

# FOIRE AUX QUESTIONS

Coronavirus (SARS-CoV-2), maladie à coronavirus (COVID-19) et régimes d'assurance individuelle

**IMPORTANT : La pandémie de COVID-19 est sans précédent et la situation évolue rapidement. Ce document est à jour à la date et à l'heure indiquées et son contenu pourrait changer sans préavis.**

## Principales questions

Qu'advient-il de la couverture d'assurance voyage d'un adhérent à la lumière de l'avertissement du gouvernement du Canada (c.-à-d. gouvernement fédéral) appelant à éviter tout voyage non essentiel à l'extérieur du Canada?

*Le 13 mars 2020, le gouvernement fédéral a émis un avertissement global aux voyageurs appelant à éviter tout voyage non essentiel à l'extérieur du Canada. Cet avertissement prévaut sur tous les autres niveaux de risque, à l'exception des endroits où le gouvernement fédéral conseille d'éviter tout voyage (y compris les avertissements régionaux).*

*Voici comment cet avertissement se répercute sur la couverture d'assurance voyage de Croix Bleue Medavie :*

**Garantie Médico-hospitalière d'urgence** : Tous les frais hospitaliers et médicaux non liés à la COVID-19 demeurent COUVERTS, peu importe la date de départ. Les frais médicaux liés à la COVID-19 NE SONT PAS COUVERTS lors d'un voyage à l'extérieur du Canada si l'adhérent est parti le 16 mars 2020 ou après cette date.

**Couverture d'annulation et d'interruption de voyage** : Les régimes individuels de soins de santé ne comprennent pas la couverture d'annulation et d'interruption de voyage.

*Nous suivons la situation de très près et tout changement sera communiqué.*

## Généralités

Qu'est-ce qu'un coronavirus?

*Les coronavirus constituent une grande famille de virus qui provoquent des maladies chez les animaux et chez les humains. Chez les humains, plusieurs coronavirus entraînent des infections respiratoires allant du simple rhume à des maladies plus graves telles que le syndrome respiratoire du Moyen-Orient (MERS) et le syndrome respiratoire aigu sévère (SRAS). Le coronavirus découvert le plus récemment (SARS-CoV-2) cause la maladie à coronavirus COVID-19. Ce nouveau virus et cette nouvelle maladie étaient inconnus avant le début de l'écllosion à Wuhan, en Chine, en décembre 2019. (Source : Organisation mondiale de la Santé)*

Qu'est-ce qu'un avertissement aux voyageurs du gouvernement du Canada?

*Le gouvernement du Canada (c.-à-d. le gouvernement fédéral) émet des avertissements aux voyageurs, [accessibles en ligne](#), qui indiquent le niveau de risque global pour un pays ou un territoire donné en fonction d'une évaluation de la sécurité à l'échelle du pays. Si la situation en matière de sécurité touchant une région particulière d'un pays ou d'un territoire n'est pas la même que celle du reste du pays ou du territoire, le gouvernement attribue un niveau de risque différent à cette région. Les niveaux de risque sont les suivants :*

*Niveau 1 : Prendre les mesures de sécurité normales*

*Niveau 2 : Faire preuve d'une grande prudence*

*Niveau 3 : Éviter tout voyage non essentiel*

*Niveau 4 : Éviter tout voyage*

*Des avertissements aux voyageurs avaient déjà été émis relativement à la COVID-19 pour certains pays, et le 13 mars 2020, le gouvernement du Canada a émis un avertissement appelant à éviter tout voyage non essentiel à l'extérieur du Canada. La situation évolue rapidement et les avertissements sont susceptibles de changer. Nous recommandons fortement aux adhérents de Croix Bleue Medavie qui ont des projets de voyage de suivre de près les avertissements aux voyageurs émis par le gouvernement du Canada, car ces avertissements peuvent avoir des répercussions sur leur couverture d'assurance voyage.*

Qu'en est-il des avertissements aux voyageurs émis par une entité autre que le gouvernement du Canada?

