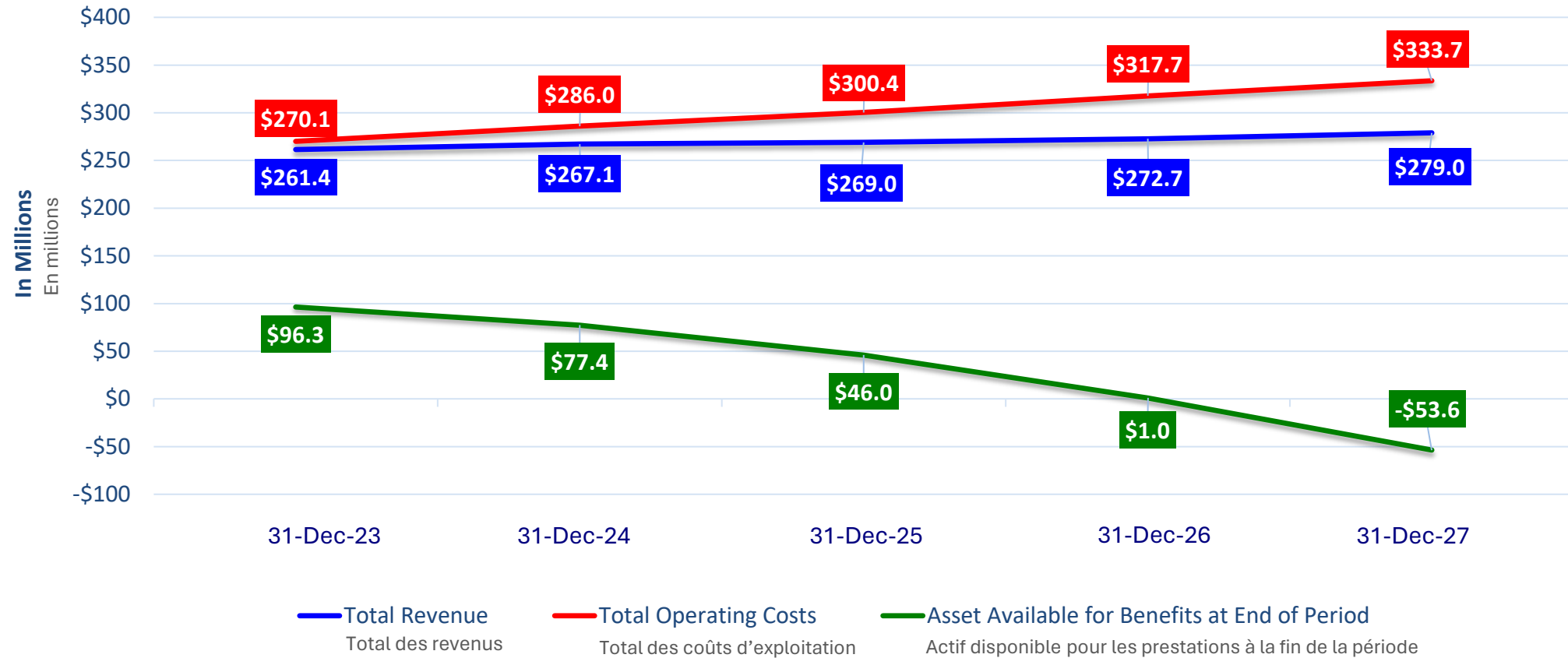
- 96,3 millions de dollars au 31 décembre 2023

*Données tirées de l'évaluation actuarielle au 31 décembre 2022 et non encore ajustées pour les données réelles de 2023.

