

TABLE DES MATIÈRES

Croix Bleue Canassurance	2
Mot des présidents.....	3-4
Mobiliser nos employés	5
Humaniser notre approche communautaire	6
S'adapter aux nouvelles habitudes de voyage	7-8
Offrir une expérience santé numérique	9
Accompagner dans les étapes de vie	10
Gouverneurs, administrateurs et dirigeants	11-12



CROIX BLEUE CANASSURANCE

Au sujet de Croix Bleue Canassurance

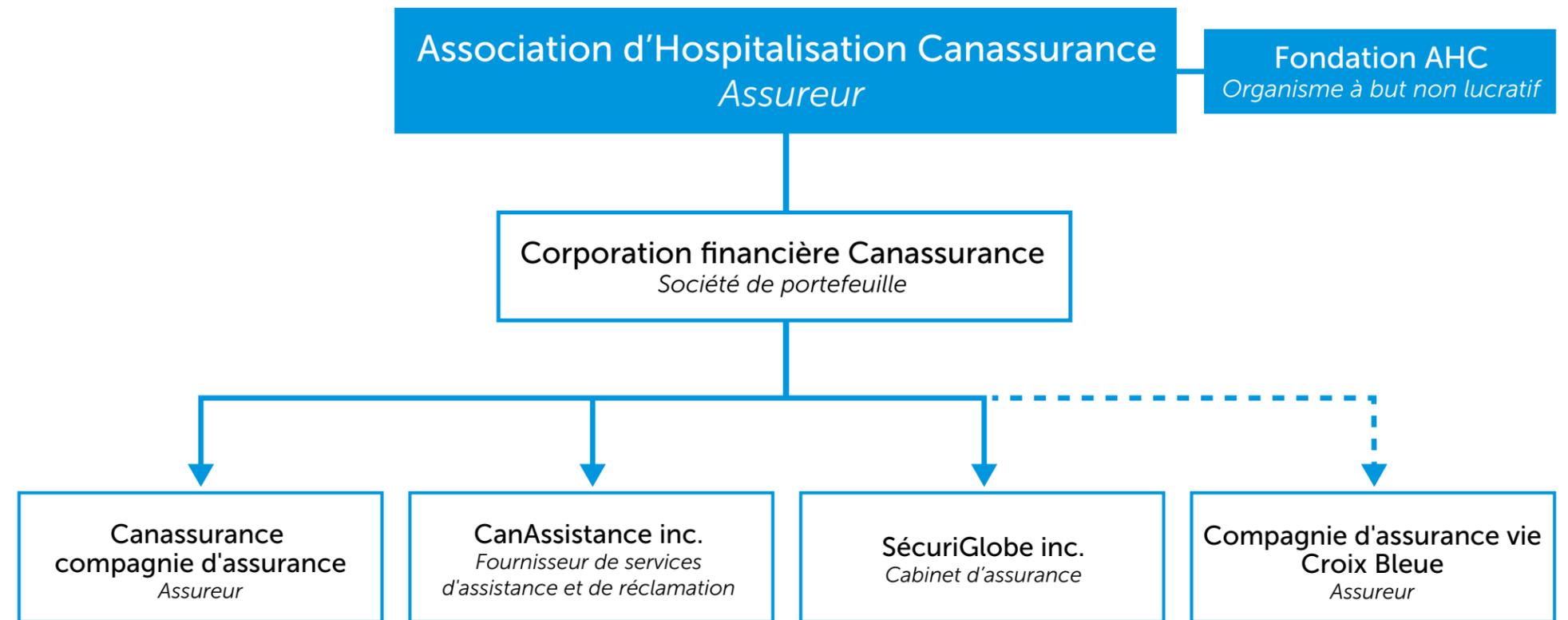
L'Association d'Hospitalisation Canassurance (AHC) est une corporation sans intention de gain pécuniaire et est dotée d'un permis d'assurance de personnes. Sa mission est d'offrir, dans le domaine de l'assurance santé individuelle et de l'assurance voyage, de l'assistance, de l'accompagnement et un service de réclamation.

Membre de l'Association canadienne des Croix Bleue, l'Association d'Hospitalisation Canassurance détient également des licences d'exploitation pour le Québec et l'Ontario, ce qui lui permet d'opérer sous les marques de commerce Croix Bleue du Québec^{MD} et Croix Bleue de l'Ontario^{MD}.

AHC opère une filiale d'assistance, CanAssistance, ainsi qu'une filiale d'assurance, Canassurance compagnie d'assurance.

AHC a acquis une participation dans la Compagnie d'assurance vie Croix Bleue, qui est détenue par l'ensemble des sociétés membres de l'Association canadienne des Croix Bleue.

En juillet 2021, AHC a acquis SécuriGlobe, courtier d'assurance voyage.



Exploitent les marques suivantes



^{MD} Marque déposée de l'Association canadienne des Croix Bleue, utilisée sous autorisation par l'Association d'Hospitalisation Canassurance.