*Seuls les avertissements aux voyageurs émis par le [gouvernement du Canada](#) (c.-à-d. le gouvernement fédéral) ont une incidence directe sur la couverture d'assurance voyage offerte par Croix Bleue Medavie. Les avertissements émis par les gouvernements provinciaux ou étrangers n'ont pas d'incidence sur la couverture.*

Si un adhérent tombe malade pendant un voyage, que doit-il faire?

*Si un adhérent présente les symptômes de la COVID-19, il doit communiquer avec notre fournisseur d'assistance médicale, CanAssistance. Pour joindre CanAssistance, les adhérents peuvent appeler à frais virés au 1-506-854-2222 (partout dans le monde) ou sans frais au 1-800-563-4444 (Canada et États-Unis).*

*Le personnel de CanAssistance évaluera les symptômes décrits et orientera l'adhérent vers un hôpital ou une clinique au besoin afin qu'il y reçoive les soins appropriés. Selon la situation et les besoins, il pourrait aussi :*

- offrir des services d'interprétation simultanée pour aider l'adhérent à communiquer avec le personnel de soins de santé;*
- avancer des fonds à un fournisseur de service si les soins doivent être payés immédiatement;*
- planifier le rapatriement d'urgence de l'adhérent dans sa province de résidence, en cas d'hospitalisation;*
- suivre le cas de près, jusqu'au rétablissement de l'adhérent.*

*Pendant la consultation médicale, l'adhérent doit informer le médecin s'il a fréquenté une zone à risque élevé (lieux publics achalandés, etc.) ou a été en contact avec un animal ou une personne qui présentait des symptômes associés à la COVID-19.*

Qu'en est-il si un adhérent devient malade après son retour de voyage?

*Si des symptômes se manifestent et que l'adhérent a voyagé dans une région comptant des cas confirmés de COVID-19 ou a été en contact étroit avec une personne qui a voyagé dans une telle région, il doit :*

- *rester à la maison et éviter les contacts avec d'autres personnes;*
- *consulter son professionnel de la santé.*

*Si l'adhérent développe de la fièvre, de la toux ou une difficulté respiratoire au cours des 14 jours suivants, il doit :*

- *appeler son fournisseur de soins de santé ou l'[autorité de santé publique](#) de sa région.*
- *décrire à ces personnes ses symptômes et l'endroit exact où il s'est rendu;*
- *leur indiquer s'il a eu des contacts directs avec des animaux ou des personnes présentant des symptômes de la COVID-19.*

*Si l'adhérent est malade et doit consulter un professionnel de la santé, il doit :*

- *appeler d'avance ou, à son arrivée, informer le personnel qu'il présente une maladie respiratoire;*
- *porter un masque dans la salle d'attente ou pendant la consultation afin de prévenir la propagation du virus, si on le lui demande.*

*Si l'adhérent se sent malade pendant un voyage à destination du Canada ou à son arrivée, il doit :*

- *informer l'agent de bord, le personnel de croisière ou un agent des services frontaliers canadiens; ces derniers décideront s'il y a lieu de soumettre la personne à l'évaluation médicale plus poussée d'un agent de quarantaine.*

Quelles sont les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les demandes d'adhésion qui nécessitent une sélection des risques?

*Bien que nous n'ayons pas ajouté de question liée à la COVID-19 à nos formulaires de demande d'adhésion, toutes les autres questions s'appliquent et les demandeurs pourraient recevoir une exclusion ou un taux, ou leur demande pourrait être refusée ou repoussée en fonction de leur état de santé. Par exemple, si un demandeur est hospitalisé en raison de la COVID-19, sa demande sera refusée ou repoussée. Nous continuons de surveiller la situation.*

## **Garantie Médico-hospitalière d'urgence**

Quelle est l'approche adoptée par Croix Bleue Medavie relativement à la garantie Médico-hospitalière d'urgence dans le cas où un adhérent se rend dans un pays ou une région faisant l'objet d'un avertissement aux voyageurs du gouvernement du Canada?