Financial Position of the Trust

Situation financière de la Fiducie

Projected revenue vs operating costs
Revenus projetés c. coûts d'exploitation



**Closing
remarks**

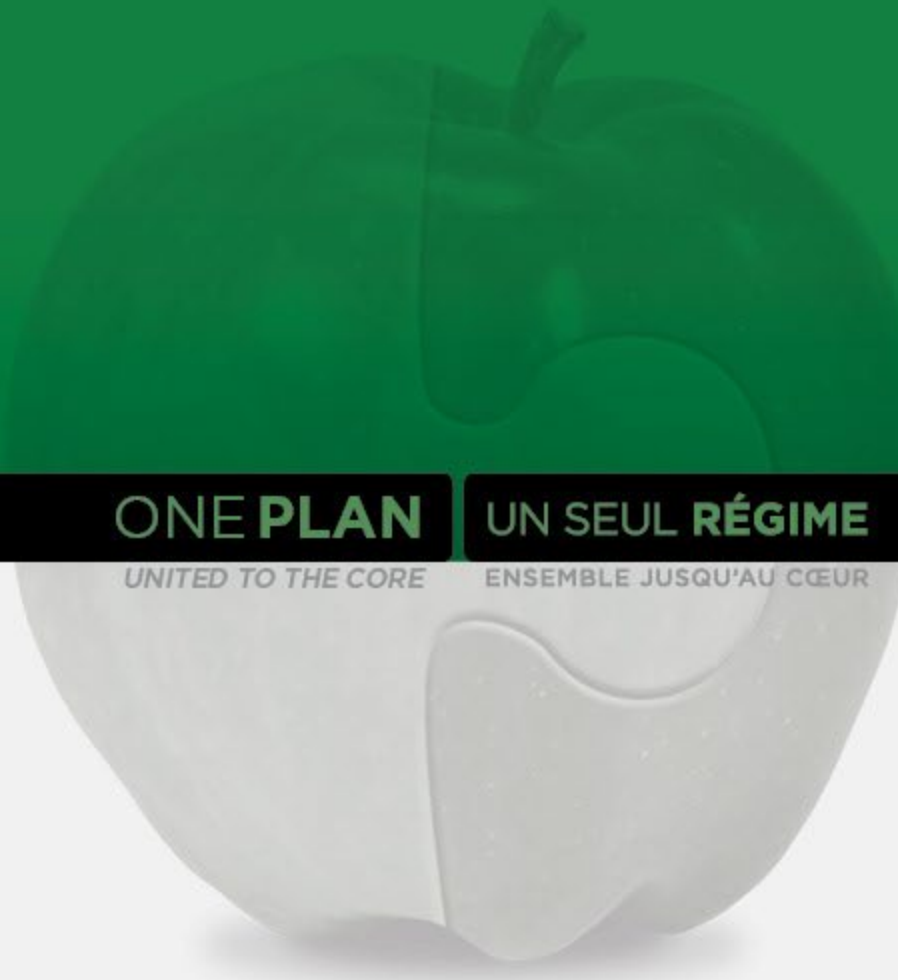
Mot de la fin

ONE PLAN

UNITED TO THE CORE

UN SEUL RÉGIME

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR



**Questions
& Answers**

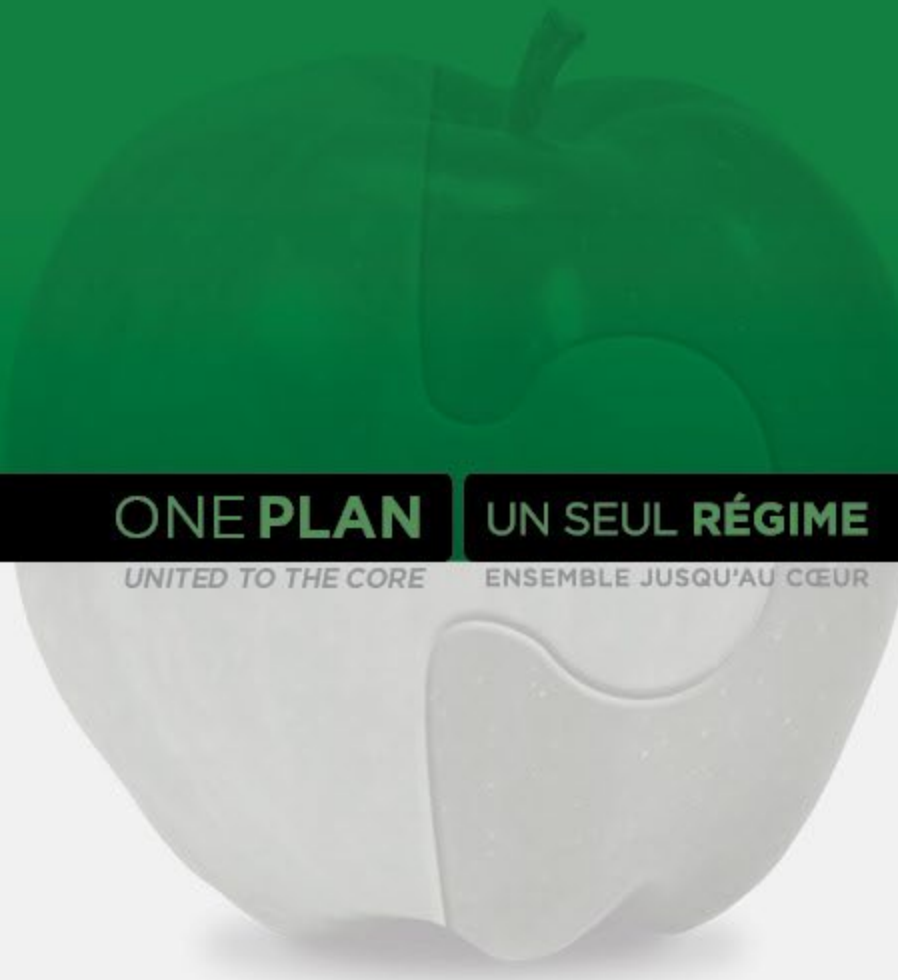
**Questions
et réponses**

ONE PLAN

UN SEUL RÉGIME

UNITED TO THE CORE

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR



Member Support and Enablement

Soutien des membres et habilitation

ONE PLAN

UN SEUL RÉGIME

UNITED TO THE CORE

ENSEMBLE JUSQU'AU CŒUR

Detailed instructions
including
My Canada Life at Work
website screen captures

Instructions
détaillées incluant des
captures d'écran de
Ma Canada vie au travail

My Canada Life at Work – Claims Summary

This video shows it all!

The screenshot displays the 'Claim history' section of the My Canada Life at Work portal. On the left is a navigation menu with options: Overview, Make a claim, Benefits (with a minus sign), Claim history (highlighted in red), Coverage and balances, Info centre, Resources (with a plus sign), and Options for you. Below the menu, it shows 'CANADA LIFE DEMO POLICY FOR TESTING' and a 'Plan details' link. The main content area features a blue information banner at the top: 'Have you experienced claim processing delays? [Read about new ways we can help you.](#)'. Below this is the 'Claim history' heading and a descriptive paragraph: 'This page lists claims that you've recently submitted online to Canada Life in the past 3 months, as well as up to 2 years of claims that Canada Life has processed for you. Need information about older claims? [Contact us.](#)'. There are two filter tabs: 'Processed' (active) and 'Recent online'. A 'Select a plan' dropdown menu is set to 'Health, Drugs, Vision & Dental (178123)'. A second blue information banner states: 'You don't have any processed claims to display. If you filed a claim recently, it will take a few days to appear here. Check back again later.' At the bottom of the main area is a red button labeled 'Create claim summary'.