^{MC} Marque de commerce de l'Association canadienne des Croix Bleue, utilisée sous autorisation par l'Association d'Hospitalisation Canassurance. Les noms et les symboles Croix Bleue, Croix Bleue du Québec, Croix Bleue de l'Ontario et Croix Bleue Vie sont des marques de commerce déposées de l'Association canadienne des Croix Bleue, utilisées sous autorisation par l'Association d'Hospitalisation Canassurance, membre indépendant de l'Association canadienne des Croix Bleue, exerçant ses activités au Québec sous la dénomination Croix Bleue du Québec et en Ontario sous la dénomination Croix Bleue de l'Ontario.



« Malgré les défis que nous a réservés l'année 2021, nous avons travaillé à l'unisson pour accroître la confiance de nos clients et de nos partenaires. Nos équipes ont une fois de plus démontré leur capacité à collaborer et à toujours offrir une prestation de service de haute qualité. Nous continuons à nous investir avec confiance pour notre avenir. »

Sylvain Charbonneau
Président et chef de la direction

MOT DES PRÉSIDENTS

En dépit des signes encourageants de reprise économique, nous avons dû composer avec l'incertitude pandémique tout au long de 2021. Après trois trimestres d'activité voyage au ralenti, nous avons en quelques semaines vu nos ventes d'assurance voyage atteindre des niveaux hebdomadaires historiques à la suite de la réouverture des frontières terrestres. Puis de nouveau ralentir fortement début novembre à l'arrivée d'Omicron. Grâce à l'engagement de nos équipes, à notre niveau de collaboration exceptionnel et à notre capacité à nous ajuster en permanence, nous avons toutefois pu continuer à prioriser la qualité de l'accompagnement pour nos clients et nos partenaires ainsi qu'à réaliser des avancées importantes tout au long de l'année.

Être inspiré par nos employés

La dernière année a marqué un tournant dans l'engagement et l'excellence opérationnelle des équipes Croix Bleue Canassurance, qui ont travaillé à distance pendant la quasi-totalité de 2021.

Aidés par nos nouveaux outils et processus de collaboration et animés par la volonté d'atteindre l'excellence opérationnelle, nous avons fait émerger des talents et grandir des équipes. C'est ainsi que nous avons su développer, tous ensemble, un authentique sentiment d'appartenance à Croix Bleue Canassurance. Soulignons, de surcroît, l'apport important des nouveaux employés, très nombreux en 2021, qui sont venus enrichir nos réflexions et donner vie à nos ambitions.

Nous tenons à saluer et à remercier l'ensemble des employés et des gestionnaires de l'organisation pour l'engagement et la détermination dont ils ont fait preuve tout au long de cette période hors du commun. Véritables piliers de notre organisation, ces femmes et ces hommes sont ceux qui nous tirent vers le haut, qui nous mettent au défi et qui nous forcent à nous dépasser jour après jour.

Accompagner nos clients et partenaires

Lorsque la réouverture des frontières a enfin été annoncée, nous étions au rendez-vous. Nous étions prêts à accompagner nos clients comme nous avons l'habitude de le faire, à les rassurer sur leurs conditions de prise en charge et nos garanties et à répondre à leurs questions sur la COVID-19 et ses variants.

Après des mois de planification, d'apprentissage et d'ajustements pour être à la hauteur des attentes de notre clientèle, nous étions au rendez-vous, non seulement avec une offre commerciale forte pour favoriser notre relance voyage, mais aussi avec des partenaires tout aussi engagés. Nous sommes restés accessibles en tout temps et sur l'ensemble de nos plateformes pour nos clients et partenaires.

Nos clients ont par ailleurs désormais la possibilité d'accéder facilement à des soins de santé durant leurs voyages aux États-Unis grâce à la mise en place d'un nouveau partenariat stratégique. Une offre pertinente qui non seulement fluidifie l'expérience de nos clients, mais consolide également notre présence dans le marché ainsi que notre leadership dans le secteur de l'assurance voyage.

L'acquisition de SécuriGlobe est également venue renforcer notre proposition de valeur aux consommateurs et notre présence marquée dans le milieu de l'assurance voyage au Canada.

La solidité de notre organisation passe par une offre nationale coordonnée au bénéfice des clients et consommateurs, afin de renforcer notre notoriété voyage partout au pays. Pour ce faire, nous nous appuyons sur notre réseau de partenaires, qui s'est considérablement développé en 2021, notamment au sein de l'Association canadienne des Croix Bleue. Cette diversification des sources de revenus est essentielle, car c'est ce qui nous permettra de devenir un chef de file dans le marché de l'assurance voyage.

En 2021, nous avons lancé en partenariat avec certains membres de l'Association canadienne des Croix Bleue de nouveaux produits d'assurance santé individuelle et d'assurance vie qui répondent encore mieux aux attentes de nos clients et du marché. Enfin, nous avons transféré à Croix Bleue Vie notre portefeuille de produits à long terme; nous continuerons, en partenariat avec Croix Bleue Vie, la distribution, l'administration et la gestion des réclamations de ces produits. Notre expertise continue de prendre de l'ampleur et de gagner en reconnaissance.

