

# Partenaire du mieux-être

**Soutien**  
Engagement  
Leader exemplaire  
Innovation  
Collaboration  
Le client au cœur de nos priorités  
**Rêves**  
Technologies  
Authenticité  
Télétravail  
**Sécurité**  
Adaptation  
Résilience  
**Confiance**  
Implication  
Accompagnement  
Approche humaine  
Partenariats  
Transformation  
**Vision**

# Table des matières

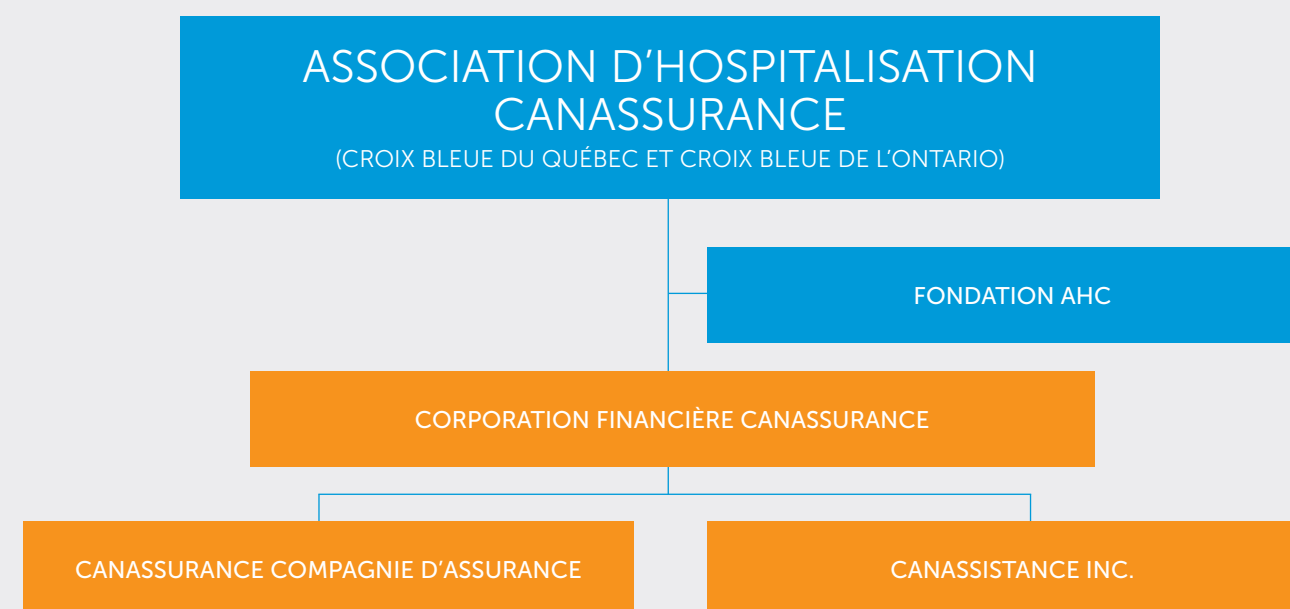
Croix Bleue Canassurance	2
Mot des présidents	3-4
Partenaire de votre santé	5
Partenaire de vos voyages	6
Partenaire de nos employés	7
Partenaire de nos communautés	8
Informations financières	9
Gouverneurs et administrateurs	10
Dirigeants	11

Partenaire  
du mieux-être

## Croix Bleue Canassurance

L'Association d'Hospitalisation Canassurance (« Croix Bleue Canassurance » ou « Croix Bleue »), opérant sous le nom de Croix Bleue de l'Ontario<sup>MD</sup> (1941) et de Croix Bleue du Québec<sup>MD</sup> (1942), est une corporation juridiquement indépendante sans intention de gain pécuniaire.

Croix Bleue Canassurance détient un permis d'exploitation de l'Association canadienne des Croix Bleue pour le Québec et l'Ontario. Ses liens avec les réseaux Croix Bleue du Canada et des États-Unis sont établis sur une base d'échange de renseignements et de services, et sur une participation commune à des normes supérieures de qualité. Son mandat est d'offrir des produits et des services de qualité dans les domaines de l'assurance santé, de l'assurance voyage et de l'assistance.