How to submit claims and review coverage with My Canada Life at Work

<https://share.vidyard.com/watch/xPb4KgC58qB2t2yahmsHXa>

Ma Canada Vie au Travail – Historique des demandes de règlement

Cette vidéo explique tous!

The screenshot shows the 'Canada Vie' website interface. On the left is a navigation menu with options like 'Aperçu', 'Présenter une demande de règlement', 'Garanties', 'Historique des demandes de règlement' (highlighted), 'Garanties et soldes', 'Centre d'information', 'Ressources', and 'Des options pour vous'. The main content area is titled 'Historique des demandes de règlement'. It features a blue information banner at the top with the text: 'Avez-vous connu des retards dans le traitement des demandes de règlement? [Voyez quels nouveaux moyens nous prenons pour vous aider.](#)'. Below this is a sub-header 'Historique des demandes de règlement' followed by a paragraph: 'Cette page affiche les demandes de règlement que vous avez récemment soumises en ligne à la Canada Vie au cours des trois derniers mois, ainsi que les demandes de règlement qui ont été traitées par la Canada Vie au cours des deux dernières années. Vous avez besoin de renseignements sur une demande de règlement présentée il y a plus de deux ans? [Communiquez avec nous.](#)'. There are two filter buttons: 'Demandes traitées' (active) and 'Demandes soumises récemment'. Below the filters is a dropdown menu labeled 'Sélectionnez un régime' with the selected option 'Compte de gestion des dépenses santé (178123)'. At the bottom of the main content area is another blue information banner: 'Il n'y a aucune demande de règlement en ligne traitée récemment. Si vous avez présenté une demande de règlement dernièrement, il faut prévoir quelques jours avant qu'elle soit affichée ici. Vérifiez de nouveau ultérieurement.' A red button labeled 'Créer un sommaire' is located at the bottom of the page.

