



# Mes assurances, questions et réponses



La transition de notre ancien service de réclamations vers la plateforme GreenShield, amorcée en 2024, est maintenant déployée.



Ce projet d'envergure, impliquant des modifications significatives de nos habitudes transactionnelles, peut parfois engendrer des défis et nécessiter des correctifs. L'équipe du FSMA demeure pleinement mobilisée pour gérer un volume exceptionnel d'appels et de courriels. Des renforts ont également été déployés pour soutenir l'équipe principale.

Nous avons également instauré un plan de priorisation des messages reçus, intitulé Voie rapide / voie lente.

- **Voie rapide :** Pour les situations critiques impliquant un blocage complet, un risque de retard dans les soins ou un besoin immédiat de soins ou de médicaments, etc.
- **Voie lente :** Pour les cas moins urgents, tels que des erreurs de correspondance, de profil, des problèmes d'inscription au portail ou des changements au statut familial, etc.

L'équipe du FSMA, en collaboration avec le comité exécutif du 429, évalue quotidiennement cette méthode afin de rééquilibrer la charge de travail assignée aux agent.es et de maximiser l'efficacité du traitement des appels et courriels reçus.

Les prochaines pages fourniront des réponses aux questions les plus fréquemment posées au personnel du Fonds de secours maladie-accident (FSMA) et aux membres de la structure syndicale.

**COMMENÇONS**



# Mes assurances, questions et réponses



## Comprendre mes outils

Pour gérer vos assurances médicaments, dentaires et de soins de santé, vous disposez de **deux (2) plateformes**.

### Portail Internet Mon dossier

Hébergé par GreenShield iBenefits, la plateforme Mon dossier vous permet de confirmer vos :

- Changements de vie (mariage, naissance, séparation, etc.)
- Personnes à charge
- Choix du plan modulaire\*
- Garanties facultatives

Accéder à **Mon dossier**

### Portail Internet et application mobile **FSMA**

Le portail et l'application mobile **FSMA** vous permettent de :

- Soumettre des réclamations
- Visualiser et imprimer votre carte d'identification du membre
- Voir l'historique de vos réclamations
- Vérifier votre couverture d'assurance
- Simuler le coût d'une protection

Accéder à **FSMA**



## Questions

Cliquez sur la question pour atteindre la page de réponses.

- Q1.** Pourquoi mon pharmacien ne trouve-t-il pas mon dossier?
- Q2.** Pourquoi mon compte est verrouillé?
- Q3.** Pourquoi ai-je de la difficulté à rejoindre le FSMA par téléphone?
- Q4.** J'ai 65 ans, et je suis toujours à l'emploi de la Ville. Quels seront les changements et ai-je quelque chose à faire pour demeurer assuré avec le FSMA?
- Q5.** Comment puis-je me procurer l'application FSMA pour mon téléphone mobile?
- Q6.** Est-ce que mon conjoint ou ma conjointe peut effectuer des réclamations à partir de l'application mobile sur son téléphone?
- Q7.** Est-ce qu'une personne à charge peut avoir une carte du FSMA?
- Q8.** Pourquoi mon ordinateur se déconnecte tout seul des portails Internet du FSMA?
- Q9.** J'ai reçu, par la poste, un relevé de prédétermination dentaire qui affiche un solde à zéro, malgré un plan de traitement dentaire préapprouvé.
- Q10.** \*Que dois-je faire si je souhaite bonifier mon plan modulaire?
- Q11.** Je souhaite rajouter une personne à charge sur mon plan monoparental ou familial.
- Q12.** Mon état civil a changé récemment (séparation, divorce ou décès). Comment puis-je revoir ma couverture d'assurance?
- Q13.** Pourquoi le montant prélevé sur ma paie ne correspond pas au prix affiché dans le guide?



# Mes assurances, questions et réponses



Portail du  
FSMA

## Question 1

Pourquoi mon pharmacien ne trouve-t-il pas mon dossier?

## Réponse 1

Le pharmacien cherche votre dossier sous le mauvais adjudicateur.

