

FOIRE AUX QUESTIONS

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

Cette FAQ reflète la couverture d'assurance collective standard relative aux garanties abordées. Certaines polices d'assurance collective pourraient différer.

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.

Alors que nous soutenons nos clients et nos adhérents dans le contexte de la pandémie, soyez assurés que nous continuons de répondre à tous les besoins opérationnels normaux. Veuillez communiquer avec votre représentant de Croix Bleue Medavie si vous avez des questions au sujet de nos produits et services.

ADMINISTRATION **NOUVEAU**

SECTION NON APLICABLE AUX PERSONNES ASSURÉES
DANS LE RÉGIME DES PROFESSEURES ET PROFESSEURS
DE L'UNIVERSITÉ LAVAL

PASSER À LA PAGE SUIVANTE

Ce document produit par l'assureur et a été adapté par le Comité du SPUL sur les assurances collectives

DEMANDES DE RÈGLEMENT ^{*NOUVEAU*}

Les adhérents peuvent-ils encore soumettre des demandes de règlement pour soins de santé et 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. Un examen du champ d'exercice des professionnels de la santé couverts est en cours pour faciliter l'accès aux soins nécessaires par des moyens numériques. Actuellement, nous acceptons les reçus de rendez-vous virtuels avec des diététistes, physiothérapeutes, naturopathes, ergothérapeutes, orthophonistes et professionnels de la santé mentale (psychologues, travailleurs sociaux, conseillers-thérapeutes, psychothérapeutes et psychoéducateurs). Cette liste pourrait s'allonger et des changements pourraient y être apportés à la suite de notre examen des 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.

COUVERTURE DES MÉDICAMENTS

Quelles seront les répercussions de la pandémie de COVID-19 sur les demandes de règlements visant des médicaments sur ordonnances?

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.

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 Medavie, 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 continuerons d'évaluer la situation pour déterminer s'il convient d'apporter d'autres ajustements à nos pratiques de traitement des demandes de règlement pour les médicaments afin d'assurer un approvisionnement adéquat en médicaments pour nos adhérents.

Protéger la santé de tous

Afin de protéger la santé des pharmaciens et de leur personnel, nous demandons aux adhérents de ne pas se rendre dans une pharmacie s'ils présentent des symptômes de la COVID-19 (fièvre, nouvelle toux ou difficultés respiratoires), dans les 14 jours suivant l'apparition de leurs symptômes ou s'ils pensent avoir été exposés 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.

INVALIDITÉ DE COURTE DURÉE

NE S'APPLIQUE PAS AU RÉGIME
DES PROFESSEURES ET PROFESSEURS
DE L'UNIVERSITÉ LAVAL

Ce document produit par l'assureur et a été adapté par le Comité du SPUL sur les assurances collectives

AVERTISSEMENTS AUX VOYAGEURS

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 un impact direct sur la couverture collective d'assurance voyage offerte par Croix Bleue Medavie. Les avertissements émis par les gouvernements provinciaux ou étrangers n'ont pas d'impact sur la couverture.

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. Aucune option n'est offerte pour modifier le libellé d'une police d'assurance collective existante. 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).

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 spécifique (ou une région spécifique 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.

Qu'advient-il de la couverture médicale 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.*

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 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 aucun avertissement n'était en vigueur au moment de son départ et que l'adhérent détient une couverture d'interruption de voyage, il est admissible à la couverture et peut interrompre son voyage et retourner à la maison.

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 hors de son contrôle, 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 le contrat/la brochure du groupe.

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 actuellement en vigueur jusqu'au 30 avril 2020, mais cette date pourrait changer. Nous surveillons l'état de cet avertissement de façon continue et communiquerons tout changement s'y rapportant.

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 un 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 un 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.

GARANTIE ANNULATION ET INTERRUPTION DE VOYAGE

Quelle est l'approche adoptée par Croix Bleue Medavie relativement à la garantie Annulation et interruption de voyage dans le cas où un adhérent couvert avait prévu voyager dans un pays ou une région comptant des cas connus de COVID-19?

Les dépenses liées aux annulations de voyage à l'extérieur du Canada sont COUVERTES, à condition que le gouvernement du Canada ait émis un avertissement d'éviter tout voyage (niveau 4) ou d'éviter tout voyage non essentiel (niveau 3) pour cette destination et que le voyage ait été réservé avant l'émission de l'avertissement. Les dépenses liées aux annulations de voyage NE SONT PAS COUVERTES si la destination fait l'objet d'un avertissement de niveau 1 ou de niveau 2 ou est située au Canada.

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 :

Annulation et interruption de voyage (si le régime comporte cette garantie) : Les dépenses admissibles sont COUVERTES dans le cas des voyages dont le départ est prévu le 30 avril 2020 ou avant cette date, à condition que la réservation ait été faite le 15 mars 2020 ou avant cette date. Nous demandons aux adhérents de NE PAS nous appeler au sujet d'un voyage prévu dans plus d'un mois mais de plutôt communiquer avec nous lorsqu'ils seront plus près de leur date de départ. Tous les adhérents doivent consulter notre [site Web](#) sur la COVID-19 pour connaître l'information la plus à jour.