Présenter une demande de règlement et voir ses garanties
avec Ma Canada Vie au travail

<https://share.vidyard.com/watch/hNMVp54GWatV18zbtDqsUE>

Request an estimate/ pre-determination

Demander un devis ou une prédétermination

Have your service provider submit an estimate/pre-determination of the cost of the services *before* receiving the service:

- Major dental services
- Medical supplies (CPAP machines, orthotics, orthopedic shoes)
- Any cost that you would not incur if you had to pay out of pocket

Demandez à votre fournisseur de services de soumettre une estimation *avant* d'engager des dépenses pour :

- Services dentaires majeurs
- Fournitures médicales (appareils de VPPC, orthèses, chaussures orthopédiques)
- Tout coût que vous n'encourriez pas si vous deviez payer vous-même

Request an estimate/ pre-determination

Pre-determination amounts are limited to:

- Remaining benefit maximum at the time of service
- Integration with provincial health care benefits (Assistive Devices Program)
- Co-ordination of benefits

Demander un devis ou une prédétermination

Les montants de prédétermination sont limités à :

- Prestation restante maximale au moment du service
- L'intégration aux prestations provinciales de soins de santé (Programme d'appareils et accessoires fonctionnels)
- Coordination des prestations

Benefit cards on My Canada Life at Work

Follow these steps to view, save and print your benefits card.

1. Sign in to **mycanadalifeatwork.com**
2. Select **Info centre** from the menu on the left side
3. Select **Benefit cards**

You can also save your card to your mobile device with the My Canada Life at Work app.

The screenshot shows the My Canada Life at Work website interface. On the left is a navigation menu with the following items: Overview, Make a claim, Benefits, Info centre (highlighted in red with a large red '2' next to it), Resources, and Options for you. The main content area is titled 'Information centre for benefits' and contains two sections. The first section, 'Benefit cards', is highlighted with a large red '3' and contains a card icon, the text 'Benefit cards', a description 'Get the cards you and your eligible dependants need to use your benefits.', and a link 'View benefit cards >'. The second section, 'Forms', contains a magnifying glass icon, the text 'Forms', a description 'Find forms you may need to manage your benefits.', and a link 'View forms >'.

Cartes de garanties sur Ma Canada Vie au travail

Suivez ces étapes pour afficher, enregistrer et imprimer votre carte de garanties.

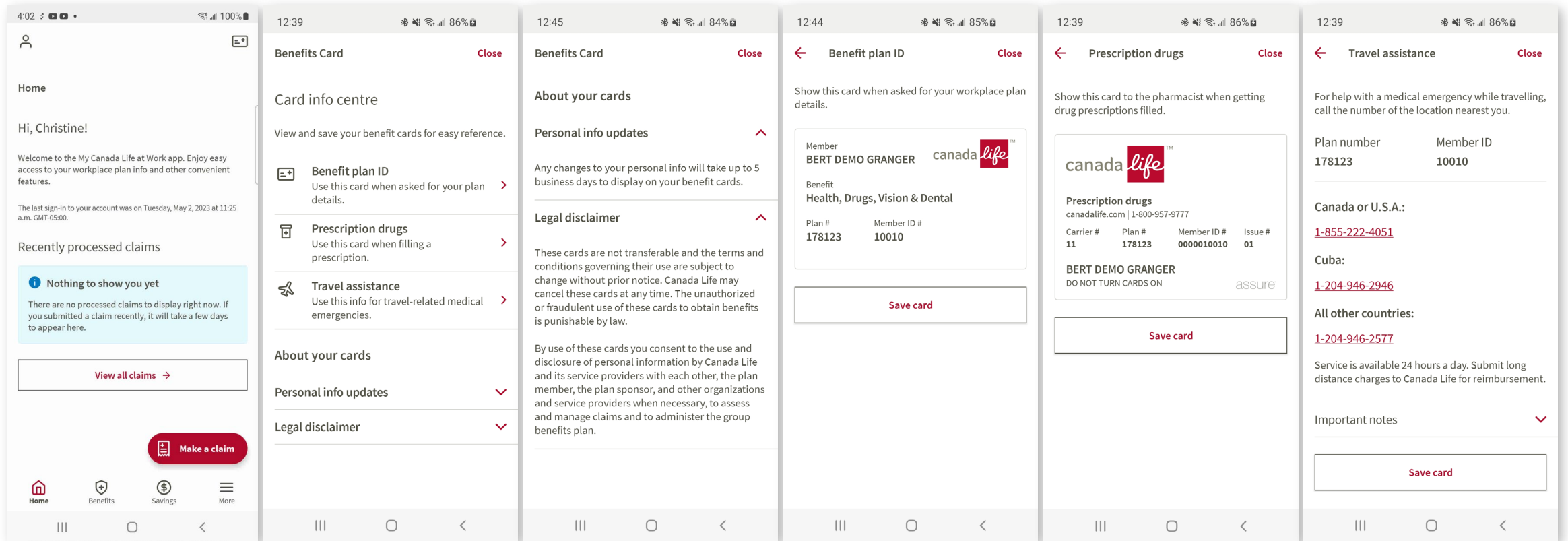
1. Ouvrez une session dans **macanadavieautravail.com**
2. Sélectionnez **Centre d'information** dans le menu situé à gauche de l'écran
3. Cliquez sur **Cartes de garanties**

Vous pouvez également enregistrer votre carte dans votre appareil mobile au moyen de l'application Ma Canada Vie au travail.