*Les dépenses liées à la garantie Médico-hospitalière d'urgence NE SONT PAS COUVERTES si elles ont été engagées au cours d'un voyage dans un pays (ou une région particulière d'un pays) pour lequel il y a un avertissement du gouvernement du Canada d'éviter tout voyage (niveau 4) ou d'éviter tout voyage non*

*essentiel (niveau 3), lorsque cet avertissement a été émis avant la date de départ et que la perte ou la dépense sont reliées à la raison pour laquelle l'avertissement aux voyageurs a été émis.*

*Il est présumé que l'adhérent satisfait par ailleurs tous les autres critères d'admissibilité du régime.*

Est-il nécessaire que l'avertissement aux voyageurs ait été émis avant le départ? Si oui, comment définit-on « départ »?

*Oui. L'avertissement aux voyageurs du gouvernement du Canada doit avoir été émis avant le départ, qui est défini comme la date à laquelle l'adhérent quitte sa province de résidence, peu importe son itinéraire.*

*Si un adhérent réserve un voyage pendant qu'il est déjà en voyage à l'extérieur de sa province de résidence (c.-à-d. réserve un deuxième voyage pendant son premier voyage), il est couvert pendant son voyage à condition que l'avertissement du gouvernement du Canada ait été émis après la date à laquelle l'adhérent part du pays qui constitue le lieu de départ du voyage.*

Qu'arrive-t-il si l'adhérent se trouve déjà dans le pays ou la région en question lorsque l'avertissement aux voyageurs est émis?

*L'adhérent est couvert pour tous les risques assurés s'il se trouve déjà dans le pays ou la région spécifique du pays lorsque l'avertissement du gouvernement du Canada est émis.*

Si un adhérent en voyage n'est pas en mesure de rentrer à la maison en raison d'une quarantaine ou de l'absence de vols, à quelle couverture est-il admissible?

*Si la couverture d'assurance voyage d'un adhérent est échue ou sur le point de l'être (c.-à-d. que la durée maximale de voyage a été atteinte) et que l'adhérent n'est pas en mesure de revenir à la maison en raison de circonstances qui sont directement indépendantes de sa volonté, Croix Bleue Medavie prolongera la durée de sa couverture pendant une période maximale de 14 jours.*

*Si aucun avertissement aux voyageurs n'était en vigueur à la date de départ de l'adhérent et que l'adhérent n'est pas en mesure de rentrer à sa date de retour initiale en raison d'une quarantaine ou de l'absence de vol, l'adhérent est admissible à la couverture des frais de repas et d'hébergement, jusqu'à concurrence du montant maximum de couverture indiqué dans la brochure de la police.*

L'exclusion concernant les avertissements aux voyageurs s'applique-t-elle uniquement aux pertes ou aux dépenses liées à l'avertissement aux voyageurs?

*Oui. La limite touche uniquement les pertes ou les dépenses liées à la raison pour laquelle l'avertissement aux voyageurs a été émis, soit, dans le cas qui nous occupe, un diagnostic de COVID-19. Toutes les dépenses admissibles non liées à la COVID-19 demeurent couvertes.*

L'exclusion concernant les avertissements aux voyageurs s'applique-t-elle uniquement aux pertes ou aux dépenses engagées dans le pays ou la région faisant l'objet d'un avertissement aux voyageurs?

*Oui. L'exclusion concernant les avertissements aux voyageurs s'applique uniquement aux pertes ou*

*aux dépenses engagées dans le pays ou la région spécifique qui fait l'objet d'un avertissement aux voyageurs du gouvernement du Canada, peu importe l'itinéraire de l'adhérent.*

Si un adhérent part en croisière et contracte la COVID-19 sur le bateau de croisière, ses dépenses seront-elles couvertes?