(GreenShield est le nouvel adjudicateur responsable du lien entre le FSMA et les professionnels de la santé pour vos réclamations).



## Solution 1

**IMPORTANT : vous devez prévenir le pharmacien que votre dossier se retrouve sous l'adjudicateur GreenShield.**

**Conseil :** Lorsque vous vous présentez à la pharmacie, ayez en main votre carte de membre (disponible via l'application mobile ou accessible par le portail [app.fsma429.ca](http://app.fsma429.ca)).

RETOUR À LA PAGE  
DE QUESTIONS



# Mes assurances, questions et réponses



Portail du  
FSMA

## Question 2

Pourquoi mon compte est-il verrouillé?

## Réponse 2

Par mesure de sécurité, l'application FSMA verrouille automatiquement les comptes si :

- **Tentatives multiples.** Si l'utilisateur essaie à plusieurs reprises de saisir un mot de passe ou un code erroné.
- **Configuration incorrecte.** Si un compte du FSMA contient un profil incompatible (ex. : personnes à charge) avec les informations fournies au Syndicat par le membre.



## Solution 2

Contactez le [fsma@sfmm429.qc.ca](mailto:fsma@sfmm429.qc.ca) (**compte verrouillé**) afin de faire débloquer votre compte. S'il vous plaît, privilégiez la correspondance par courriel puisque la boîte vocale est très sollicitée, elle se remplit rapidement et pourrait ralentir le traitement de votre demande.

**Conseil :** Lisez attentivement le [Guide de création de votre compte FSMA](#). Prenez soin à chaque étape de relire les informations demandées. Évitez d'improviser ou de tenter d'inscrire des informations incertaines. Si vous doutez d'une information à fournir, suivez ce lien [fsma@sfmm429.qc.ca](mailto:fsma@sfmm429.qc.ca) (**activation**) et une personne vous contactera pour vous aider.

**RETOUR À LA PAGE  
DE QUESTIONS**





# Mes assurances, questions et réponses



Portail du  
FSMA

## Question 3

Pourquoi ai-je de la difficulté à joindre le FSMA par téléphone?

## Réponse 3

Nous recevons un flot d'appels exceptionnel en ce moment. L'exercice de mise en place d'un nouveau système exige que nos agent.es répondent à une grande variété de questions et effectuent de nombreuses tâches en parallèle. Les retours d'appels et le suivi des messages téléphoniques nécessitent en général plus de temps par intervention et saturent les lignes téléphoniques.



## Solution 3

**Privilégier** le recours au courriel, contacter le [fsma@sfmm429.qc.ca](mailto:fsma@sfmm429.qc.ca)

- Fournissez vos coordonnées complètes : nom, matricule, ancien numéro de certificat, etc.
- Décrivez le problème clairement (ex. message d'erreur, captures d'écran).

Nous vous demandons d'utiliser les appels téléphoniques qu'en cas d'urgence : soins médicaux et dentaires immédiats, médicaments vitaux, etc.

**RETOUR À LA PAGE  
DE QUESTIONS**



# Mes assurances, questions et réponses



Portail du  
FSMA

## Question 4

J'ai 65 ans, et je suis toujours à l'emploi de la Ville. Quels seront les changements et ai-je quelque chose à faire pour demeurer assuré avec le FSMA?

## Réponse 4

La RAMQ devient le premier assureur pour le volet médicaments, elle paiera 68 % des médicaments d'ordonnance achetés en pharmacie. Le FSMA devient le second assureur et complétera jusqu'à 100 % du reste de la facture pour les médicaments autorisés.

Tous les autres volets de votre plan modulaire d'assurance ne subissent aucun changement et la valeur des prestations demeure la même.



## Solution 4

**Vous n'avez rien à faire**, car vous êtes automatiquement inscrit à la RAMQ à partir de 65 ans. Ces règles sont déjà configurées dans le système du FSMA.

[RETOUR À LA PAGE  
DE QUESTIONS](#)

## Question 5

Comment puis-je me procurer l'application FSMA pour mon téléphone mobile?