# Mot des présidents



Louis Gosselin

Président du conseil d'administration

Sylvain Charbonneau

Président et chef de la direction

Transformation  
Innovation  
Entraide  
Résilience  
Implication dans la communauté  
Réalizations

## Une année de résilience

L'année 2020 s'est déroulée sous le signe de l'adaptation et du changement pour bon nombre d'entre nous. Bien que notre feuille de route ait dû être ajustée à maintes reprises, la collaboration de nos équipes et de nos partenaires ainsi que la solidité de notre organisation ont été mises en lumière dans les derniers mois.

### S'adapter à la nouvelle réalité

Les mesures de confinement ont pris le monde par surprise. Elles nous ont amenés à réexaminer nos processus administratifs et nos pratiques de travail du tout au tout pour assurer la continuité de nos activités.

Dès le début de la crise, notre priorité absolue a été de garantir la sécurité de notre personnel. Faire passer une organisation en mode télétravail du jour au lendemain nécessite des efforts importants. Nous sommes fiers d'avoir relevé ce défi avec brio, et ce, en un temps record. Pour y arriver, nous avons accéléré l'implantation de nouveaux outils numériques et repensé nos canaux de communication. Ce remaniement complet n'aurait été possible sans la contribution et le dévouement exceptionnels de nos employés. La confiance qu'ils placent en notre organisation nous motive à leur offrir un environnement de travail enrichissant en tout temps.

Malgré ce contexte de grande incertitude, nous sommes très heureux d'avoir réussi à conserver la majorité de notre personnel. Nous savions que cette question était préoccupante pour nos employés, et c'est pourquoi nous leur avons rapidement confirmé que la réduction de nos effectifs était une solution de dernier recours seulement. Cette promesse envers nos équipes nous tenait à cœur, et nous l'avons tenue.

### Accompagner nos clients en toutes circonstances

En temps de pandémie, il était primordial de renforcer l'accompagnement que nous proposons à nos clients. Nous avons tout mis en œuvre pour leur fournir une assistance immédiate à l'étranger et donner des réponses à celles et ceux qui s'interrogeaient sur leur contrat d'assurance. Nous avons aussi traité un volume inégalé de réclamations en assurance Annulation ou interruption de voyage, ce qui a nécessité la mobilisation de nos ressources et la multiplication des communications à nos clients et à nos partenaires.

En juin 2020, nous avons ajouté un service de télémédecine à la majorité de nos contrats d'assurance santé et invalidité. Cet avantage nous permet d'offrir à nos assurés admissibles une façon simple d'obtenir des soins de qualité dans les meilleurs délais. Une nouveauté qui tombait à point compte tenu de la saturation du système de santé.

Après avoir suspendu temporairement la vente de produits individuels d'assurance voyage en appui aux mesures gouvernementales visant à ralentir la progression de la pandémie, nous avons été parmi les premiers assureurs à annoncer que nos polices d'assurance voyage ne comportaient pas de restrictions quant à la COVID-19. Il était crucial que nos clients devant effectuer des déplacements essentiels sachent que nos produits d'assurance les protégeraient en cas d'urgence médicale, et ce, quel que soit le contexte.

### Poursuivre notre transformation

Nous sommes fiers d'affirmer que nos efforts de transformation ont été peu touchés par la crise de la COVID-19.

Évidemment, les technologies de l'information ont été grandement sollicitées au deuxième trimestre de 2020 pour l'instauration du télétravail. Ce contexte s'est avéré un réel accélérateur de notre transformation en permettant que des mises à jour technologiques importantes soient effectuées en très peu de temps, notamment la numérisation du courrier et le déploiement d'un portail de réclamations.

Notre transformation va bon train et les projets qui y sont associés se multiplient. C'est pourquoi de nombreux postes de direction stratégique ont été créés au sein de notre service de l'innovation et des technologies de l'information. Dans une volonté de contribuer au succès de notre plan de relance, de nous positionner comme leader national de la reprise du voyage et d'encadrer la commercialisation de nos produits et de nos services, nous avons également pourvu un poste de vice-président exécutif et chef des revenus. L'ajout de ces ressources à notre équipe constitue une étape clé pour notre organisation. Nous sommes convaincus que leur expertise nous permettra de nous distinguer de la concurrence grâce à des solutions innovantes en matière de santé et de mieux-être.

