

# Communiqué

Numéro 16

Décembre 2015

## Coordination des prestations

Si vous êtes un participant du RSDP et que vous êtes couvert pour les frais dentaires par un autre régime (comme celui de votre conjoint), vous pourriez avoir droit à la coordination des prestations et recevoir un remboursement correspondant à 100 p. 100 des frais dentaires admissibles. Il importe de tenir vos renseignements à jour en tout temps pour vous assurer que vous et votre famille recevez les prestations auxquelles vous avez droit.

### Quel régime paie en premier?

- Si vous demandez le remboursement de frais pour votre conjoint ou conjoint de fait, et que cette personne est couverte pour ces frais par un autre régime, vous devez d'abord présenter la demande de règlement au titre du régime de votre conjoint ou conjoint de fait;

- Si vous demandez le remboursement de frais pour vos enfants, et que vous et votre conjoint ou conjoint de fait êtes couverts pour vos enfants par des régimes différents, vous devez présenter la demande de règlement au titre du régime du parent dont l'anniversaire de naissance (jour et mois) arrive en premier dans l'année civile. Par exemple, si votre date de naissance est le 1er mai et celle de votre conjoint ou conjoint de fait est le 5 juin, vous devez d'abord présenter la demande de règlement au titre du RSDP.

Remarque : La coordination des prestations entre deux participants du RSDP n'est pas permise, et une personne ne peut être inscrite à la fois à titre de participant et de personne à charge.

## Sachez que vous êtes assuré quand vous voyagez à l'étranger

À titre de participant, vous avez droit aux prestations du RSDP lorsque vous voyagez à l'extérieur du Canada. Si vous planifiez un séjour prolongé à l'étranger et que vous avez besoin de soins dentaires, voici ce que vous devez savoir :

- Des frais plus élevés que ceux indiqués dans le guide des tarifs de votre province ou territoire de résidence peuvent être exigés pour des services dentaires reçus à l'étranger. Le RSDP vous remboursera les frais couverts jusqu'à concurrence du montant indiqué dans le guide des tarifs de l'association dentaire de la province ou du territoire où vous résidez en permanence qui était en vigueur l'année précédente. Les guides des tarifs établis par les associations dentaires présentent des listes de frais pour les services offerts par les dentistes dans la province ou le territoire où les frais sont engagés;

- Pour que vous puissiez obtenir un remboursement de frais dentaires, il se peut que votre dentiste ait à fournir des renseignements précis, comme le numéro de la dent ou des dents ou les codes des soins dentaires. Votre dentiste doit fournir le plus de renseignements possible relativement aux frais dentaires que vous engagez ou que vous prévoyez engager;
- Quel que soit l'endroit où vous recevez les soins dentaires, le montant du remboursement final que vous recevrez sera assujéti aux pourcentages de remboursement, franchises et maximums habituels du RSDP;
- Les remboursements sont toujours effectués en dollars canadiens.

## DANS CE NUMÉRO :

- **Coordination des prestations**
- **Unités supplémentaires pour le détartrage**
- **Sachez que vous êtes assuré quand vous voyagez à l'étranger**
- **Nouveau site Web sur mesure pour le RSDP**
- **Résultats du sondage mené auprès des participants en 2015**

## Unités supplémentaires pour le détartrage

À titre de participant du RSDP, vous avez droit à six unités par année civile (une unité correspond à 15 minutes). Pour les cas où votre affection parodontale nécessite davantage de détartrage et d'aplanissement radiculaire, et où votre affection répond aux critères du RSDP, il est possible d'obtenir une approbation préalable pour jusqu'à six unités supplémentaires.

Comme les affections parodontales varient selon les personnes, il se peut que vous n'ayez pas besoin des 12 unités. Si tel est le cas, votre dentiste peut demander une approbation préalable pour une à trois unités supplémentaires à la fois par année. Nous vous recommandons d'en discuter avec votre dentiste.

Remarque : L'approbation préalable pour le détartrage et l'aplanissement radiculaire est valide pour trois années civiles à compter de la date à laquelle elle est accordée par la Sun Life.



## Nouveau site Web sur mesure pour le RSDP

Dans un souci constant d'améliorer votre expérience du Régime, nous avons modifié l'écran d'ouverture de session sur mesure du site Web. Nous vous invitons à ouvrir une session sur [masunlife.ca/rsdp](http://masunlife.ca/rsdp) pour voir l'information concernant vos garanties, lire le livret du participant, imprimer des formulaires de demande de règlement ou consulter le dernier Communiqué.