The screenshot shows the website interface. On the left is a navigation menu with the following items: 'Aperçu', 'Présenter une demande de règlement', 'Garanties', 'Centre d'information' (highlighted with a red bar and a large red number '2'), 'Ressources', and 'Des options pour vous'. On the right is the 'Centre d'information sur les garanties' page. It features a large red number '3' and two main sections: 'Cartes de garanties' with a plus icon and a link 'Voir les cartes de garanties >', and 'Formulaires' with a magnifying glass icon and a link 'Voir les formulaires >'.

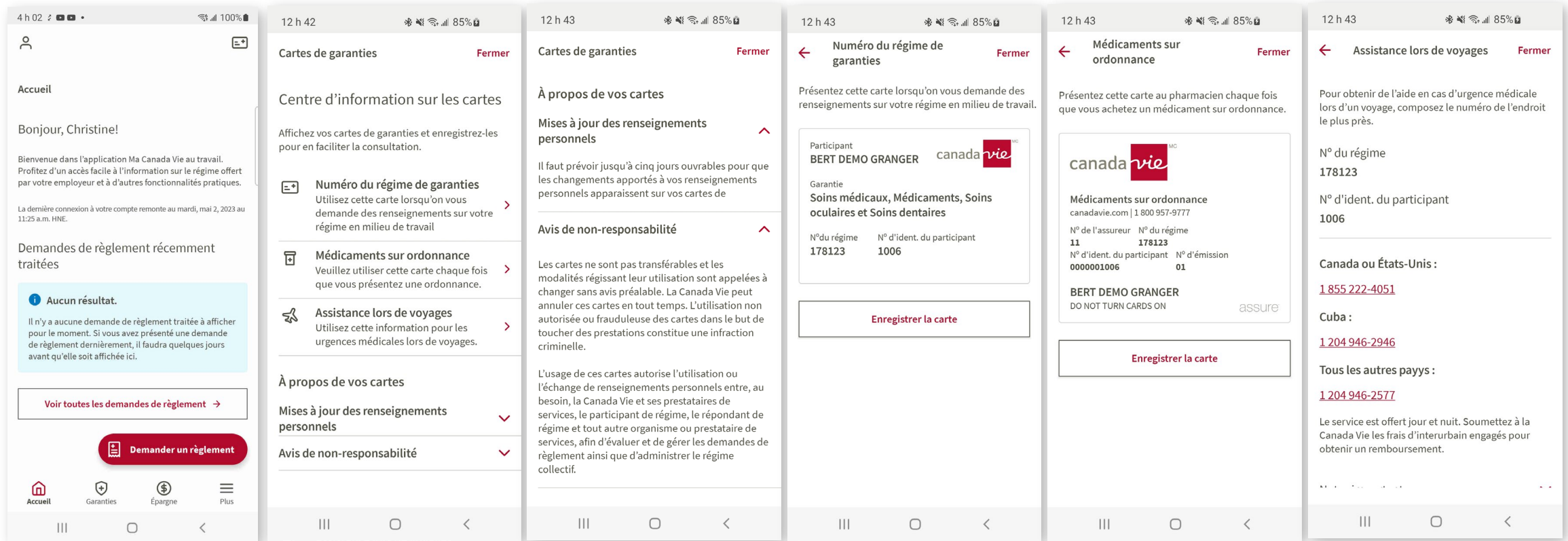
Benefit cards on My Canada Life at Work

Benefits cards are at the top right and can be added to Apple Wallet or Google Wallet



Cartes de garanties – Ma Canada Vie au travail

Les cartes de garanties sont accessibles dans le coin supérieur droit de l'écran. Elles peuvent être ajoutées au Portefeuille d'Apple ou de Google.



Find a Provider

Trouver un fournisseur –

On My Canada Life at Work

The screenshot shows the 'Find a provider' page on the 'On My Canada Life at Work' website. The left sidebar contains navigation links: Overview, Make a claim, Benefits (+), Info centre, Resources (-), Find a provider (highlighted in red), Wellness, Mental health, and Options for you. The main content area is titled 'Find a provider' and is divided into two sections: 'Health care providers' and 'Ineligible providers'. Under 'Health care providers', there is a sub-header 'Health care providers' and a description: 'Find a provider near you who can submit claims for you.' Below this is a red button labeled 'Find a provider' with an external link icon. Under 'Ineligible providers', there is a sub-header 'Ineligible providers' and a date 'Updated Jan. 26, 2024'. The text below explains that services or equipment from some health care providers or clinics aren't eligible for reimbursement under the plan. The Canada Life logo is visible in the top left and bottom left corners.