Plus que jamais, nous voulons être une ressource et une référence qui contribue à démystifier l'assurance. Les derniers mois ont fait réaliser à notre clientèle à quel point les assurances sont essentielles, ce qui nous donnera de belles occasions d'expliquer nos produits et nos services dans l'avenir.

Investir pour notre avenir

Nos principaux objectifs de 2021 étaient la diversification de nos activités et la mise en place de fondations qui nous permettraient notamment d'embarquer dans le train de la reprise des ventes voyage. Pour y arriver, nous avons investi dans un éventail de projets. Alors que les voyages ont repris plus modérément que prévu, nous avons misé sur des projets structurants comme le développement de la notoriété de notre marque, le lancement du Programme numérique et expérience client ou encore des initiatives de modernisation de nos processus et de nos technologies. Nous avons également investi dans la sécurité informatique et organisé des activités de sensibilisation à l'intention de nos employés.

Bien que nos revenus aient été très affectés par la situation pandémique, notre solidité financière nous a permis de poursuivre nos investissements destinés à mieux servir nos clients et nos partenaires et à positionner l'organisation de sorte à en accélérer la croissance dans les prochaines années.

La crise sanitaire et plusieurs initiatives structurantes pour notre organisation ont appelé une implication très soutenue du conseil d'administration tout au long de l'année.

Enfin, la solvabilité de notre organisation demeure très solide, et la pandémie n'a aucunement affecté notre capacité à investir dans notre futur ni à honorer nos engagements envers nos employés, nos clients et nos partenaires.

Honorer nos engagements communautaires

En 2021, nous avons fièrement soutenu nos partenaires communautaires, qui avaient plus que jamais besoin de nous. En plus de renforcer nos liens avec eux, nous avons pris l'engagement de renforcer notre présence communautaire par l'intermédiaire de nos activités philanthropiques.

Construire notre avenir, tous ensemble

L'année 2022 sera importante pour la suite de notre développement. Il est indispensable que nous puissions nous entraider et nous épanouir en tant qu'êtres humains, membres d'une équipe et employés d'une organisation. Ce sentiment d'appartenance et d'engagement sera crucial pour notre croissance, non seulement avec nos partenaires philanthropiques et commerciaux, mais aussi dans le cadre des nombreux projets ambitieux que nous avons amorcés.

Cette année marquera en outre un jalon important dans la vie de l'organisation : le 80^e anniversaire de Croix Bleue Canassurance; 80 années de passion et d'accompagnement au service de nos clients et de nos communautés. Nous profiterons de cette belle occasion pour nous remémorer nos réalisations et rêver encore plus grand. Nous avons toujours été là, et nous comptons bien poursuivre sur cette belle lancée.



Sylvain Charbonneau
Président et chef de la direction



Louis Gosselin
Président du conseil d'administration



« 2021 reste une année charnière pour l'organisation. Les défis ont été nombreux, et toutes les équipes ont su les relever avec brio. Le renforcement de nos partenariats et le déploiement de projets stratégiques nous permettront de renouer avec une croissance durable. Je suis fier d'avoir vu grandir Croix Bleue Canassurance pendant toutes ces belles années, et je lui en souhaite encore de nombreuses autres... »

Louis Gosselin
Président du conseil d'administration

MOBILISER NOS EMPLOYÉS

Être présent pour nos employés

Conscients de la nécessité d'accompagner nos employés, nous avons placé leur santé et leur mieux-être au cœur de nos priorités. Nous avons mis de beaux projets sur pied afin de nourrir nos échanges avec nos équipes malgré la distance. La conversation humaine avec nos employés et nos gestionnaires est et sera toujours une force des équipes Croix Bleue.

Dans cette optique, notre organisation a franchi la première étape du processus de certification Entreprise en santé, une reconnaissance soulignant les meilleures pratiques organisationnelles appliquées pour favoriser la santé globale de tous nos collaborateurs.



« Ça fait 5 ans que j'ai rejoint la famille CanAssistance. L'ambiance de travail y est toujours agréable, et la collaboration, au cœur de nos valeurs : nous sommes entourés de collègues en or, toujours prêts à s'entraider. Une belle opportunité d'avancement de carrière s'est présentée à moi lorsque j'ai accepté le poste d'experte en sinistre. »

Vanessa Pereira
Analyste sénior des règlements voyages
CanAssistance

En avril 2021, un projet de longue date a également vu le jour : le déploiement de notre intranet collaboratif. Mine d'or d'information, cet outil permet de trouver en quelques clics des renseignements sur des sujets qui rythment notre quotidien : télétravail, Comité de direction, nouveautés, célébrations, etc. Un véritable guichet unique pour l'ensemble des employés.