*Le 9 mars 2020, le gouvernement du Canada a émis l'avertissement d'éviter tout voyage en croisière. Par conséquent, les dépenses liées à la garantie Médico-hospitalière d'urgence pour la COVID-19 NE SONT PAS COUVERTES pour tout voyage en croisière commençant après le 9 mars 2020. Cet avertissement d'éviter les voyages en croisière est en vigueur jusqu'à nouvel ordre. Nous surveillons l'état de cet avertissement de façon continue et communiquerons tout changement s'y rapportant.*

## **Garantie Annulation et interruption de voyage**

Quelle est l'approche adoptée par Croix Bleue Medavie relativement à la couverture d'annulation et interruption de voyage?

*La couverture d'annulation et interruption de voyage n'est pas offerte dans le cadre de l'assurance voyage des régimes personnels de soins de santé de Croix Bleue Medavie (Éléments, Options plus et Select).*

Qu'en est-il de l'annonce faite par Croix Bleue le 11 mars dernier, selon laquelle les demandes de règlement pour annulation de voyage liées à la COVID-19 ne seraient plus couvertes?

*Cette annonce touche seulement les régimes d'assurance voyage individuels autonomes vendus au Canada atlantique par Croix Bleue du Québec/CanAssurance. Étant donné que l'épidémie de COVID-19 est maintenant considérée comme une « situation connue », les polices d'assurance voyage individuelles souscrites le 12 mars 2020 ou après cette date ne couvrent pas les annulations liées à l'épidémie de COVID-19. Les polices d'assurance voyage individuelles souscrites avant cette date couvrent les annulations liées à l'épidémie de COVID-19 pour les destinations qui n'étaient pas déjà exclues. Les régimes personnels de soins de santé (c.-à-d. Éléments, Options Plus et Select) vendus par Croix Bleue Medavie au Canada atlantique ne comprennent pas de couverture d'annulation de voyage.*

## **Demandes de règlement**

Les adhérents peuvent-ils encore soumettre des demandes de règlement pour des soins de santé et des soins dentaires?

*Bien sûr! Toutefois, compte tenu des répercussions possibles de la pandémie sur le service postal, nous encourageons les adhérents à soumettre leurs demandes de règlement au moyen de notre site Web ou de notre application mobile. [Cliquez ici pour découvrir](#) à quel point il est facile de soumettre les demandes de règlement en ligne.*

Avez-vous fermé vos bureaux Paiement express/Quick Pay?

*Oui. Par mesure de précaution, nous avons temporairement fermé nos bureaux Paiement express/Quick Pay au Canada Atlantique. Pour respecter les mesures de distanciation physique, les boîtes prévues pour déposer les paiements et les demandes de règlement ne sont plus disponibles à ces emplacements.*

Les adhérents peuvent-ils se faire rembourser des demandes de règlement pour des services offerts à distance par un professionnel de la santé?

*Oui. Nous avons effectué un examen du champ d'exercice des professionnels de la santé couverts pour faciliter l'accès aux soins nécessaires par des moyens numériques. Actuellement, nous acceptons les reçus de rendez-vous virtuels avec les professionnels de la santé énumérés ci-dessous. Les adhérents sont invités à consulter leur professionnel de la santé pour déterminer si le service qu'ils doivent recevoir peut être fourni à distance. La liste ci-dessous pourrait changer, car nous continuons d'évaluer les champs d'exercice. Comme toujours, les fournisseurs doivent être inscrits auprès de Croix Bleue Medavie et toutes les demandes de règlement sont traitées en fonction du régime de l'adhérent et de nos limites de frais usuels et raisonnables.*

- *Diététistes*
- *Physiothérapeutes*
- *Naturopathes*
- *Ergothérapeutes*
- *Orthophonistes*
- *Professionnels de la santé mentale (psychologues, travailleurs sociaux et conseillers-thérapeutes).*

*Les lignes directrices entourant les services admissibles, ainsi que les processus particuliers visant le traitement en ligne, varient selon l'ordre professionnel de chaque type de fournisseur énuméré ci-dessus. Encore une fois, les adhérents devraient toujours consulter leur professionnel de la santé afin de vérifier quels services peuvent être offerts en ligne et compter sur celui-ci pour suivre le processus approprié.*

Les adhérents peuvent-ils se faire rembourser des demandes de règlement pour des soins dentaires?