Sur Ma Canada Vie au travail

The screenshot shows the 'Trouver un fournisseur' page on the 'Sur Ma Canada Vie au travail' website. The left sidebar contains navigation links: Aperçu, Présenter une demande de règlement, Garanties (+), Centre d'information, Ressources (-), Trouver un fournisseur (highlighted in red), Mieux-être, Santé mentale, and Des options pour vous. The main content area is titled 'Trouver un fournisseur' and is divided into two sections: 'Fournisseurs de soins de santé' and 'Fournisseurs non admissibles'. Under 'Fournisseurs de soins de santé', there is a sub-header 'Fournisseurs de soins de santé' and a description: 'Trouvez un fournisseur près de chez vous qui peut présenter des demandes de règlement en votre nom.' Below this is a red button labeled 'Trouver un fournisseur' with an external link icon. Under 'Fournisseurs non admissibles', there is a sub-header 'Fournisseurs non admissibles' and a date 'Mise à jour : 26 janvier 2024'. The text below explains that services, equipment, and supplies of certain health care providers or clinics are not eligible for reimbursement under the plan. The Canada Life logo is visible in the top left and bottom left corners.

The screenshot shows the 'Find a provider' search form on the 'On My Canada Life at Work' website. The form is titled 'Find a provider' and has a sub-header 'Find a provider nearby who can submit your claims directly to Canada Life, so you don't have to.' Below this are two input fields: 'Provider type' with a dropdown menu showing 'Massage Therapist' and 'Address' with a text input field containing '330 University Avenue, Toronto, ON'. To the right of the address field is a red 'Search' button. Below the address field is a link 'or Use your location'. At the bottom, there is a note: 'Please make sure that location services are enabled on your device and in your browser.' and a paragraph of text explaining that the list of providers is for informational purposes only and is updated regularly. The Canada Life logo is visible in the top left corner.

The screenshot shows the 'Trouver un prestataire' search form on the 'Sur Ma Canada Vie au travail' website. The form is titled 'Trouver un prestataire' and has a sub-header 'Trouvez un prestataire près de vous qui peut soumettre vos demandes de règlement directement à la Canada Vie pour que vous n'ayez pas à le faire.' Below this are two input fields: 'Type de fournisseur' with a dropdown menu showing 'Massothérapeute' and 'Adresse' with a text input field containing '330 University Avenue, Toronto, ON'. To the right of the address field is a red 'Recherche' button. Below the address field is a link 'ou Utilisez votre emplacement'. At the bottom, there is a note: 'Veuillez vous assurer que les services de localisation de votre appareil et de votre navigateur sont activés.' and a paragraph of text explaining that the list of providers is for informational purposes only and is updated regularly. The Canada Life logo is visible in the top left corner.

Find a provider – Ineligible providers

Trouver un fournisseur – fournisseurs non admissibles

On My Canada Life at Work

The screenshot shows the 'Find a provider' page on the Canada Life website. The left sidebar contains navigation options: Overview, Make a claim, Benefits, Info centre, Resources, Find a provider (highlighted), Wellness, Mental health, and Options for you. The main content area is titled 'Find a provider' and is divided into two sections: 'Health care providers' and 'Ineligible providers'. The 'Health care providers' section includes a sub-header 'Health care providers', a description 'Find a provider near you who can submit claims for you.', and a red button labeled 'Find a provider'. The 'Ineligible providers' section includes a sub-header 'Ineligible providers', a date 'Updated Jan. 26, 2024', and a paragraph explaining that services or equipment from some providers are not eligible for reimbursement. A red button labeled 'Find a provider' is also present in this section.

Sur Ma Canada Vie au travail

The screenshot shows the 'Trouver un fournisseur' page on the Canada Vie website. The left sidebar contains navigation options: Aperçu, Présenter une demande de règlement, Garanties, Centre d'information, Ressources, Trouver un fournisseur (highlighted), Mieux-être, Santé mentale, and Des options pour vous. The main content area is titled 'Trouver un fournisseur' and is divided into two sections: 'Fournisseurs de soins de santé' and 'Fournisseurs non admissibles'. The 'Fournisseurs de soins de santé' section includes a sub-header 'Fournisseurs de soins de santé', a description 'Trouvez un fournisseur près de chez vous qui peut présenter des demandes de règlement en votre nom.', and a red button labeled 'Trouver un fournisseur'. The 'Fournisseurs non admissibles' section includes a sub-header 'Fournisseurs non admissibles', a date 'Mise à jour : 26 janvier 2024', and a paragraph explaining that services, equipment, and supplies from some providers are not eligible for reimbursement. A red button labeled 'Trouver un fournisseur' is also present in this section.