Bien que plusieurs initiatives numériques aient été déployées en 2020, notre objectif de constamment mettre l'humain au cœur de nos décisions demeure bien présent. Pour être plus connectés et plus agiles, nous devons nous assurer que nos équipes sont mobilisées, qu'elles sont à l'aise avec les outils mis à leur disposition et qu'elles se sentent soutenues dans notre transformation. C'est pourquoi nous avons amorcé, en collaboration avec l'ESG+ (UQAM), la conception d'un nouvel indice de culture numérique (ICN). Cet outil scientifiquement robuste nous aidera à déterminer le niveau d'aisance numérique de nos employés et à nous adapter en conséquence.

De plus, tout au long de l'année, nous avons continué d'investir dans le renforcement de notre sécurité informatique pour protéger les renseignements personnels de nos clients et garantir le bon fonctionnement de nos activités. À cet effet, nous levons notre chapeau à toutes celles et tous ceux qui ont rendu ces projets possibles.

L'établissement de partenariats stratégiques avec nos alliés naturels comme Blue Cross Life, dont nous sommes devenus actionnaires, et Saskatchewan Blue Cross® pour la distribution de certains de nos produits d'assurance voyage, nous positionne favorablement pour l'avenir. Ces alliances donnent une envergure nationale à nos activités et nous permettront de mieux répondre à l'évolution des besoins de nos clients.

### Gérer nos ressources financières prudemment

L'industrie du voyage a été frappée de plein fouet par la pandémie. Un ralentissement de nos ventes en assurance voyage et une baisse de revenus étaient inévitables. Nous avons donc adopté une gestion prudente pour amoindrir les effets de la crise sur nos finances.

La révision en profondeur de notre stratégie de placement et l'arrivée de nouveaux gestionnaires de fonds en début d'année nous ont permis d'obtenir un excellent taux de rendement sur nos placements. La solvabilité de notre organisation demeure solide et la pandémie n'a aucunement affecté notre capacité à maintenir nos engagements envers nos employés, nos clients, nos partenaires et toute autre partie prenante. La gravité de la crise a aussi exigé une implication plus importante du conseil d'administration tout au long de l'année.

### Demeurer présents dans la communauté

Chaque année, nous nous mobilisons pour appuyer la collectivité et offrir notre aide aux plus vulnérables. La pandémie ne nous a pas fait dévier de notre mission de favoriser le mieux-être des personnes de tous les milieux. En plus de maintenir nos engagements financiers auprès de nos partenaires philanthropiques, nous avons versé une contribution exceptionnelle à différents organismes pour atténuer les conséquences de la crise et soutenir la recherche médicale sur le dépistage, la prévention et le traitement de la COVID-19.

### Envisager l'avenir avec optimisme

L'année 2020 a été remplie d'événements imprévisibles. Bien que l'incertitude demeure quant à ce que 2021 nous réserve, l'arrivée du vaccin nous permet de voir les prochains mois d'un bon œil. Aussitôt que les choses reviendront à la normale, nous serons là pour accompagner, guider et rassurer nos clients à la maison comme à l'étranger.

Nous avons bon espoir de ressortir de cette crise plus forts, plus agiles et plus unis que jamais. Cette situation sans précédent a démontré notre capacité à nous adapter rapidement, sans perdre de vue nos projets liés à notre transformation. D'ailleurs, plusieurs des innovations que nous avons mises en place en réponse à la crise nous permettront d'être mieux outillés pour soutenir nos clients et demeurer un assureur de choix pour les Canadiennes et les Canadiens.

Enfin, nous tenons à souligner de nouveau le dévouement exceptionnel de nos employés et de nos partenaires. Malgré les défis, nous nous sommes serrés les coudes et nous avons su nous adapter collectivement. Ce dont nous avons pu être témoins cette année en fait de collaboration est un gage de succès pour l'avenir. Plus que jamais, nous pouvons croire en notre capacité à réaliser ensemble de très grandes choses.



Louis Gosselin  
Président du conseil d'administration



Sylvain Charbonneau  
Président et chef de la direction

# Partenaire de votre santé

Conseils de santé  
Télémédecine  
Mieux-être  
Consultation virtuelle  
Solutions  
Sécurité  
Soutien

## **Concevoir des produits et services pour une meilleure qualité de vie : voilà le cœur de notre engagement envers nos clients.**

En cette année de grands bouleversements, il était d'autant plus important pour nous de les accompagner en leur offrant des solutions qui favorisent leur mieux-être et leur sécurité.