## Réponse 5

Suivez les liens ci-dessous ou numérisez le code QR correspondant à votre type de téléphone.



## Solution 5

Suivez les liens ci-dessous ou numérisez le code QR correspondant à votre type de téléphone.



[RETOUR À LA PAGE  
DE QUESTIONS](#)



# Mes assurances, questions et réponses



Portail du  
FSMA

## Question 6

Est-ce que mon conjoint ou ma conjointe peut effectuer des réclamations à partir de l'application mobile sur son téléphone?

## Réponse 6

Si le membre titulaire accepte de partager son nom d'utilisateur et son mot de passe avec une ou plusieurs personnes à charge inscrites à son dossier, chacune d'elles peut télécharger l'application FSMA et effectuer des réclamations.

**Note :** Les achats remboursés directement par le fournisseur de soins sur présentation de la carte sont traités à la [Question 7](#)

[RETOUR À LA PAGE  
DE QUESTIONS](#)



## Question 7

Est-ce qu'une personne à charge peut avoir une carte d'identification du membre?

## Réponse 7

Oui, la ou les personnes à votre charge inscrites dans votre dossier peuvent bénéficier d'une carte.

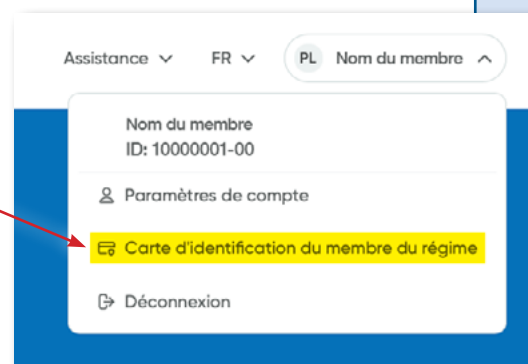


## Solution 7

Chacune des personnes possédant son accès à l'application FSMA ([voir question 6](#)) peut également ajouter la carte d'identification du membre à son portefeuille numérique. Vous pouvez également imprimer ou transmettre le fichier d'impression de la carte que vous donnez à la personne à charge inscrite dans votre dossier.

La carte est disponible pour impression sur le [Portail du FSMA](#) dans le menu identifié au nom de l'adhérent et sous la rubrique **Carte d'identification du membre du régime.**

Dans les cas où le fournisseur rembourse immédiatement sur présentation de la carte (ex.: le pharmacien), aucune autre démarche de réclamation n'est nécessaire.



**Conseil :** Vérifier que les noms et n<sup>os</sup> de dossier des personnes à charge apparaissent au dos de votre carte d'identification du membre disponible dans le [Portail FSMA](#) ou dans l'application FSMA.

**RETOUR À LA PAGE  
DE QUESTIONS**



# Mes assurances, questions et réponses



Portail du  
FSMA

## Question 8

Pourquoi mon ordinateur se déconnecte tout seul des portails Internet du FSMA?

## Réponse 8

Par mesure de sécurité et pour prévenir les oublis, la session de l'utilisateur sur le portail FSMA se déconnecte après un certain temps d'inactivité.



## Solution 8

Ayez en main toutes les factures de soins et les pièces justificatives pour effectuer vos réclamations, ce qui vous permettra de limiter le temps d'inactivité sur les plateformes et éviter toute déconnexion automatique.

[RETOUR À LA PAGE  
DE QUESTIONS](#)

