

GREEN SHIELD CANADA

RESPONSABILITÉ SOCIALE

D'ENTREPRISE

2015



TABLE DES MATIÈRES

01 À PROPOS DE GSC

02 MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF
DE LA DIRECTION **ET**
DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION

03 SURVOL DE LA RESPONSABILITÉ
SOCIALE D'ENTREPRISE

04 MONTER LA BARRE :
NOS CIBLES EN MATIÈRE DE RSE

05 NOS CLIENTS

07 NOS EMPLOYÉS

09 NOTRE COLLECTIVITÉ

11 NOTRE ENVIRONNEMENT

12 NOTRE GOUVERNANCE

13 NOS COORDONNÉES

À PROPOS DE GSC

NOTRE MISSION

CRÉER DES SOLUTIONS NOVATRICES QUI AIDENT LES GENS À RESTER EN MEILLEURE SANTÉ.

NOS VALEURS

Nous sommes fidèles à notre mission de bien des façons :

- Nous pensons d'abord aux besoins de nos clients
- Nous reconnaissons l'apport vital de nos employés à la réussite de GSC
- Nous cultivons activement l'excellence et l'innovation
- Nous faisons preuve de respect, d'équité et d'intégrité
- Nous tenons à la santé de notre société et nous employons à l'améliorer

FACILITER L'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ ET AUX SOINS DENTAIRES, C'EST NOTRE PASSION ET NOTRE RAISON D'ÊTRE.

GSC est la seule société sans but lucratif du pays qui se spécialise dans les régimes de soins de santé et dentaires. Nous concevons des régimes de garanties de soins de santé et de soins dentaires collectifs et individuels et fournissons les services administratifs connexes. D'un océan à l'autre, nous proposons des régimes de garanties englobant les médicaments, les soins dentaires, les soins de santé complémentaires, les soins de la vue, l'hospitalisation et la protection voyage. Grâce à des stratégies novatrices de limitation des coûts, à une technologie d'avant-garde et à un service à la clientèle exceptionnel, nous pouvons offrir des régimes de garanties personnalisés à plus de trois millions de Canadiens à l'échelle nationale.

Mais les garanties, ce n'est pas tout. La raison d'être de GSC s'exprime dans notre mission : aider les Canadiens à rester en meilleure santé. Nos valeurs reflètent nos racines fondatrices : la responsabilité sociale et les dons de bienfaisance. Nous avons à cœur de contribuer au bien commun de la société en cherchant sans relâche de nouvelles façons de rendre les soins de santé plus accessibles à tous les Canadiens. Au fil des décennies, notre organisation a pris de l'ampleur et s'est transformée, mais nous continuons avec autant d'ardeur à nous faire entendre, à stimuler le changement et à donner à notre tour aux collectivités où nous sommes présents.

GSC EN CHIFFRES – 2015



CHEZ GSC, LA RSE C'EST DANS NOS GÈNES

CONFORMÉMENT À NOTRE MISSION FONDATRICE – FACILITER L'ACCÈS DE TOUS LES CANADIENS À DES SOINS DE SANTÉ ABORDABLES – NOUS NOUS EFFORÇONS DE FAIRE CE QUI EST BIEN EN TENANT COMPTE DES FACTEURS SOCIO-ÉCONOMIQUES ET ENVIRONNEMENTAUX DANS TOUTES NOS ACTIVITÉS COURANTES. CELA SERA TOUJOURS L'ESSENCE DE CE QUE NOUS SOMMES.

Nous sommes fiers que la RSE constitue un élément central de l'histoire de GSC et oriente sa marche vers l'avenir. Le parcours de GSC dans le domaine de la RSE continue d'évoluer – de la définition de nos cinq piliers (nos clients, nos employés, notre collectivité, notre environnement et notre gouvernance) à la détermination de paramètres clés pour assurer un suivi continu et à la communication de résultats. Ces étapes nous ont permis de bien comprendre comment la RSE s'insère dans GSC et où nous pouvons renforcer notre action.

Nous avons évalué nos efforts en matière de RSE, nous en avons rendu compte, nous sommes maintenant prêts à franchir la prochaine étape. Et nous ne craignons pas d'assumer nos responsabilités. Nos cibles en matière de RSE nous donnent un cadre de référence pour faire rapport sur les progrès réalisés et pour mener un sondage annuel afin de maintenir le cap.