Pour ce faire, nous avons rapidement pris l'initiative d'ajuster notre offre et nos processus administratifs au contexte de la COVID-19. Nous sommes conscients que plusieurs de nos clients ont éprouvé des difficultés financières en raison de la crise. C'est pourquoi nous leur avons offert une réduction des primes pour les garanties d'assurance maladie complémentaire et d'assurance soins dentaires, de même que la possibilité de reporter le paiement de leurs primes d'assurance jusqu'à 90 jours plus tard. Ces mesures d'allègement ont été pour nous un moyen de renforcer notre soutien envers nos clients en les aidant à conserver leur couverture.

Les besoins de la population en matière de services d'assurance ont grandement évolué dans la dernière année. Proposer des solutions adaptées à la réalité de nos clients occupe donc une place de choix dans nos décisions d'affaires. Dès le début de la pandémie, nous avons autorisé les réclamations pour des consultations virtuelles ou téléphoniques avec certains professionnels de la santé. Cette mesure a permis à nos clients de recevoir le soutien dont ils ont besoin dans le respect des consignes visant à ralentir la progression de la pandémie. C'est dans ce même esprit que nous avons lancé en juin un service de télémédecine. Compris dans la majorité de nos contrats d'assurance santé, ce service propose un accès rapide à des soins et services de santé, dans le confort et la sécurité de son foyer.

Toutes ces mesures témoignent de notre volonté de demeurer un partenaire de confiance en santé et mieux-être pour nos clients. Peu importe les circonstances, nous continuerons à tout mettre en œuvre pour faciliter l'accès à des soins de santé de qualité, et ce, dans les meilleurs délais.



# Partenaire de vos voyages



**L'industrie du voyage a été durement touchée par la pandémie. Bien que la crise se soit directement répercutée sur une grande partie de notre secteur d'activité, il était important pour nous de rester présents pour nos clients et de faire passer leur sécurité avant tout.**

Résolus à contribuer aux efforts collectifs pour ralentir la progression de la COVID-19, nous avons suspendu en mars la vente de nouveaux contrats d'assurance voyage, et ce, pour l'ensemble de nos marchés. En pareilles circonstances, nous avons estimé qu'encourager nos clients à limiter leurs déplacements à l'essentiel était indissociable de notre mission. Nous sommes fiers d'avoir été parmi les premiers fournisseurs d'assurance voyage au Canada à prendre cette décision.

La situation entourant la COVID-19 a suscité de vives inquiétudes et a soulevé plusieurs questionnements. Dans un tel contexte, il était de notre devoir d'offrir davantage de soutien à nos clients. C'est pourquoi nous avons mis en œuvre, dès le début de la pandémie, une stratégie de communication proactive pour répondre à leurs questions et les sensibiliser à l'importance de suivre les recommandations sanitaires. Notre objectif était de leur donner des procédures claires, tout en leur faisant prendre conscience des risques associés aux voyages. Soucieux de respecter nos engagements envers nos clients, nous leur avons rapidement prêté main-forte à la fermeture des frontières en leur offrant l'assistance nécessaire pour rentrer au pays en toute sécurité.

Plus que jamais, notre équipe des ventes s'est mobilisée pour accompagner nos distributeurs. Nos directeurs des ventes ont été le point de contact privilégié de nos partenaires pour faciliter le lien avec nous. De plus, plusieurs outils et documents ont été conçus pour aider nos partenaires à conseiller et à guider leurs clients dans cette crise sans précédent. C'est aussi dans cet esprit que nous avons lancé, à l'été 2020, notre plateforme de formation en ligne à l'intention de nos distributeurs. Cet outil leur permet d'accéder à des formations de qualité et à jour sur nos produits et nos processus administratifs, au moment qui leur convient le mieux.

Notre volonté d'encourager les voyageurs à prendre des décisions éclairées est demeurée au cœur de nos préoccupations pendant la reprise graduelle des voyages. Pour les aider à mettre de l'ordre dans tous les éléments à considérer, nous avons élaboré un guide qui réunit divers conseils sur l'assurance voyage et les comportements sécuritaires à adopter durant un séjour à l'étranger.

Bien que nous ne puissions prévoir quand nous pourrions de nouveau voyager en toute sécurité, nous savons que les besoins de nos clients continuent d'évoluer. Nous prenons au sérieux notre rôle de partenaire de la santé des voyageurs et nous poursuivons nos initiatives pour adapter nos produits et nos services à la réalité du marché. Ainsi, malgré une année difficile sur le plan des ventes, des avancées prometteuses ont été faites pour nous positionner avantageusement pour la relance. Lorsque la crise sera derrière nous, nous serons au rendez-vous pour accompagner nos clients dans leur premier voyage post-pandémie.