Une fois que vous êtes inscrit et que vous ouvrez une session sur le site, les renseignements s'affichent de façon à personnaliser votre expérience.

Vous pouvez transmettre une demande de règlement électronique, passer en revue le sommaire de vos règlements et voir la date à laquelle vous aurez droit à un remboursement pour de prochains services dentaires.

Si le RSDP en ligne ne vous est pas accessible, vous aurez besoin d'un code d'accès et d'un mot de passe pour vous

inscrire. Vous pouvez les obtenir en suivant les étapes ci-dessous :

- Rendez-vous sur [www.sunlife.ca/rsdp](http://www.sunlife.ca/rsdp);
- Cliquez sur le lien « **Inscrivez-vous maintenant** » et suivez les étapes. Vous aurez besoin des numéros de contrat et de certificat. Ces deux numéros sont indiqués sur la carte de prestations du RSDP et sur vos relevés de prestations. Pour des raisons de sécurité, la Sun Life vous enverra votre mot de passe par la poste.

Si vous le préférez, vous pouvez appeler le centre d'appels de la Sun Life au 1-888-757-7427, ou au 613-247-5100 si vous téléphonez de la région de la capitale nationale, et un représentant vous aidera à vous inscrire en ligne. Les heures d'ouverture du centre d'appels sont du lundi au vendredi de 6 h 30 à 20 h.

## Résultats du sondage mené auprès des participants en 2015

En juin 2015, la Sun Life a envoyé à 12 000 participants du Régime, choisis au hasard, un sondage pour connaître leur niveau de satisfaction concernant les services offerts dans le cadre du RSDP. Les résultats ont indiqué que, dans l'ensemble, les participants sont satisfaits du Régime et des services qu'ils reçoivent de la Sun Life.

Vous trouverez ci-dessous quelques résultats importants du sondage.

### Éléments très satisfaisants

(sur une échelle de 10)

Centre d'appels de la Sun Life : attitude du représentant	8,81
Exactitude des règlements	8,76
Rapidité des règlements	8,72
Satisfaction globale à l'égard de la Sun Life	8,34
Accès à l'historique des règlements	8,17
Vérification de l'état de votre demande de règlement	8,15

Le sondage a aussi révélé que 39 p. 100 des participants ne sont pas inscrits sur le site Web du RSDP. Il s'agit d'une amélioration, car les résultats du sondage de 2012 indiquaient que 60 p. 100 des participants n'étaient pas inscrits en ligne.

Les participants apprécient l'efficacité du traitement des demandes de règlement et les renseignements qu'ils obtiennent lorsqu'ils téléphonent au centre d'appels. Selon eux, le centre d'appels de la Sun Life est la source d'information la plus utile en ce qui touche le Régime. Le livret du participant du RSDP, le Communiqué et le Bureau des pensions sont aussi des sources d'information fiables pour les répondants.

De nombreux répondants ont indiqué qu'ils souhaitaient en apprendre davantage sur divers sujets touchant le RSDP tel l'adhésion des survivants et les maximums prévus par le Régime. C'est pourquoi les prochains Communiqués du RSDP traiteront de ces questions. Restez à l'affût!

## Rappel important!

Si vous comptez recevoir un traitement ou des soins dentaires dont le coût prévu est supérieur à 300 \$, nous vous recommandons de demander à votre cabinet dentaire de soumettre un plan de traitement à la Sun Life. Un plan de traitement est valide pour une période de 180 jours à compter de la date indiquée dans l'« Estimation des prestations ».

## Nouvelles adresse postale pour les demandes d'appel au titre du RSDP

Régime de services dentaires pour les pensionnés  
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada  
Régimes de prestations d'assurances  
L'Esplanade Laurier  
140, rue O'Connor  
8e étage, Tour Est  
Bureau no 08102  
Ottawa (Ontario) K1A 0R55

Le RSDP est administré par la Sun Life du Canada, compagnie d'assurance-vie, pour le compte du gouvernement du Canada. Ce bulletin ne présente que des renseignements d'ordre général. En cas de divergence entre les renseignements qu'il contient et le texte du Règlement du RSDP, c'est ce dernier qui prévaut. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le livret du participant ou communiquer avec le centre d'appels de la Sun Life, à l'un ou l'autre des numéros suivants : 1-888-757-7427 (numéro sans frais pour l'Amérique du Nord) ou 613-247-5100 (si vous appelez de la région de la capitale nationale).



Recycled

Supporting responsible use of forest resources

www.fsc.org Cert no. SW-COC-001506  
© 1996 Forest Stewardship Council