S'engager au quotidien

À l'occasion de la 70^e édition de la *Semaine de la santé mentale*, nous avons été porteurs d'initiatives soulignant une nouvelle fois l'engagement et l'implication de Croix Bleue envers ses employés. Désireux de leur proposer des activités toujours plus adaptées à leurs besoins, nous avons pris le pouls de leurs envies : intégrer de l'activité physique dans le quotidien, apprendre à prendre du temps pour soi, mieux dormir ou encore savoir reconnaître les facteurs de stress et trouver des façons de le gérer. C'est de là que nous est venue l'idée d'organiser plusieurs ateliers de méditation et de relaxation entre collègues.

Nous poursuivons par ailleurs les actions en collaboration avec le Comité Équité, Diversité et Inclusion (EDI) afin de promouvoir un environnement de travail inclusif et diversifié dans lequel tout le monde peut se reconnaître et contribuer pleinement à la pérennité de l'organisation. Nous nourrissons la volonté de devenir une organisation où l'équité, la diversité et l'inclusion occupent une place centrale et dictent la façon dont nous accompagnons nos communautés, servons nos clients, recrutons nos employés et nos dirigeants et interagissons avec eux.

S'adapter aux changements

La pénurie de main-d'œuvre n'ayant épargné aucun secteur, nos équipes n'ont eu d'autre choix que de repenser leur façon de recruter et d'aller à la rencontre des talents Croix Bleue pour être au plus près des besoins organisationnels. Un nouveau programme de recommandation a aussi été mis en œuvre pour encourager l'implication de l'ensemble des collaborateurs dans ce nouveau contexte.

Nous avons également figuré au palmarès des meilleurs employeurs de Montréal 2021 pour la quatrième année consécutive. Nous sommes fiers de ce bel accomplissement!



« Je suis fier de faire partie de la famille Croix Bleue Canassurance depuis plus de 35 ans. Dès mes débuts, des défis et des opportunités se sont présentés et cela a été déterminant dans mon cheminement de carrière. J'ai la chance d'être entouré de collègues experts dans le domaine de l'assurance. C'est toute cette expérience qui m'a permis de grandir. Je suis heureux de partager la culture et les valeurs de l'organisation. »

Jean-Pierre Fortin
Directeur principal, bureau du CIO,
projets spéciaux et sécurité
Croix Bleue Canassurance

HUMANISER NOTRE APPROCHE COMMUNAUTAIRE

S'impliquer avec générosité et solidarité

C'est à travers notre implication sociale que nous illustrons notre volonté d'avoir une influence positive dans la vie des Canadiens. Toujours plus proches de nos communautés, nous offrons chaque année notre soutien à plusieurs causes.

Nous sommes heureux d'avoir encouragé, cette année encore, des organismes comme NOVA Soins à domicile, le CHU Sainte-Justine, la Fondation Olo et la Fondation Dr Clown, qui offrent un accompagnement précieux et des ressources essentielles aux personnes en situation difficile, ainsi qu'UpStarted, qui incite les jeunes à réfléchir à des problématiques sociétales complexes. Sans oublier l'initiative « Je transporte un patient » d'Helico Secours, qui offre un accès équitable au transport hélicoptéré d'urgence au Québec.

Nous nous apercevons par ailleurs qu'il importe de mettre nos partenariats de l'avant auprès de nos employés. Nous voulons les sensibiliser aux différentes causes que nous soutenons pour que la philanthropie fasse véritablement partie intégrante de notre identité.

Le dévouement de nos équipes nous remplit de fierté. La générosité dont elles ont fait preuve durant notre campagne de dons annuelle Centraide et PartenaireSanté n'est pas passée inaperçue, et nous tenons à les remercier chaleureusement pour leur soutien sans faille.

Poursuivre notre engagement communautaire

L'année 2021 a marqué un véritable tournant dans notre approche communautaire, avec l'ouverture d'un pôle marque et partenariats communautaires au sein de l'équipe Marketing. Nourrir l'ambition de devenir un vecteur de changement, c'est faire un suivi rigoureux et mesurer l'impact de nos investissements. C'est la clé pour pouvoir faire une différence dans la vie du plus grand nombre.

La mobilisation de nos employés témoigne de leur grande volonté de faire changer les choses. Elle nous motive aussi à diversifier nos façons d'appuyer nos communautés dans les prochaines années, que ce soit par des dons monétaires, matériels ou de temps.

Enfin, nous mettrons un point d'honneur à faire rayonner nos partenaires et à véhiculer leur message en leur offrant une meilleure visibilité et en plaçant la philanthropie au cœur des communications destinées à nos clients.

S'inscrire dans la durée :

Fondation Rêves d'enfants Canada et Croix Bleue

Cela fait maintenant plus de 30 ans que Croix Bleue exauce les vœux d'enfants atteints d'une maladie grave d'un bout à l'autre du Canada. Grâce à la solidarité de l'ensemble des plans Croix Bleue, ce partenariat avec la Fondation Rêves d'enfants a permis la réalisation de plus de 25 000 vœux. Autant d'enfants qui ont voyagé en toute sérénité grâce à une bonne assurance voyage et ainsi créé des moments inoubliables avec leur famille.