*Bien que les services de soins dentaires non essentiels et facultatifs aient été suspendus par les associations dentaires à l'échelle du Canada, les traitements essentiels continuent d'être fournis. Afin de faciliter l'accès aux soins dentaires urgents, Croix Bleue Medavie rembourse les demandes de règlement pour les téléservices liés à l'évaluation de la nécessité d'un traitement dentaire d'urgence et les ordonnances d'urgence pour des médicaments. Les demandes de règlement pour les soins dentaires urgents fournis en personne continueront d'être payées selon la conception du régime de l'adhérent et le guide des tarifs en vigueur.*

Certains rendez-vous de soins de santé ou de soins dentaires ont été reportés ou annulés en raison de la pandémie de COVID-19. Lorsque des rendez-vous sont reportés, le montant maximal et la couverture des garanties seront-ils prolongés pour les personnes dont a) l'année de police est terminée ou b) la couverture n'est plus en vigueur?

*Nous continuerons d'administrer les garanties de nos régimes d'assurance selon les modalités de chaque contrat, c'est-à-dire que les demandes de règlement encourues pendant l'année en cours seront payées conformément aux règles du régime et aux maximums des garanties pour l'année touchée.*

## **Médicaments sur ordonnance**

## Respecter les directives officielles

*Les organismes de réglementation de la pharmacie de plusieurs provinces, en consultation avec le gouvernement, ont émis des directives temporaires de distribution des médicaments à l'intention des pharmaciens afin d'assurer la stabilité de l'approvisionnement en médicaments pour tous les patients pendant la pandémie de COVID-19. Dans ces provinces, les médicaments sur ordonnance seront fournis selon une provision d'un mois seulement à la fois, sauf dans des circonstances exceptionnelles, ce qui peut entraîner l'application de frais d'exécution d'ordonnance supplémentaires par la pharmacie.*

*Cette mesure obligatoire ne provient pas de Croix Bleue Médavie, mais nous sommes conscients que des efforts sont nécessaires pour s'assurer que tous les Canadiens continuent d'avoir accès aux médicaments dont ils ont besoin pendant cette période d'incertitude.*

*Comme toujours, nous nous fions au jugement clinique et professionnel des pharmaciens pour répondre aux divers besoins de nos adhérents en fait de médicaments.*

*Nous sommes en faveur d'un retour à la limite de 90 jours le plus rapidement possible. Nous croyons que la limite de 30 jours devrait s'appliquer uniquement aux médicaments pour lesquels il y a un réel problème d'approvisionnement.*

*Nous collaborons avec les gouvernements, les organismes de réglementation de la pharmacie et d'autres membres de l'industrie pour définir les meilleures approches à appliquer pour assurer un approvisionnement adéquat en divers médicaments, tout en réduisant le plus possible la pression financière pour les adhérents.*

*Le 23 avril 2020, le premier ministre du Nouveau-Brunswick, Blaine Higgs, a annoncé la décision du gouvernement provincial d'annuler la limite de 30 jours imposée par l'Ordre des pharmaciens du Nouveau-Brunswick, et ce, pour la plupart des médicaments sur ordonnance. Les adhérents qui n'ont pu recevoir la quantité habituelle de leur médicament doivent s'adresser à leur pharmacien pour savoir si le médicament en question fait partie de ceux pour lesquels il risque d'y avoir une pénurie. Nous consultons actuellement l'industrie pharmaceutique afin de déterminer pour quels médicaments, le cas échéant, une limite doit être imposée.*