Ineligible providers

Updated Jan. 26, 2024

Services or equipment and supplies from some health care providers or clinics aren't eligible for reimbursement under your plan. We routinely review health care providers, clinics and claims, which sometimes do not meet our requirements. As a result, these providers are added to our list of ineligible providers and we can no longer approve claims from these providers. The list is updated regularly. We encourage you to view it before incurring an expense.

Disclaimer

This list is not comprehensive and is subject to change. This list is provided for informational purposes only. It is confidential and proprietary to Canada Life and should not be reproduced, copied, or distributed.

Enter at least 4 characters of the provider's name or address.

Fournisseurs non admissibles

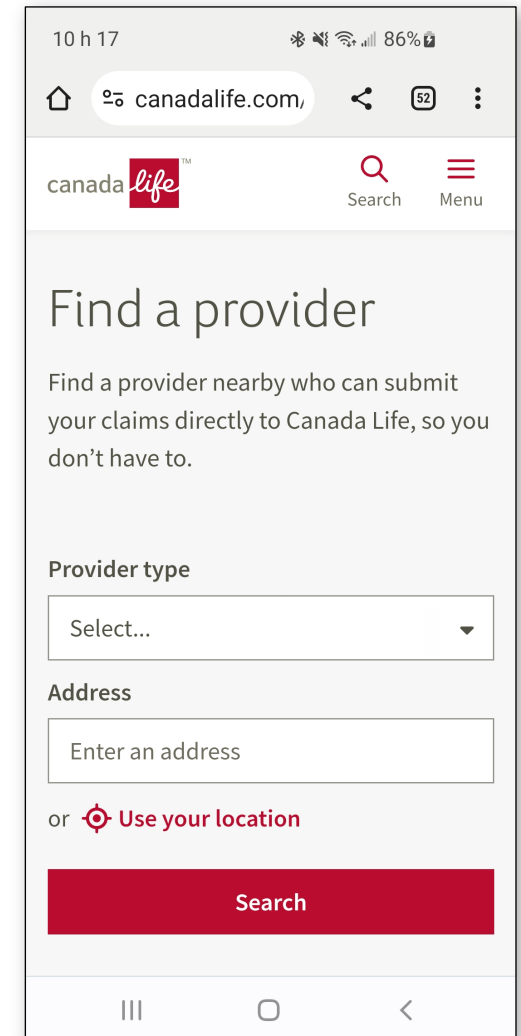
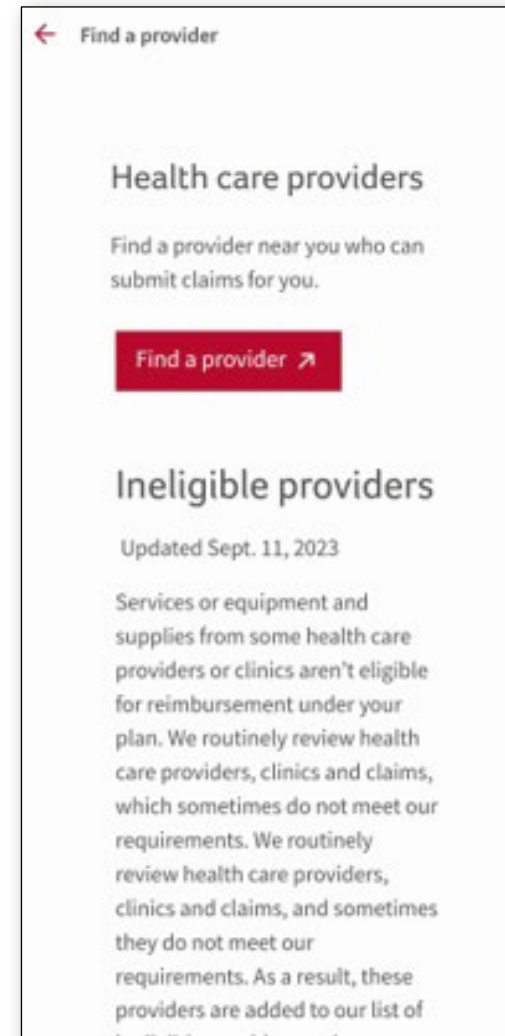
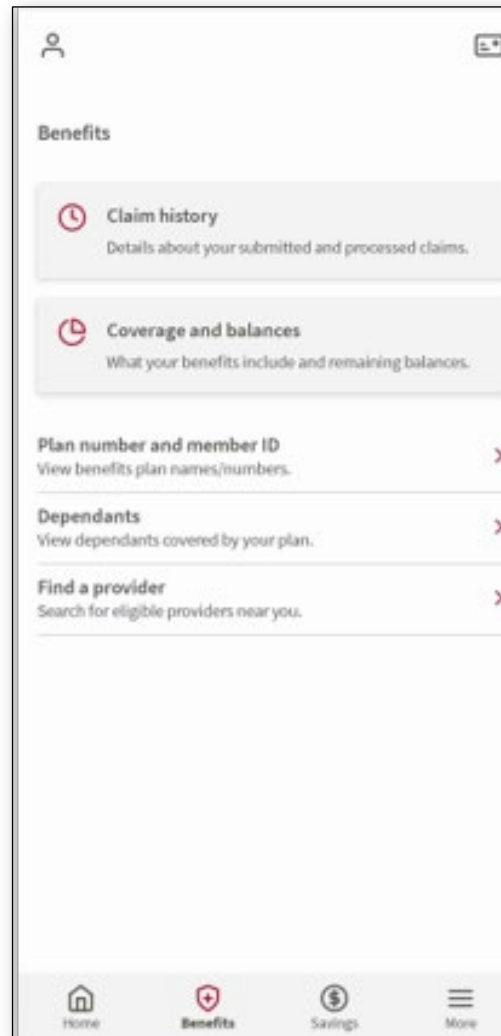