En plus de faire état de nos cibles en matière de RSE, le rapport de cette année présente une rétrospective des progrès importants que nous avons accomplis en 2015, qu'il s'agisse du lancement de notre portail santé *Changerpurlavie*^{MD}, des incitatifs vers un mode de vie plus sain à l'intention de nos propres employés, de la conclusion de notre fructueux projet Collaboration et innovation en santé ou de la poursuite de nos efforts pour atteindre les Canadiens marginalisés au moyen de notre Programme de soins de première ligne.

En tant que société à but non lucratif ayant un effectif croissant et une clientèle en expansion, GSC réunit les conditions idéales pour prioriser la RSE – et ce n'est pas par obligation que nous le faisons; c'est ce que nous sommes et c'est la bonne chose à faire. Le rapport de l'année écoulée nous donne un élan additionnel pour nous dépasser en faveur de nos clients, nos employés et les collectivités où nous vivons et travaillons.

Comme toujours, nous vous invitons à engager le dialogue sur la RSE. Tout en prenant connaissance du rapport de 2015, n'hésitez pas à prendre la parole à votre tour et à communiquer directement avec GSC à csrfeedback@greenshield.ca.



Steve Bradie, président et chef de la direction



Sherry Peister, présidente du conseil d'administration

Pour nous, la responsabilité sociale d'entreprise...

C'EST GREEN SHIELD CANADA.

CHEZ GSC, LA RSE CONSISTE À INTÉGRER LES ASPECTS ÉCONOMIQUES, SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX À NOTRE PROCÉDURE DÉCISIONNELLE ET À NOS ACTIVITÉS COURANTES

La structure de la RSE chez GSC s'articule autour de 5 piliers...

Nos clients

NOUS PENSONS D'ABORD À LEURS BESOINS.

Prêter une oreille attentive et donner suite aux commentaires des clients de sorte à offrir une expérience client exceptionnelle.

Mettre l'accent sur l'innovation pour créer des solutions innovantes au profit des promoteurs de régime et des membres

Nos employés

LEUR APPORT EST ESSENTIEL À NOTRE RÉUSSITE.

Favoriser une culture axée sur la participation des employés de sorte qu'ils sachent que leurs idées et leur travail sont indispensables à notre réussite.

Promouvoir la gestion de la santé des employés.

Notre collectivité

NOUS TENONS À LA SANTÉ DE NOTRE SOCIÉTÉ ET NOUS EMPLOYONS À L'AMÉLIORER.

Investir dans les collectivités et habiliter les parties prenantes à devenir des catalyseurs du changement dans notre système de soins de santé.

Œuvrer pour la santé de tous les Canadiens

Notre environnement

RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE.

Réduire au minimum les répercussions de nos activités commerciales sur l'environnement.

Diminuer notre consommation de ressources dans l'exploitation de notre entreprise.

Notre gouvernance

FAIRE PREUVE D'INTÉGRITÉ, D'ÉQUITÉ ET DE RESPECT.

Veiller à ce que la transparence, l'intégrité et la responsabilisation fassent partie intégrante de nos activités.