## Question 9

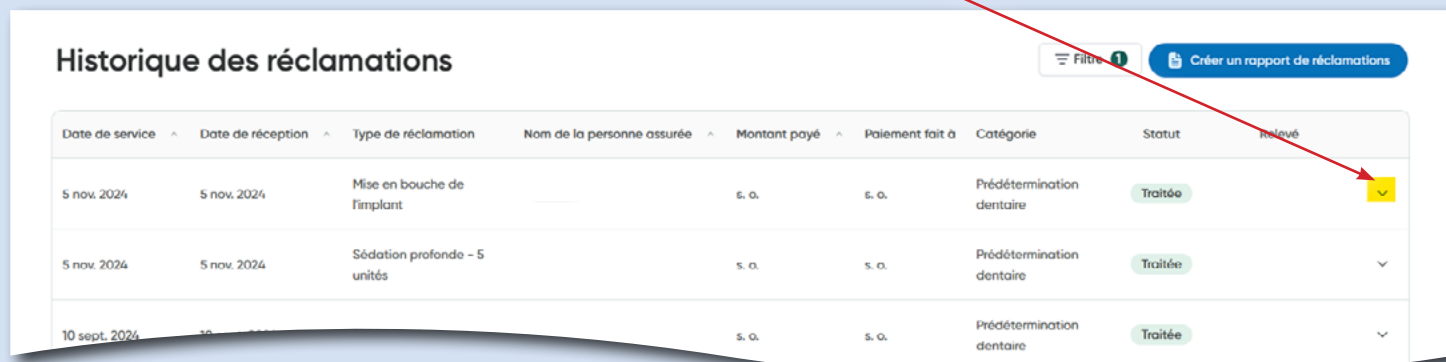
J'ai reçu, par la poste, un relevé de prédétermination dentaire qui affiche un solde à zéro, malgré un plan de traitement dentaire préapprouvé.

## Réponse 9

Veillez ne pas tenir compte du relevé reçu par la poste, car il est erroné et ne reflète pas vos renseignements actuels. Ce document a été généré à une étape précoce dans le traitement des données.

**Note :** Pour consulter le relevé, suivez ces étapes : accédez au [Portail FSMA](#), dans le menu assurance, cliquez sur la rubrique **Historique des réclamations**.

Vous trouverez la liste de toutes vos demandes récentes et des prédéterminations dentaires de 2024. Sélectionnez la ligne affichant les renseignements de la prédétermination dentaire que vous souhaitez examiner. Cliquez sur **la flèche vers le bas à droite** comme indiqué ci-dessous.



The screenshot shows the 'Historique des réclamations' table. The table has columns: Date de service, Date de réception, Type de réclamation, Nom de la personne assurée, Montant payé, Paiement fait à, Catégorie, Statut, and Relevé. The first row is highlighted in yellow, and a red arrow points from the text 'la flèche vers le bas à droite' in the text to the dropdown arrow in the 'Relevé' column of this row.

Date de service	Date de réception	Type de réclamation	Nom de la personne assurée	Montant payé	Paiement fait à	Catégorie	Statut	Relevé
5 nov. 2024	5 nov. 2024	Mise en bouche de l'implant		s. o.	s. o.	Prédétermination dentaire	Traitée	▼
5 nov. 2024	5 nov. 2024	Sédation profonde - 5 unités		s. o.	s. o.	Prédétermination dentaire	Traitée	▼
10 sept. 2024	10 sept. 2024			s. o.	s. o.	Prédétermination dentaire	Traitée	▼

**SUITE DES  
EXPLICATIONS**



# Mes assurances, questions et réponses



Portail du  
FSMA

Une fois cliquée, les détails de votre prédétermination seront affichés sous la ligne de la réclamation choisie.

