

## Assistance voyage

### Que se passe-t-il si, en raison de mon hospitalisation, il faut qu'un membre de ma famille vienne à mon chevet?

Citadelle Assistance verra à ce qu'un membre de la famille immédiate choisi par vous se rende, par voie aérienne, au lieu où vous êtes hospitalisé.

### Qu'advient-il des enfants qui m'accompagnent si je tombe malade ou reçois une blessure?

Si les enfants à charge sont sans surveillance, Citadelle Assistance verra à ce qu'ils rentrent chez eux.

### Y a-t-il d'autres services?

En cas de perte ou de vol, Citadelle Assistance vous aidera à remplacer billets, pièces d'identité ou tout autre document officiel et, en cas d'urgence, on verra à accélérer les démarches pour que vous puissiez rentrer plus tôt que prévu.

Citadelle Assistance participera aux préparatifs de départ en vous donnant l'information relative aux passeports, visas, vaccins obligatoires et à toute autre restriction propre au pays visité.

On vous aidera à remplacer, en cas de perte ou de vol, vos bagages.

## Renseignements complémentaires

Pour de plus amples renseignements sur le programme, veuillez consulter le service des ressources humaines.



Nota. L'utilisation de la carte est assujettie aux conditions du contrat-cadre.

## Informations sur La Citadelle

La fondation de La Citadelle remonte à 1917. Elle propose une gamme complète de produits d'assurances des particuliers (habitation, auto), des entreprises et d'assurance collective contre les accidents et la maladie par l'intermédiaire d'un réseau de courtiers indépendants et de conseillers en avantages sociaux.

Étant membre du Groupe d'Assurances Suisse «Winterthur», branche d'assurance du Credit Suisse Group, La Citadelle a l'appui de l'un des plus importants groupes de services financiers de la planète, fort d'un actif de 1 320 milliards \$CAN.

## Programme d'assistance de La Citadelle

Réservé aux ressortissants canadiens en voyage à l'étranger ou aux ressortissants étrangers en visite au Canada



Ne prenez pas de risque  
vital et naturel

## Ligne téléphonique Citadelle Assistance

**1-866-871-3255**

(sans frais des États-Unis ou du Canada)

**1-514-871-3255**

(à frais virés hors des États-Unis ou du Canada)



25938F-01/05

[www.citadel.ca](http://www.citadel.ca)

la citadelle

## Assistance médicale

### Quel est le rôle de Citadelle Assistance?

C'est un service d'assistance en cas d'urgence, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, proposé aux ressortissants canadiens en mission à l'étranger, peu importe où. Le même service s'adresse également aux ressortissants étrangers en visite au Canada.

### Quelle est la nature de l'assistance proposée?

Un seul numéro de téléphone vous met en contact avec un réseau de spécialistes plurilingues qui peuvent vous aider en cas d'urgence médicale, personnelle ou autres.

### Que faut-il faire en cas d'urgence?

Composez l'un des numéros de Citadelle Assistance figurant sur la carte de membre. Portez-la sur vous 24 heures sur 24.

### Que faire si je dois consulter un médecin?

Appelez Citadelle Assistance et on vous orientera vers un médecin. En cas d'urgence médicale, rendez-vous sans délai dans un établissement de santé puis contactez Citadelle Assistance.

### Que faire si je perds mon ordonnance?

S'il vous faut remplacer votre ordonnance (perte, vol, expiration, etc.), contactez Citadelle Assistance et, si la loi le permet, on vous expédiera, à vos frais, les médicaments d'ordonnance.



### Que faire si je suis hospitalisé?

Appelez Citadelle Assistance et, après évaluation des soins, on établira les mesures qu'il faut prendre pour assurer votre rétablissement. On verra au suivi des soins et on évaluera la pertinence du traitement et des médicaments prescrits. Citadelle Assistance verra à ce que votre famille et/ou votre employeur soient bien informés.

### Que se passe-t-il si je ne peux obtenir les soins appropriés?

Si l'hôpital ne peut vous prodiguer les soins appropriés, Citadelle Assistance vous transportera dans l'établissement le plus proche en mesure de le faire ou, sur la recommandation du médecin traitant, vous ramènera au Canada ou dans votre pays d'origine.

### Que se passe-t-il si, à la sortie de l'hôpital, j'ai encore besoin d'aide?

Dès que votre état se sera stabilisé et qu'on aura établi que, d'un point de vue médical, il est souhaitable que vous rentriez chez vous ou soyez dirigé dans un établissement à proximité de votre résidence permanente, Citadelle Assistance organisera, sous supervision médicale, le transport.

### Que se passe-t-il en cas de décès?

Dès l'obtention des autorisations nécessaires, Citadelle Assistance s'occupera du transport de la dépouille mortelle.



## Assistance personnelle

### Que se passe-t-il si je suis incapable d'entrer en contact avec ma famille ou mon employeur?

Citadelle Assistance assurera la transmission entre vous et votre famille ou votre employeur de tout message urgent.

### Que se passe-t-il si, après le vol de mon portefeuille, il me faut remplacer des documents?

Citadelle Assistance vous aidera à remplacer certains documents importants (passeport, cartes de crédit, etc.).

### Que se passe-t-il si je dois entrer en contact avec l'ambassade ou le consulat?

Citadelle Assistance vous donnera toute l'information nécessaire, peu importe où vous vous trouvez.

### Que se passe-t-il si j'ai besoin d'un avocat?

Citadelle Assistance organisera, en cas d'infraction à la loi, la première consultation.

### Que se passe-t-il si je ne parle pas la langue?

Citadelle Assistance met à votre disposition en cas d'urgence un service d'interprète au téléphone. On peut également vous recommander les services d'un interprète.

### Citadelle Assistance s'acquittera-t-il du paiement des frais médicaux?

La carte du programme d'assistance de La Citadelle n'est pas une carte de crédit. C'est à votre assureur de rembourser les frais médicaux, les frais hospitaliers et de consultation.