Un adhérent peut-il annuler un voyage qui comprenait la visite de plusieurs pays si un seul de ces pays est visé par un avertissement aux voyageurs de niveau 3 ou de niveau 4?

Oui, à condition que l'avertissement ait été émis avant le départ.

Une demande de règlement pour interruption de voyage peut être admissible si l'adhérent se trouve déjà dans un pays non visé par un avertissement de niveau 3 ou de niveau 4 du gouvernement du Canada et prévoyait se rendre dans un pays visé par un avertissement de niveau 3 ou de niveau 4, si cet avertissement n'était pas en vigueur lorsque l'adhérent a acheté son voyage.

À qui les adhérents doivent-ils s'adresser en premier s'ils doivent annuler leur voyage et souhaitent se faire rembourser?

Les adhérents doivent d'abord tenter d'obtenir un remboursement ou un crédit auprès de leur transporteur aérien ou de leur agence de voyages. Croix Bleue Medavie est le dernier payeur dans le cadre des demandes de règlement pour annulation de voyage.

Combien de temps à l'avance un voyage à destination d'un pays ou d'une région spécifique qui fait actuellement l'objet d'un avertissement de niveau 3 ou de niveau 4 peut-il être annulé?

À l'heure actuelle, seuls les voyages dont le départ est prévu au cours des quatre prochaines semaines sont admissibles à une annulation. Cette fenêtre de quatre semaines est surveillée de façon continue et tout changement s'y rapportant sera communiqué. Elle devrait être maintenue jusqu'à ce que l'épidémie commence à s'estomper. Nous demandons aux adhérents qui ont un voyage prévu dans plus d'un mois de consulter notre [site Web](#) sur la COVID-19 lorsqu'ils seront plus près de leur date de départ.

Un adhérent peut-il annuler une croisière?

Le 9 mars 2020, le gouvernement du Canada a émis l'avertissement d'éviter tout voyage en croisière jusqu'au 30 avril 2020. Par conséquent, un voyage en croisière réservé avant le 9 mars 2020 et dont le départ est prévu le 30 avril 2020 ou avant est admissible à la couverture d'annulation de voyage à l'heure actuelle. Nous surveillons l'état de cet avertissement de façon continue et communiquerons tout changement s'y rapportant.

Si l'itinéraire de voyage comporte un séjour prolongé dans un pays en plus de la croisière, les adhérents doivent communiquer avec Croix Bleue Medavie pour déterminer quelles portions du voyage sont admissibles à l'annulation de voyage ou à l'interruption de voyage.

Un adhérent est-il couvert si : A) le gouvernement du pays de destination avise les voyageurs qu'ils doivent se placer en quarantaine à leur arrivée; ou B) son gouvernement provincial avise les voyageurs qu'ils devront se placer en quarantaine à leur retour?

Les adhérents sont couverts dans les scénarios A ou B si le gouvernement du Canada a également émis un avertissement appelant à éviter tout voyage (niveau 4) ou à éviter tout voyage non essentiel (niveau 3) dans le pays de destination et si le voyage a été réservé avant que l'avertissement du gouvernement du Canada ait été émis. Les actions et/ou recommandations d'un gouvernement provincial ou étranger n'influent pas sur la couverture d'assurance voyage. Les adhérents doivent communiquer avec leur agence de voyages, leur(s) transporteur(s) aérien(s) et/ou leur(s) voyageur(s) pour demander un remboursement.

Un adhérent est-il couvert s'il se trouve dans un pays dont le gouvernement a interdit les vols hors du pays?

Les adhérents sont couverts dans un tel scénario si le gouvernement du Canada a également émis un avertissement appelant à éviter tout voyage (niveau 4) ou à éviter tout voyage non essentiel (niveau 3) dans le pays en question et si le voyage a été réservé avant que l'avertissement du gouvernement du Canada ait été émis. Les actions et/ou recommandations d'un gouvernement provincial ou étranger n'influent pas sur la couverture d'assurance voyage. Les adhérents doivent communiquer avec leur agence de voyages, leur(s) transporteur(s) aérien(s) et/ou leur(s) voyageur(s) pour demander un remboursement.

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 vise les polices d'assurance voyage individuelles. Elle NE S'APPLIQUE PAS aux régimes d'assurance collective. 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.

AUTRES

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 tels 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'éclosion à Wuhan, en Chine, en décembre 2019. (Source : Organisation mondiale de la Santé)

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.

Que fait Croix Bleue Medavie pour tenir les adhérents informés?

Croix Bleue Medavie met à jour son site Web public sur une base régulière. Nous avons communiqué avec nos clients de l'assurance collective et continuons de le faire. Nous ferons des mises à jour 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. Notre fournisseur d'assistance voyage dans le monde entier, CanAssistance, a également toute l'information en main pour répondre aux questions liées à la COVID-19 de la part des adhérents.

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.

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