Historique des réclamations Filter Créer un rapport de réclamations

Date de service	Date de réception	Type de réclamation	Nom de la personne assurée	Montant payé	Paiement fait à	Catégorie	Statut	Relevé
5 nov. 2024	5 nov. 2024	Mise en bouche de l'implant		s. o.	s. o.	Prédétermination dentaire	Traitée	
N° de réclamation		119						
Date de service		5 nov. 2024						
Montant payé par votre régime		s. o.						
Article ou service		Mise en bouche de l'implant						
Pièces jointes		Non disponible						
Relevé de prestations :		La demande de prestations a été ajustée conformément aux frais de laboratoire usuels et raisonnables. Les montants admissibles sont conformes au guide des honoraires prévus à votre contrat.						
Renseignements détaillés								
Montant de la réclamation Il s'agit du montant faisant l'objet de la réclamation.		2 713,00 \$						
Montant admissible Il s'agit du montant maximum qui peut vous être payé par votre régime pour cette réclamation. Ce montant est réduit des sommes applicables ci-dessous.		1 923,60 \$						
Quote-part Il s'agit de la partie du montant total de votre réclamation que vous devez payer.		961,80 \$						
Franchise Il s'agit du montant qui sera payé pour toute franchise exigée par votre régime d'assurance collective.		0,00 \$						
<a href="#">Poser une question</a>								
5 nov. 2024	5 nov. 2024			s. o.	s. o.	Prédétermination dentaire	Traitée	Afficher le relevé
				s. o.	s. o.	Prédétermination dentaire	Traitée	Afficher le relevé

**Remarque :** Le menu détaillé peut être consulté pour tout type de réclamations en cliquant sur la flèche.

**RETOUR À LA PAGE  
DE QUESTIONS**



# Mes assurances, questions et réponses



Mon  
Dossier

## Question 10

Que dois-je faire si je souhaite bonifier mon plan modulaire?

## Réponse 10

Pour le moment, il n'est pas possible de bonifier son plan modulaire via les plateformes du FSMA, de façon autonome.

Cette option fait toujours l'objet de développement et sera déployée prochainement. Nous vous tiendrons au courant dès son intégration.



## Solution 10

Contactez le [fsma@sfmm429.qc.ca](mailto:fsma@sfmm429.qc.ca) (**bonification**) pour faire votre demande.

- Fournissez vos coordonnées complètes : Nom, n°. de dossier, etc.
- Inscrivez le plan souhaité (intermédiaire, enrichi avec ou sans soins dentaires).

**RETOUR À LA PAGE  
DE QUESTIONS**



# Mes assurances, questions et réponses



Mon  
Dossier

## Question 11


Je souhaite rajouter ou enlever une personne à charge sur mon plan monoparental ou familial.

## Réponse 11

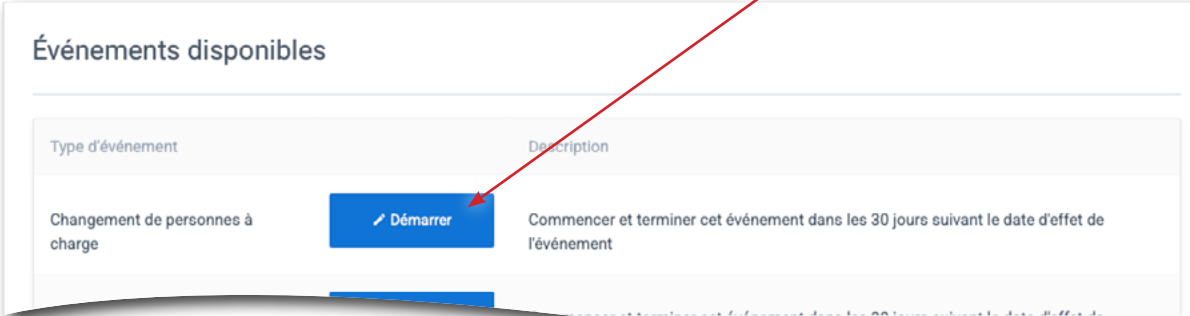
Il est possible de modifier de façon autonome la liste des personnes à charge d'un adhérent si et seulement si, un **événement de la vie** admissible selon les termes du FSMA vient changer votre statut familial.



## Solution 11

Accédez au portail [Mon dossier](#). Après avoir saisi son nom d'utilisateur et son mot de passe. Cliquez sur le bouton  Dans la page suivante, choisir le menu **Événements de la vie**.

Dans la boîte **Événements disponibles**, cliquez sur **Démarrer** pour effectuer les changements.



Type d'événement	Description
Changement de personnes à charge	Commencer et terminer cet événement dans les 30 jours suivant le date d'effet de l'événement

**RETOUR À LA PAGE  
DE QUESTIONS**



## Question 12


Mon état civil a changé récemment (séparation, divorce ou décès). Comment puis-je revoir ma couverture d'assurance?