Plusieurs événements ont été organisés cette année en partenariat avec la Fondation Rêves d'enfants. Et nos équipes ont surpassé toutes les attentes à l'occasion de la collecte de fonds de l'événement « Roulez pour des vœux » de Make-A-Wish® / Rêves d'enfants^{MD} Canada.

Durant le temps des Fêtes, elles se sont également mobilisées pour l'initiative « Allumez un rêve », qui jumelle différents partenaires à un enfant afin de réaliser son rêve le plus cher et de personnaliser un sapin de Noël selon ses centres d'intérêt.

Des membres de notre équipe ont personnalisé le sapin d'Owen (5 ans, atteint d'une insuffisance intestinale) en le décorant de ses couleurs préférées et de celles de sa sœur adorée.



Le rêve de Clara (3 ans, atteinte d'une maladie gastro-intestinale), c'était d'avoir une roulotte pour passer du temps de qualité avec sa famille. Depuis que la roulotte est arrivée chez elle, Clara en profite chaque jour. Sa famille y partage de beaux moments, et sa mère est ravie : « On a l'impression de pouvoir rattraper le temps perdu. L'espoir fait vivre! »

S'ADAPTER AUX NOUVELLES HABITUDES DE VOYAGE

Être là pour nos clients

De nombreuses initiatives ont été déployées tout au long de l'année pour que nos clients puissent bénéficier de la meilleure expérience possible. Nous avons notamment revu nos polices d'assurance voyage afin d'en simplifier et d'en clarifier le contenu et de les rendre plus agréables à consulter pour les résidents canadiens.

Nous restons animés par la volonté d'aider nos clients et nos partenaires à bien comprendre les différentes garanties des contrats d'assurance voyage. En plus de continuer à couvrir la COVID-19 sous notre garantie Soins médicaux d'urgence, qui englobe maintenant de nouvelles dépenses sous la prestation *Frais supplémentaires de transport*, nous avons amélioré notre couverture des services des professionnels de la santé.

Nous proposons également une garantie Soins médicaux d'urgence au Canada, dont la tarification est plus adaptée à nos clients qui voyagent uniquement au pays. Nous nous sommes d'ailleurs assurés tout au long de l'année de bien informer nos clients sur l'importance d'avoir une assurance voyage pour tous leurs séjours et déplacements au Canada.

Afin de bien accompagner notre clientèle et la renseigner sur l'impact qu'a la pandémie sur nos produits d'assurance, nous veillons régulièrement à actualiser la FAQ et le guide de conseils qui se trouvent sur nos sites Web. Nous y avons par ailleurs lancé un agent conversationnel (chatbot), qui constitue pour nos clients un moyen supplémentaire de s'informer sur les particularités de nos produits d'assurance. L'expérience client est ainsi plus interactive et dynamique, et donc bonifiée.

Accompagner au bon moment

Ayant à cœur d'offrir un service personnalisé, nos agents Assistance voyage Croix Bleue sont à l'écoute de nos clients pour qu'ils bénéficient d'une expérience humaine unique et voient leurs besoins comblés efficacement.

Afin d'être au rendez-vous pour nos clients et nos partenaires durant la période de reprise des voyages, nous avons lancé une offre exclusive du 29 juillet au 2 novembre 2021 : la couverture annuelle au prix de l'assurance pour un seul voyage. Cette campagne a connu un succès retentissant et a donné à de nombreux clients l'occasion de voyager sereinement en étant couverts en tout temps.

La campagne de relance voyage a généré plus de 50 % de notre volume de vente annuelle. Et près de 60 % des contrats émis pendant cette période l'ont été pour de nouveaux clients (qui n'avaient pas de contrat chez Croix Bleue depuis au moins 3 ans).