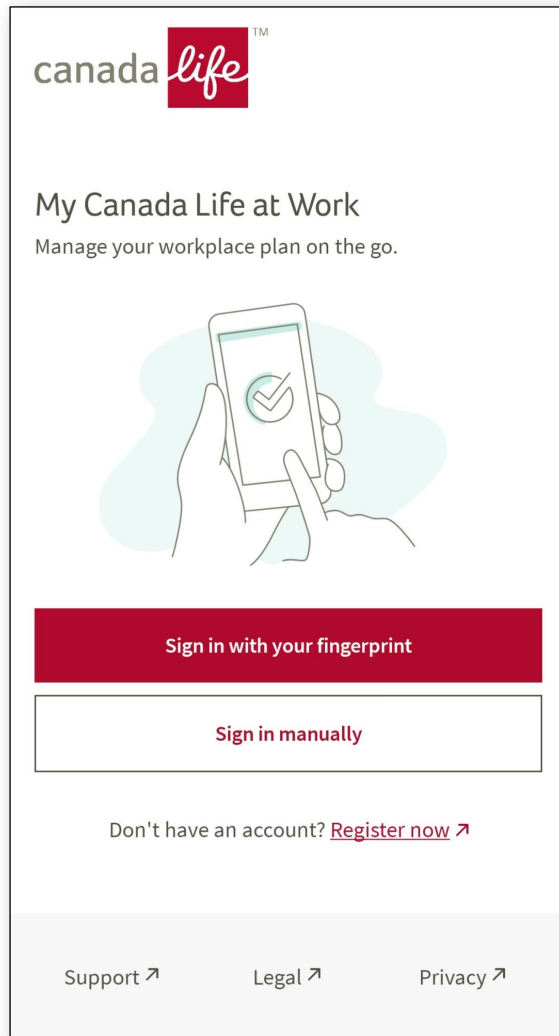
Mise à jour : 26 janvier 2024

Les services, équipement et fournitures de certains fournisseurs de soins de santé ou de certaines cliniques ne sont pas admissibles à un remboursement au titre de votre régime. Nous effectuons un examen régulier des demandes de règlement, des cliniques et des fournisseurs de soins de santé, et il arrive parfois qu'ils ne satisfassent pas à nos exigences. Ces fournisseurs sont alors ajoutés à notre liste de fournisseurs non admissibles et nous devons par conséquent refuser les demandes de règlement soumises de leur part. Cette liste est mise à jour régulièrement. Nous vous encourageons à la consulter avant d'engager des frais.

Mise en garde

Entrez au moins 4 caractères du nom ou de l'adresse du fournisseur / de la clinique

My Canada Life at Work app – Find a provider / Ineligible providers



Application Ma Canada Vie au travail – Trouver un fournisseur / fournisseurs non admissibles