## Protéger la santé de tous

*Nous surveillons étroitement les répercussions de la COVID-19 sur la demande en médicaments sur ordonnance. Nous collaborons étroitement avec nos pharmacies partenaires pour nous assurer que les adhérents ont accès aux médicaments dont ils ont besoin au moment opportun.*

*Afin de protéger la santé des pharmaciens et de leur personnel, nous vous demandons de ne pas vous rendre dans une pharmacie si vous présentez des symptômes de la COVID-19 (fièvre, nouvelle toux ou difficultés respiratoires), dans les 14 jours suivant l'apparition de vos symptômes ou si vous pensez avoir été exposé au virus.*

*Comme toujours, les adhérents doivent s'assurer que leurs renouvellements sont à jour et éviter*

*d'attendre à la dernière minute ou l'échéance de leurs ordonnances pour demander un renouvellement.*

*Pour réduire les interactions sociales, les adhérents peuvent également considérer de faire livrer leurs médicaments à la maison. Ils peuvent communiquer avec leur pharmacien pour connaître les options qui s'offrent à eux.*

## **Abordabilité**

Quelles mesures peuvent être prises pour aider les adhérents qui subissent les répercussions financières de la COVID-19?

*Dans le but d'aider sa clientèle, Croix Bleue Medavie offre aux clients qui subissent les répercussions financières de la COVID-19 la possibilité de suspendre leur régime pendant trois mois. Pour être admissibles, les clients doivent se conformer aux exigences suivantes :*

- *La suspension peut être offerte à tous les adhérents d'un régime personnel de soins de santé (à l'exclusion d'Accès assuré et du Programme de soins de santé pour les aînés).*
- *Un maximum d'un mois de primes impayées est permis. Si le client a deux mois de primes impayées, il devra payer un mois pour pouvoir demander la suspension de trois mois.*
- *Avant de permettre une suspension rétroactive, il faut vérifier qu'aucune demande de règlement n'a été remboursée pendant le mois où la suspension est demandée. Si nous avons remboursé une demande de règlement à l'adhérent, la suspension ne peut pas commencer avant le mois suivant.*
- *Les demandes de règlement ne seront pas remboursées pendant la suspension du régime et les demandes de règlement encourues pendant cette période ne seront pas remboursées à la réactivation du régime.*
- *Maladies graves : aucune prestation ne sera versée pour un problème de santé couvert si les symptômes ou la maladie commencent pendant les trois mois de la suspension du régime ou dans les 90 jours suivant la réactivation du régime. En d'autres mots, si les symptômes commencent à n'importe quel moment dans les six mois suivant le premier jour de la suspension, aucune prestation ne sera versée.*

*Nous offrons aux adhérents la possibilité de réduire leur couverture de soins de santé, de soins dentaires ou d'assurance médicaments (du module Étendu aux modules Essentiel ou Entrée) et de rétablir ensuite leur couverture sans faire l'objet d'une sélection des risques. Cette mesure est offerte jusqu'à la fin du mois de septembre prochain.*

Comment les adhérents peuvent-ils obtenir de l'aide?

*Nous sommes conscients que cette situation est éprouvante et que nos adhérents doivent s'adapter aux répercussions de la pandémie de COVID-19. Nous sommes là pour vous aider.*

- *Par l'entremise de votre régime, vous avez accès à de précieuses ressources comme des services de consultation (en Équilibre) et un accès à des médecins en ligne (Connexion santé). Pour obtenir plus de renseignements sur ces services et sur les autres produits qui vous sont offerts, consultez la brochure de votre police ou visitez le [cbmedavie.ca](http://cbmedavie.ca).*
- *Si vous subissez des difficultés financières liées à la COVID-19, veuillez communiquer avec nous au 1-888-919-7378 ou par courriel à l'adresse [ics@medavie.ca](mailto:ics@medavie.ca) (veuillez prévoir un délai de réponse plus long qu'à l'habitude au téléphone).*



## État de préparation

Que fait Croix Bleue Medavie pour s'assurer que vous soyez en mesure de poursuivre vos activités dans le contexte de la pandémie de COVID-19?