Poursuivre notre croissance en diversifiant nos partenariats

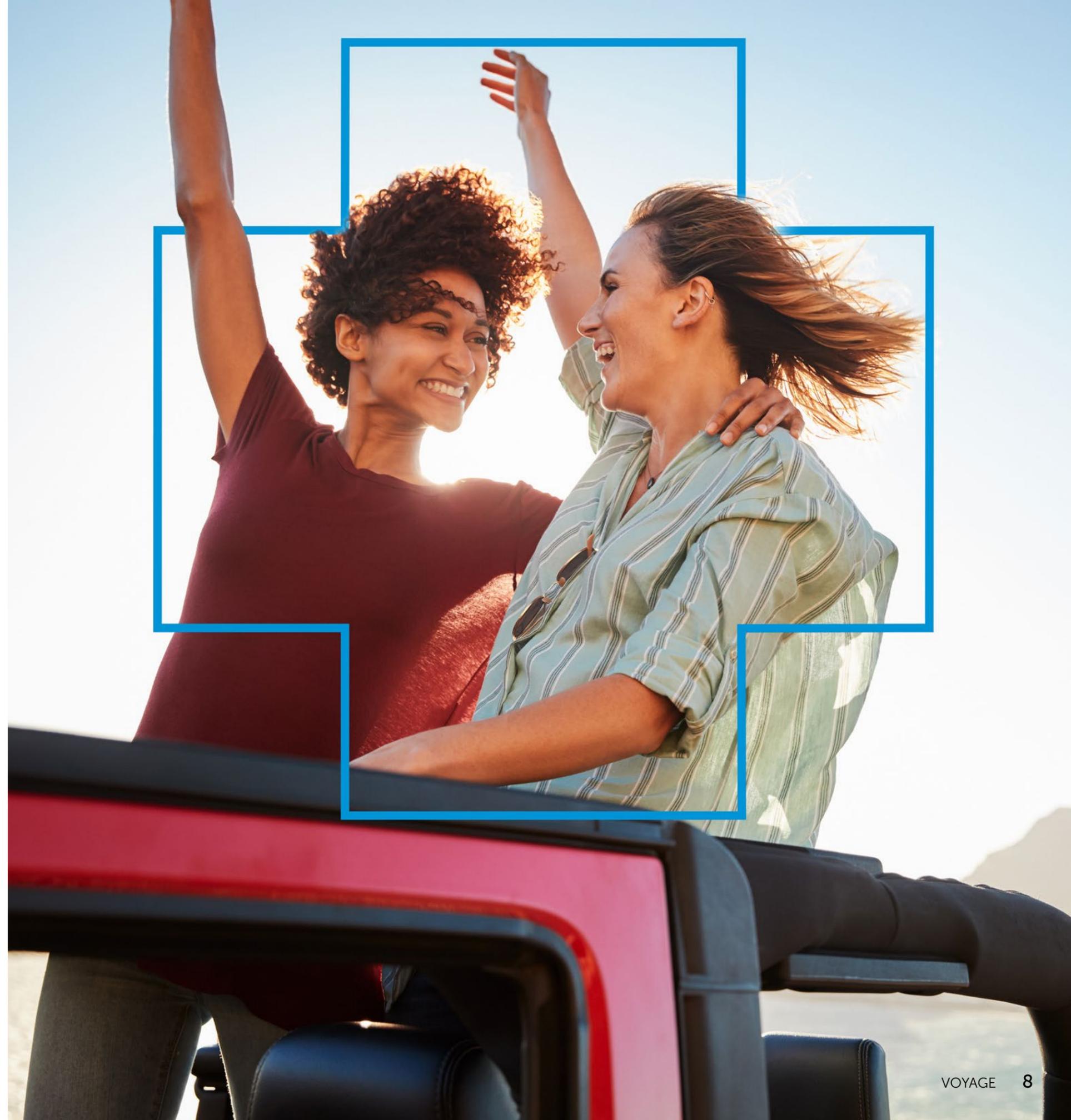
Alors que nous misons sur la diversification de nos activités et la relance postpandémie, l'année 2021 a été ponctuée par l'acquisition de SécuriGlobe, un des plus importants cabinets de services financiers spécialisés en assurance voyage du Canada.

Depuis le 1^{er} juillet 2021, nos produits d'assurance voyage sont distribués en exclusivité dans les provinces de l'Atlantique : par canal direct et par un réseau de courtage et d'agences de voyages. Ce nouveau réseau de distribution vient renforcer la notoriété de notre marque et harmoniser l'expérience client sur ce marché tout en générant une croissance rentable.

Nous avons également développé notre offre de services en assurance voyage. Ainsi, nos clients qui ont besoin de services médicaux aux États-Unis ont désormais accès à un plus vaste réseau de prestataires qui rassemble 96 % des établissements de soins de santé du territoire américain. Les frais de consultation dans ces hôpitaux et ces cliniques sont directement pris en charge par Croix Bleue Canassurance.

Nous nous tournons à présent vers le futur avec confiance, forts des bases solides que nous avons posées ces dernières années, et nous poursuivons notre transformation numérique pour garantir une expérience fluide et personnalisée à nos clients.

Nous comptons garder le même niveau de flexibilité et d'adaptabilité afin d'accompagner nos clients dans leurs futurs séjours au Canada et à l'international.



OFFRIR UNE EXPÉRIENCE **SANTÉ** NUMÉRIQUE

Développer de nouvelles solutions pour nos clients

Dans l'optique d'optimiser nos ventes et nos services en ligne et de nous aligner sur les attentes de nos clients, nous avons décidé de moderniser nos solutions d'assurance santé. Animés par nos objectifs de faire croître nos activités sur le marché ontarien et d'y renforcer notre croissance et notre présence, nous avons été heureux de proposer de nouveaux régimes de soins de santé à nos clients de l'Ontario à l'automne 2021.