## Réponse 12

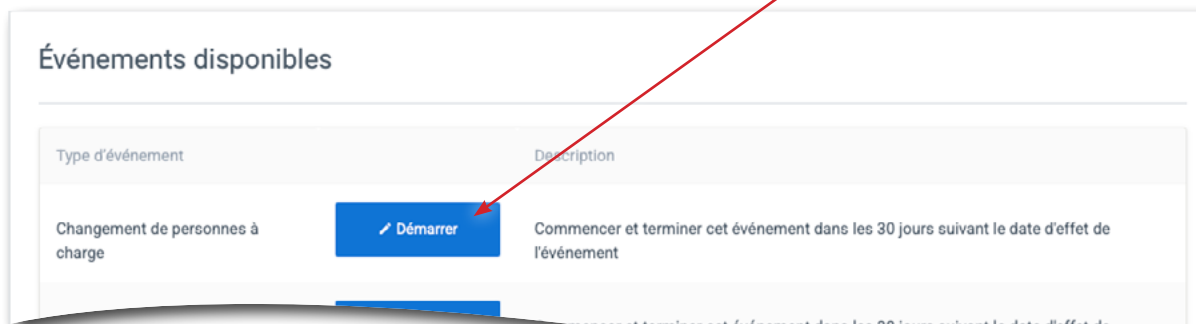
En modifiant la liste de vos personnes à charge, les demandes du portail



## Solution 12

Accédez au portail [Mon dossier](#). Après avoir saisi son nom d'utilisateur et son mot de passe. Cliquez sur le bouton . Dans la page suivante, choisir le menu **Événements de la vie**.

Dans la boîte **Événements disponibles**, cliquez sur **Démarrer** pour effectuer les changements.



Après avoir ajouté ou retiré une personne à charge, votre dossier est mis à jour et les couvertures sont réévaluées pour correspondre à votre nouvelle situation familiale (ex. : le retrait du conjoint vous permet de passer de la couverture familiale à individuelle s'il n'y a pas d'autre personne à charge dans votre dossier).

[RETOUR À LA PAGE  
DE QUESTIONS](#)



# Mes assurances, questions et réponses



Mon  
Dossier

## Question 13

Pourquoi le montant prélevé sur ma paie ne correspond pas au prix affiché dans le guide?

## Réponse 13

Le FSMA a pris connaissance de cette situation et les correctifs seront apportés incessamment. Vous constaterez le prélèvement corrigé dans les prochaines semaines.

Soyez rassuré, le plan modulaire que vous avez choisi est celui en vigueur dans votre dossier.

**Conseil :** Vous pouvez consulter votre **Sommaire des garanties** pour valider le plan modulaire que vous avez choisi en accédant au portail [Mon dossier](#). Après avoir saisi son nom d'utilisateur et son mot de passe. Cliquez sur le bouton [Portail](#)

Dans la page suivante, choisir le menu **Avantages**, ce lien vous mènera vers la page **Sommaire des garanties** qui détaille l'ensemble de vos couvertures ainsi que les montants prélevés.

### Sommaire des garanties Imprimer

Prénom et nom de famille	Nom du membre	138,19 \$	138,19 \$
Nom du titulaire du contrat	FSMA	Coût de la garantie mensuel	Payé par l'employé(e) mensuel
Numéro du client	FSMA		
Numéro de certificat	38858		

Afficher les montants: [Hebdomadaires](#) [Bihebdomadaires](#) **[Mensuels](#)** [Annuels](#)

Nom de la garantie	Description de la couverture	Date d'effet de la couverture	Niveau de couverture	Coût de la garantie	Payé par l'employé(e)
Frais médicaux	Typo de couverture	2024-janv.-01	Famille	84,92 \$	84,92 \$
Frais dentaires	Dentaire	2025-janv.-01	Famille	53,27 \$	

**RETOUR À LA PAGE  
DE QUESTIONS**