# Partenaire de nos employés

**Offrir un environnement de travail où chacune et chacun se sent bien est un des piliers de notre mission. En 2020, la santé et la sécurité de nos employés ont plus que jamais occupé une place importante dans nos décisions.**

Dès le début de la crise, nous avons pris les moyens nécessaires pour rapidement permettre à la majorité de nos équipes de travailler de chez elles. Des ressources adaptées à la nouvelle réalité du travail ont été mises à leur disposition pour assurer une transition harmonieuse et les aider à poursuivre leurs activités normalement. Ces outils et ces processus ont rapidement fait leurs preuves, et nous continuerons de les optimiser pour assurer la stabilité et la pérennité du télétravail.

Nous sommes conscients que nos employés ont fait face à des défis de taille. La crise de la COVID-19 est préoccupante, et il peut être difficile de concilier les différentes sphères de nos vies quand nos repères ne sont plus les mêmes. Chez Croix Bleue Canassurance, nous considérons que l'empathie est une qualité essentielle pour nos gestionnaires. Ainsi, nous avons pris le temps de les sensibiliser à l'importance de faire preuve de souplesse et d'être à l'écoute des besoins de leurs équipes, et nous les avons outillés en conséquence. Nous avons aussi mis en place une routine de communication à l'intention des gestionnaires et des employés pour leur permettre de mieux comprendre les effets de la crise sur notre organisation, leur présenter nos perspectives de relance et répondre à leurs questions au sujet de leur emploi et de nos projets.

Préserver l'esprit d'équipe a été le cheval de bataille de plusieurs organisations en ce contexte où la distanciation a bien malheureusement été synonyme d'isolement. Pour encourager les gens à maintenir et tisser des liens avec leurs collègues, nous avons déployé notre nouvelle plateforme de réseau social d'entreprise, en plus d'activités à distance planifiées par notre service Talent et culture.

Comme chaque année, des initiatives ont été déployées à l'interne pour appuyer nos organismes partenaires. En 2020, notre campagne de financement annuelle a permis d'amasser près de 38 000 \$ pour soutenir les programmes des organismes Centraide et Partenaire Santé-Québec. Ce montant record témoigne non seulement de la générosité de nos équipes, mais aussi de leur engagement envers le mieux-être de nos communautés. Nous avons également été très heureux de pouvoir compter sur la participation en grand nombre de nos employés à l'événement « Roulez pour des vœux » de notre partenaire Make-A-Wish® / Rêves d'enfants Canada. Grâce à leur soutien, près de 8 000 \$ ont été remis dans le cadre de cette initiative.

Enfin, nous sommes fiers d'annoncer que Croix Bleue Canassurance a été reconnue comme l'un des meilleurs employeurs de Montréal, pour une troisième année consécutive. Cette reconnaissance démontre à nouveau notre volonté d'offrir des conditions avantageuses et de maintenir une culture d'entreprise stimulante, rassembleuse et positive.



Expertises  
Esprit d'équipe  
Meilleur employeur de Montréal  
Modernisation

Teams

# Partenaire de nos communautés

Organismes Force positive Solidarité Dons  
Résilience Causes Engagement



Être une force positive dans la communauté a toujours fait partie de nos priorités. En cette année exceptionnelle, il était plus important que jamais de réaffirmer notre solidarité envers des causes qui nous tiennent à cœur.



Nous sommes fiers d'avoir honoré nos partenariats auprès des organismes que nous soutenons depuis plusieurs années déjà. À leur façon, **NOVA Soins à domicile**, **Make-A-Wish® / Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada**, le **CHU Sainte-Justine**, la **Fondation Olo** et la **Fondation Dr Clown** offrent un accompagnement précieux et des ressources essentielles aux personnes qui vivent des situations difficiles. À travers les bouleversements engendrés par la pandémie, ces organismes ont su faire preuve d'une créativité et d'une résilience exemplaires pour adapter leurs activités au contexte de la COVID-19.