Ces régimes proposent des garanties complètes ou étendues, et donnent accès à des soins de santé virtuels, à des outils numériques (comme des options de réclamation en ligne) ainsi qu'à des avantages sociaux complets et flexibles. La réponse du marché ontarien a été extrêmement positive et a dépassé toutes les attentes en termes de revenus de vente, ce qui motive grandement toutes nos équipes. D'autres projets sont en cours pour que cette gamme de produits puisse être étendue au marché québécois dans les prochains mois. Nous tenons à remercier toutes les équipes qui ont travaillé sans relâche pour que ce projet soit un succès, et nous avons hâte de rendre compte de notre première année de ventes complète à la fin de 2022.

En complément de nos produits existants, nous lançons par ailleurs dans le marché des petites entreprises une nouvelle solution d'assurance compétitive et moderne pour laquelle les réclamations se font en ligne, sur l'application. Nous avons d'ores et déjà noté un nombre de demandes élevé depuis la mise en marché de ce produit flexible, accessible et abordable.

Cultiver la confiance de nos clients

L'une de nos principales préoccupations reste de faciliter l'accès aux professionnels de la santé pour nos clients. Nous sommes dès lors fiers de pouvoir les accompagner pour qu'ils obtiennent le soutien dont ils ont besoin tout en restant en sécurité.

Que les questions de nos clients portent sur la santé mentale ou physique, notre service de télémédecine leur donne la possibilité de consulter un professionnel de la santé en tout temps, depuis le confort de leur foyer :

- Prescription ou renouvellement des ordonnances et livraison des médicaments à domicile
- Consultation avec des médecins et suivis médicaux
- Prescription de tests et d'examen médicaux et suivi des résultats
- Plan de traitement personnalisé



« Très bonne expérience, je n'hésiterai pas à en parler à mes proches. Le service a répondu à mes attentes et je n'ai pas eu à me déplacer. Wow! Merci beaucoup! »

Danièle P., Montréal

« Une belle aide, surtout que c'était mon premier rendez-vous en ligne.

Un gros merci! »

David P., Montréal

« Rapide, efficace et professionnel! »

Annie V., Lévis

ACCOMPAGNER DANS LES ÉTAPES DE **VIE**

Offrir un nouveau produit à nos clients : Croix Bleue Vie^{MC}

Nous avons franchi une étape importante au début de 2020 lorsque Croix Bleue Canassurance est devenue actionnaire de Croix Bleue Vie. De cette décision est né notre nouveau produit d'assurance vie temporaire en 2021.

Cette nouvelle ligne d'affaires nous donne la possibilité de développer notre notoriété et de renforcer notre positionnement sur le marché des assureurs et auprès de nos clients. Elle vient également compléter efficacement notre gamme de produits d'assurance individuelle.

Nous avons travaillé fort pour que notre offre repose sur des avantages hors pair à un prix des plus concurrentiels et soit en adéquation avec les attentes de nos clients.

Proposée sur nos sites Web dans le cadre d'une stratégie numérique directe et d'une campagne de marketing ciblée, cette première offre nous a permis de mesurer la réceptivité du marché à nos nouveautés. Nous avons à présent la conviction qu'elle s'inscrit dans la complémentarité de nos produits d'assurance voyage et santé et dans notre vision de devenir un chef de file de l'industrie.

Une assurance vie temporaire simple et abordable offerte en ligne. Une solution idéale pour la santé financière de nos clients et la protection de leurs proches, pour laquelle nos clients peuvent demander une soumission rapidement et à laquelle ils peuvent souscrire en 15 minutes à peine.

ASSOCIATION D'HOSPITALISATION CANASSURANCE

Gouverneurs et administrateurs

Sylvain Charbonneau, FICA, FSA
Président et chef de la direction
Montréal, Québec

Dominique Derome
Longueuil, Québec

France Desharnais
Montréal, Québec

Elias Farah
Montréal, Québec

Joanne Giguère
Trois-Rivières, Québec

Maurice Hébert
Montréal, Québec

Normand Laurin, CPA, CA
Mont-Saint-Hilaire, Québec

Bernard Leduc, M.D.
Ottawa, Ontario

Gilles Marcil, M.D., CSPQ,
CRCS, FRCS(c)
Montréal, Québec

Philip M. O'Brien, C.M.
Montréal, Québec

Mario Paradis
Montréal, Québec

Jean Poliquin
Trois-Rivières, Québec

Claude Robitaille, LL.L
Québec, Québec

Daniel Savard, M.D., CSPQ,
FRCPC
Sainte-Julie, Québec

Hugh M. Scott, M.D.
Montréal, Québec

François Sestier, M.D., Ph.D.,
FACC
Montréal, Québec

Catherine Sévigny, MBA
Montréal, Québec

André St-Onge, B. Sp. Adm
Bromont, Québec

Jocelyn Tremblay, FICA, FSA
Boucherville, Québec

Sukyong Yang
Montréal, Québec

Louis Gosselin, FICA, FSA ^{1,6,7}
Président du conseil
Saint-Jean-Baptiste, Québec