*Notre rôle de chef de file du domaine des soins de santé au sein de nos collectivités est toujours notre priorité numéro un. Nous comprenons l'importance d'être en mesure de servir nos clients et nos adhérents en cette période de crise sanitaire mondiale. Soyez assurés qu'alors que nous continuons à ajuster nos pratiques commerciales, vos besoins sont notre priorité. Nous avons un plan détaillé, nous suivons en permanence l'évolution des répercussions mondiales de la COVID-19 et communiquons régulièrement avec les autorités sanitaires fédérales et provinciales.*

*Tout est en place pour nous permettre de réduire au minimum les perturbations de service liées aux éclosions de COVID-19. Nous avons déployé notre programme de télétravail et instauré des mesures de distanciation sociale, de nettoyage et de désinfection supplémentaires afin de limiter le risque de propagation de la COVID-19.*

Que fait Croix Bleue Medavie pour tenir les adhérents informés? Notre fournisseur d'assistance voyage est-il en mesure de répondre aux questions des adhérents avant leur voyage?

*Croix Bleue Medavie met à jour son site Web public sur une base régulière. Notre Service à la clientèle est en mesure de répondre aux demandes de renseignements des adhérents et un processus de transfert à un échelon supérieur est prévu au besoin. Nous avons envoyé des communications aux conseillers et aux adhérents de l'assurance individuelle et nous émettons des communications de suivi. Nous continuerons de faire des mises à jour sur une base régulière. Notre fournisseur d'assistance voyage dans le monde entier, CanAssistance, a également toute l'information en main pour répondre aux questions liées au COVID-19 de la part des adhérents.*

## CONTINUITÉ DES ACTIVITÉS

Que fait Croix Bleue Medavie pour assurer la continuité de ses activités dans le contexte de la pandémie de COVID-19?

*Notre rôle de chef de file du domaine des soins de santé au sein de nos collectivités est toujours notre priorité numéro un. Nous comprenons l'importance d'être en mesure de servir nos clients et nos adhérents en cette période de crise sanitaire mondiale. Soyez assurés qu'alors que nous continuons à ajuster nos pratiques commerciales, vos besoins sont notre priorité. Nous avons un plan détaillé, nous suivons en permanence l'évolution des répercussions mondiales de la COVID-19 et communiquons régulièrement avec les autorités sanitaires fédérales et provinciales.*

*Tout est en place pour nous permettre de réduire au minimum les perturbations de service liées aux éclosions de COVID-19. Nous avons déployé notre programme de télétravail et instauré des mesures de distanciation sociale, de nettoyage et de désinfection supplémentaires afin de limiter le risque de propagation de la COVID-19.*

## Soutien communautaire

Comment Medavie soutient-elle les collectivités qu'elle dessert pendant la pandémie?

*La pandémie de COVID-19 nous a forcés à modifier notre perspective et à réfléchir à de nouvelles façons d'investir dans l'amélioration de la santé et du bien-être des Canadiens.*

*La mission de Medavie est d'améliorer le bien-être des Canadiens et notre engagement envers celle-ci est plus important que jamais dans le contexte existant. Notre engagement à améliorer le bien-être des Canadiens s'étend également à nos collectivités. Les besoins de nos collectivités sont importants pendant la crise actuelle, plus particulièrement chez les personnes vulnérables et à risque.*

**C'est pourquoi nous investissons, par l'entremise de la Fondation Medavie pour la santé, cinq millions de dollars dans l'amélioration des ressources en matière d'accessibilité alimentaire et de santé mentale.**