Conscients des défis auxquels nos organismes partenaires ont été confrontés, nous avons tenu à les épauler plus solidement encore en versant une contribution à leurs fonds d'urgence. Par ce geste, nous avons pu encourager davantage leurs actions auprès des familles en situation de vulnérabilité alimentaire, des personnes en fin de vie à domicile, des enfants hospitalisés ou atteints d'une maladie grave et des personnes âgées en milieu de soins. Nous avons également soutenu certaines de leurs initiatives de collecte de fonds en participant aux campagnes « Roulez pour des vœux » et « Allumez un rêve » de Make-A-Wish® / Rêves d'enfants<sup>MD</sup> Canada ainsi qu'à la campagne « Le Grand Sapin Sainte-Justine » de la Fondation du CHU Sainte-Justine.

Pour amplifier notre engagement auprès des personnes les plus touchées par la pandémie, nous avons offert notre soutien à de nouveaux organismes d'ici, soit la **Fondation Héma-Québec**, la **Cantine pour tous**, la **Fondation du Centre universitaire de santé McGill** et le mouvement des **Olympiques spéciaux**. Une contribution financière a également été remise aux organismes **Les Petits Frères** et **Le Club des petits déjeuners**, qui ont été sélectionnés à la suite d'un sondage auprès de nos employés.

Enfin, nous sommes heureux d'avoir promu l'innovation auprès des jeunes en poursuivant notre partenariat avec **UpstartED**. Également, parce que nous considérons que la santé mentale joue un rôle clé dans le maintien d'une bonne santé globale, nous avons commandité le programme **Construire sa résilience de Beacon<sup>MD</sup>**.

Faire prospérer nos communautés est une condition essentielle pour cheminer vers une société plus égalitaire. Nous sommes fiers d'avoir pu associer notre nom à des initiatives qui rejoignent nos valeurs et reflètent notre volonté de prendre soin du plus grand nombre.





## Informations financières

### Rapport de la direction

Les informations financières de l'Association d'Hospitalisation Canassurance (la « Société ») présentées dans ce rapport annuel sont la responsabilité de la direction. Elles sont tirées des états financiers consolidés audités au 31 décembre 2020 et pour l'exercice terminé à cette date, conformément aux Normes internationales d'information financière (IFRS).

Certaines informations financières peuvent inclure des montants qui sont fondés sur les meilleurs jugements et estimations, l'établissement final de ces montants reposant sur des événements postérieurs au 22 février 2021.

La direction estime que les conventions comptables utilisées sont appropriées et que l'information financière présentée est suffisamment complète et reflète convenablement les aspects significatifs de la Société pour permettre au lecteur d'apprécier sa performance et sa situation financière globale.

Dans leur rapport en date du 22 février 2021, les auditeurs indépendants ont exprimé une opinion non modifiée sur les états financiers consolidés de la Société. De plus, l'actuaire désigné est d'avis que les montants comptabilisés au titre des passifs des contrats d'assurance nets des sommes à recouvrer des réassureurs constituent une provision appropriée à l'égard de la totalité des obligations afférentes aux contrats d'assurance.

La Société dispose d'un système adéquat de contrôles internes. Ces mécanismes visent à fournir un degré raisonnable de certitude que les transactions financières sont bien inscrites et effectuées selon les approbations requises, que les états financiers consolidés sont bien préparés et les actifs bien protégés.

Le conseil d'administration s'acquitte de ses responsabilités relativement à l'information financière contenue dans ce rapport annuel surtout par l'entremise de son comité d'audit et de gestion des risques, composé de trois membres du conseil d'administration qui ne sont pas dirigeants de la Société.

Le comité d'audit et de gestion des risques se réunit périodiquement avec la direction de même qu'avec les auditeurs indépendants. Ce comité a comme principale obligation d'analyser les états financiers consolidés et de recommander leur approbation au conseil d'administration. Les auditeurs indépendants peuvent à leur gré rencontrer le comité d'audit et de gestion des risques pour discuter de questions touchant l'audit et l'information financière, en présence ou en l'absence de la direction.



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



Nicholas Royer, CPA, CA  
Vice-président, Finances

## Faits saillants financiers

(EN MILLIONS DE DOLLARS)	2020	2019	2018	2017	2016
REVENUS TOTAUX	194,8	255,1	243,5	239,1	252,7
EXCÉDENTS NETS	12,9	13,9	19,2	21,2	24,5
ACTIFS	720,3	705,0	681,2	702,0	738,2
EXCÉDENTS CUMULÉS TOTAUX	452,0	435,2	409,3	395,2	380,1

Les faits saillants présentés ci-dessus sont tirés des états financiers consolidés de Croix Bleue Canassurance et sont conformes aux Normes internationales d'information financière.