Guy Tremblay, LL.L, AD. E. ^{1,2,6,7}
Vice-président du conseil
Montréal, Québec

Michel Robillard, CPA, CA ^{1,3,4,7}
Trésorier
Terrebonne, Québec

Paul-Émile Cloutier ^{1,2,5}
Ottawa, Ontario

Suzanne Landry, Ph.D., M.Fisc.,
FCMA, FCPA, FCA, ASC ^{1,3}
Montréal, Québec

Françoise P. Chagnon, M.D. ^{1,2,6}
Montréal, Québec

Louise Proulx, Ph. D., ICD.D ^{1,4,5}
Mansonville, Québec

Andrew Molson ^{1,4}
Montréal, Québec

Jean Laurin, courtier immobilier
agrégé ^{1,3,6,7}
Montréal, Québec

Louis Cyr ^{1,3}
Lac-Supérieur, Québec

Michèle Desjardins, C.M.C,
Adm.A, ICD.D ^{1,3,5}
Montréal, Québec

Dirigeants

Sylvain Charbonneau, FICA, FSA
Président et chef de la direction

Denis Belliard, ASA, AICA, M.Sc
Vice-président
Opérations, développement
et partenariats

Christopher Crombie, FICA, FSA
Vice-président
Actuariat corporatif
Chef de la gestion des risques

Marc Lamirande, M.Sc., FLMI, FLHC, ACS
Vice-président
Projets corporatifs

David O'Connor
Directeur général
CanAssistance

Isabeau Normandin, CRHA
Vice-présidente
Talent et culture

Josiane Cousineau
Vice-présidente
Marketing et expérience client

Richard Roy
Vice-président
Technologies

Joanne Parent
Vice-présidente régionale
Santé Québec et voyage

Carl Gauvreau, FCPA, FCA, MBA
Chef de la direction financière
par intérim

Joanne Simard
Vice-présidente
Affaires juridiques, conformité
et secrétaire corporative

Sasha Opacic
Vice-président régional
Santé, Ontario

¹ Conseil d'administration

³ Comité d'audit

⁵ Comité RH

⁷ Comité exécutif

² Comité de déontologie

⁴ Comité de placements

⁶ Comité de gouvernance

CANASSURANCE COMPAGNIE D'ASSURANCE

Administrateurs

Guy Tremblay, LL.L, AD. E ^{1,2}
Président du conseil d'administration
Montréal, Québec

Louis Gosselin, FICA, FSA ¹
Vice-président du conseil d'administration
Saint-Jean-Baptiste, Québec

Michel Robillard, CPA, CA ^{1,3,4}
Trésorier
Terrebonne, Québec

Paul-Émile Cloutier ^{1,2}
Ottawa, Ontario

Suzanne Landry, Ph.D., M.Fisc,
FCMA, FCPA, FCA, ASC ^{1,3}
Montréal, Québec

Françoise P. Chagnon, M.D. ^{1,2}
Montréal, Québec

Louise Proulx, Ph. D., ICD.D ^{1,4}
Mansonville, Québec

Andrew Molson ^{1,4}
Montréal, Québec

Jean Laurin, courtier immobilier agréé ^{1,3}
Montréal, Québec

Louis Cyr ^{1,3}
Lac-Supérieur, Québec

Michèle Desjardins, C.M.C,
Adm.A, ICD.D ^{1,3}
Montréal, Québec

¹ Conseil d'administration
² Comité de déontologie

³ Comité d'audit
⁴ Comité de placements

CANASSISTANCE INC.

Conseil d'administration et dirigeants

Guy Tremblay, LL.L, AD. E.
Président du conseil d'administration
Montréal, Québec

Louis Gosselin, FICA, FSA
Vice-président du conseil d'administration
Saint-Jean-Baptiste, Québec

Michel Robillard, CPA, CA
Trésorier
Terrebonne, Québec

Françoise P. Chagnon, M.D.
Administratrice
Montréal, Québec

David O'Connor
Directeur général
CanAssistance

Anne-Gaëlle Le Henaff, B.A.A., MBA
Directrice
Expérience client
et performance opérationnelle

Fabienne Lavoie, B.Sc. Inf., M.Sc. Inf.
Directrice principale
Gestion des cas médicaux
et réseaux fournisseurs internationaux

Mathieu Labourée
Directeur
Performance financière
et gestion des coûts

Patrick Collette
Directeur
Développement des affaires
et partenariats stratégiques

Gilbert Gaudet
Directeur
Gestion des réclamations

Nathalie Mirza
Directrice
Assistance et Centre de contact

Montréal

Siège social

1981, avenue McGill College
Bureau 105
Montréal, Québec H3A 0H6

514 286-8400
qc.croixbleue.ca

Toronto

185, The West Mall,
Bureau 610, C.P. 2005
Toronto, Ontario M9C 5P1

416 626-1688
on.bluecross.ca