*Ce financement appuiera plus particulièrement des projets conçus pour lutter contre l'insécurité alimentaire, favoriser la santé mentale des adolescents et traiter l'anxiété et le stress post-traumatique liés à la COVID-19 chez les premiers répondants. Il sera distribué à des organismes communautaires au cours des prochaines semaines et des prochains mois pour répondre à des besoins urgents et les aider non seulement à traverser cette pandémie, mais aussi à s'en remettre. De plus, nous assouplissons les exigences pour les organismes qui reçoivent actuellement une subvention afin que ceux qui en ont le plus besoin obtiennent de l'aide rapidement et facilement.*

*Dans les prochaines semaines, nous vous fournirons plus de renseignements sur les bénéficiaires de ce financement.*

*La santé et le bien-être de nos collectivités sont au cœur de la mission de notre Fondation, une entité de bienfaisance distincte créée il y a plus de dix ans afin de soutenir les collectivités où nos employés et nos clients vivent et travaillent.*

*Bien entendu, ce financement vient s'ajouter aux projets que nous avons mis en œuvre pour soutenir nos clients et nos intervenants pendant la pandémie.*

### Améliorer le bien-être des Canadiens

*Depuis plus de 75 ans, Medavie et ses employés perpétuent une tradition de soutien envers nos collectivités. Il n'est donc pas surprenant que toutes nos équipes fassent honneur à cette tradition en affrontant cette période de crise avec courage, que ce soit en adoptant de nouvelles pratiques de travail, en travaillant de la maison ou en portant un équipement de protection individuelle complet pour offrir des soins de santé en première ligne. Peu importe ce que « se présenter au travail » signifie actuellement pour les membres de notre équipe, une chose est certaine, les efforts qu'ils déploient pour lutter contre la COVID-19 nous unifient et viennent renforcer le rôle que joue Medavie en tant que partenaire de solutions de santé sans but lucratif.*

*Les Canadiens croient depuis longtemps en l'importance de s'entraider et de prendre soin des personnes vulnérables. Cette valeur est incarnée dans notre quotidien, dans notre société et dans la place que nous occupons sur la scène internationale. Elle est aussi présente dans la mission de notre entreprise, qui n'a jamais été aussi importante que maintenant. Que ce soit en soutenant les patients, ses clients, ses adhérents, ses employés ou les collectivités, nous savons que Medavie joue un rôle essentiel dans la vie des Canadiens.*

## Autres

Y a-t-il des options permettant de retirer d'une police d'assurance voyage une exclusion existante visant les avertissements aux voyageurs du gouvernement du Canada?

*Non. La pandémie de COVID-19 est une situation connue. Nous avons confirmé que le libellé de notre contrat est conforme à la recommandation de l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP).*

À quelles ressources de soutien en santé mentale les adhérents ont-ils accès?

*Nous sommes conscients que la pandémie de COVID-19 a des répercussions sur la santé physique et mentale et sur le bien-être de nombreux Canadiens. Les adhérents qui souffrent de stress ou d'anxiété ou qui ont de la difficulté à composer avec la situation peuvent obtenir de l'aide d'un spécialiste en un appel ou en quelques clics. Voici certains des services et du soutien auxquels nos adhérents peuvent accéder en toute sécurité et confidentialité dans le confort de leur foyer pour les aider à traverser cette période difficile.*

Où peut-on en apprendre davantage?

*Croix Bleue Medavie a créé une page Web en français et en anglais qui fait état de la situation entourant la COVID-19. Nous encourageons les conseillers, les promoteurs de régime et les adhérents à visiter cette page pour obtenir de l'information à jour.*

*Les conseillers de l'assurance individuelle peuvent également trouver des ressources sur la COVID-19 sur le microsite à l'intention des agents.*

*Des renseignements et des ressources supplémentaires concernant la COVID-19 sont accessibles en français et en anglais sur le site Web du gouvernement du Canada.*

/Fin