## Gouverneurs et administrateurs

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

**Dominique Derome**  
Longueuil, Québec

**Gérard Douville**  
Dorval, Québec

**Jacques Fontaine**, CPA, CA  
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

**Jacques Nolet**  
Montréal, Québec

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

**Mario Paradis**  
Montréal, Québec

**Jean Poliquin**  
Trois-Rivières, Québec

**Claude Robitaille**, L.L.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, ASC  
Président du conseil d'administration  
Saint-Jean-Baptiste, Québec

**Guy Tremblay**, LL.L., Ad. E.  
Vice-président du conseil d'administration  
Montréal, Québec

**Michel Robillard**, CPA, CA  
Trésorier  
Terrebonne, Québec

**Paul-Émile Cloutier**  
Ottawa, Ontario

**Suzanne Landry**, Ph. D., M. Fisc.,  
FCMA, FCPA, FCA, ASC  
Montréal, Québec

**Françoise Pierrette Chagnon**, MDCM,  
M. Sc., FRCS, FACS, ASC  
Montréal, Québec

**Louise Proulx**, Ph. D., ICD.D  
Mansonville, Québec

**Andrew Molson**  
Montréal, Québec

**Jean Laurin**, courtier immobilier agréé  
Montréal, Québec

**Louis Cyr**  
Lac-Supérieur, Québec

**Michèle Desjardins**, C.M.C, Adm.A, ICD.D  
Montréal, Québec

— Conseil d'administration — Comité de déontologie et de conformité — Comité d'audit et de gestion des risques  
— Comité de placements — Comité des ressources humaines et de la rémunération — Comité de gouvernance et de candidature — Comité exécutif

## Administrateurs

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

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

**Michel Robillard**, CPA, CA  
Trésorier  
Terrebonne, Québec

**Paul-Émile Cloutier**  
Ottawa, Ontario

**Suzanne Landry**, Ph. D., M. Fisc., FCMA, FCPA,  
FCA, ASC  
Montréal, Québec

**Françoise Pierrette Chagnon**, MDCM,  
M. Sc., FRCS, FACS, ASC  
Montréal, Québec

**Louise Proulx**, Ph. D., ICD.D  
Mansonville, Québec

**Andrew Molson**  
Montréal, Québec

**Jean Laurin**, courtier immobilier agréé  
Montréal, Québec

**Louis Cyr**  
Lac-Supérieur, Québec

**Michèle Desjardins**, C.M.C, Adm.A, ICD.D  
Montréal, Québec

— Comité de placements — Comité d'audit et de gestion des risques  
— Comité de déontologie et de conformité

## Dirigeants

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

**Eric Champagne**, ing., IAS.A. MBA  
Vice-président exécutif et chef des revenus

**Denis Belliard**, ASA, AICA, M. Sc.  
Vice-président  
Tarification, administration et centre d'expérience client

**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

**Josiane Cousineau**  
Vice-présidente  
Marketing et relations publiques

**Isabeau Normandin**, CRHA  
Vice-présidente  
Talent et culture

**Richard Roy**  
Vice-président  
Technologies

**Joanne Parent**  
Vice-présidente régionale  
Ventes et développement des affaires  
Assurance santé Québec  
et Assurance voyage

**Sasha Opacic**, B.A.  
Vice-président régional  
Ventes et développement  
des affaires  
Assurance santé Ontario

**Nicholas Royer**, CPA, CA  
Vice-président  
Finances

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



## Conseil d'administration

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

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

**Michel Robillard**, CPA, CA  
Trésorier  
Terrebonne, Québec

**Françoise Pierrette Chagnon**,  
MDCM, M. Sc., FRCS, FACS, ASC  
Administratrice  
Montréal, Québec

## Dirigeants

**Fabien Navet**, MBA  
Directeur général  
CanAssistance

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

**Fabienne Lavoie**, B. Sc. Inf., M. Sc.  
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



### Montréal Siège social

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

514 286-8400  
[qc.croixbleue.ca](http://qc.croixbleue.ca)



### Toronto

185, The West Mall  
Bureau 610, C.P. 2005  
Etobicoke (Ontario)  
M9C 5P1

416 626-1688  
[on.bluecross.ca](http://on.bluecross.ca)

<sup>MD</sup> Marque déposée de l'Association canadienne des Croix Bleue, utilisée sous autorisation par l'Association d'Hospitalisation Canassurance.  
<sup>MC</sup> 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 Service Sérénité 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.  
This Annual Report is also available in English.