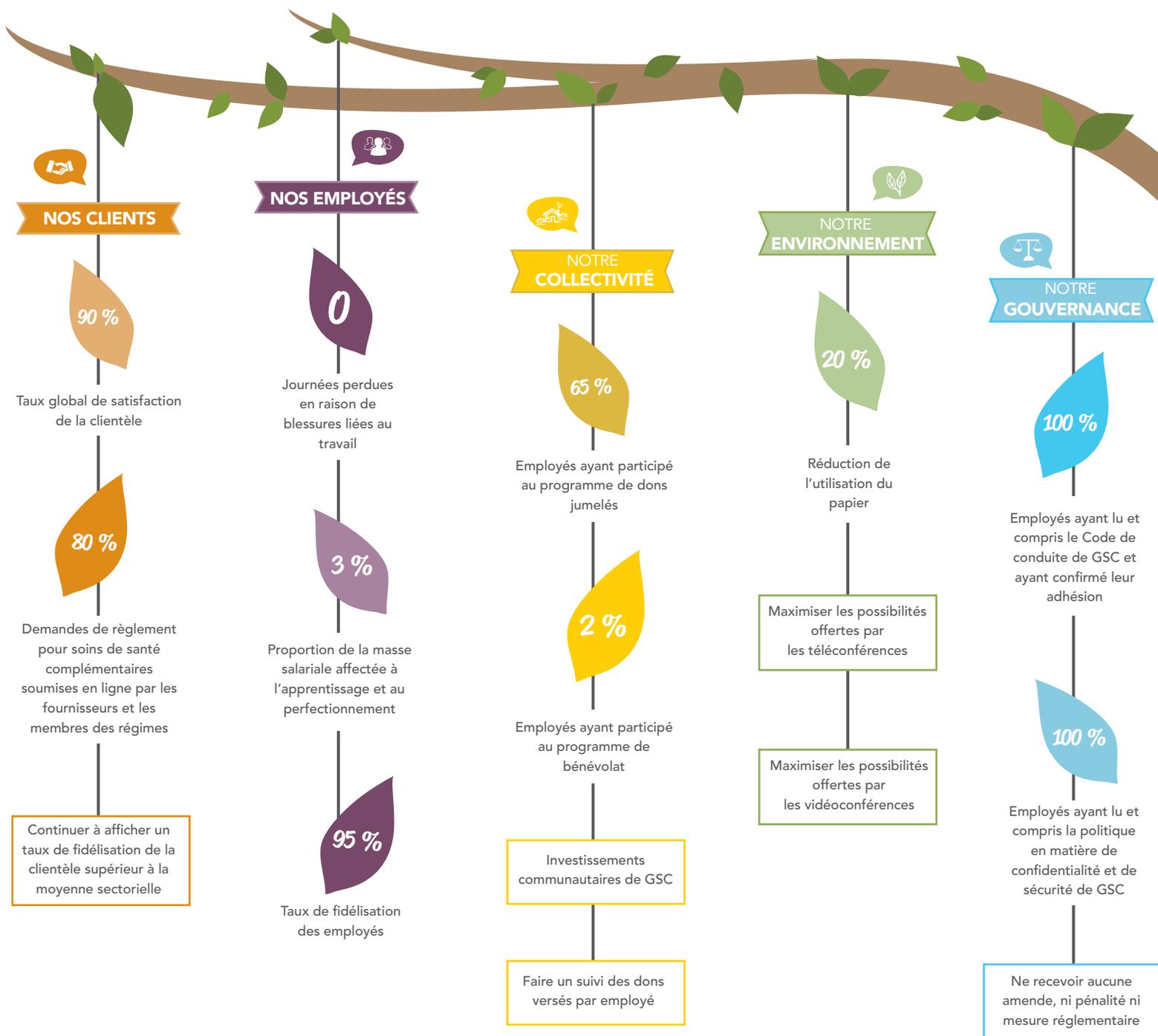
Promouvoir les droits de la personne dans toute l'organisation.

Intégrer les valeurs sociales et environnementales à notre procédure de prise de décisions.

MONTER LA BARRE : NOS CIBLES EN MATIÈRE DE RSE

Nous avons évalué nos efforts en matière de RSE, nous en avons rendu compte ... et nous avons maintenant balisé notre parcours en vue d'améliorer notre rendement au chapitre de la RSE.

Voici les cibles que vise GSC. Veuillez vous reporter aux sections réservées à chacun des piliers pour prendre connaissance des résultats obtenus en 2015 par rapport à ces cibles.



GSC EST CONNUE DANS LE SECTEUR DES GARANTIES DE SOINS DE SANTÉ ET DENTAIRE COMME UNE ORGANISATION CENTRÉE SUR LE CLIENT, QUI OFFRE UNE TECHNOLOGIE DE POINTE ET DES SOLUTIONS INNOVANTES POUR LA GESTION DES COÛTS DES RÉGIMES DE GARANTIES. NOUS NOUS EMPLOYONS À OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT HORS PAIR DANS LE CADRE DE NOS ÉCHANGES QUOTIDIENS AVEC LES MEMBRES, LES PROMOTEURS ET LES CONSEILLERS DE NOS RÉGIMES, PARCE QU'ILS SONT NOTRE PRIORITÉ ABSOLUE.

Au cours des trois prochaines années et par la suite, notre capacité d'atteindre les cibles rattachées au pilier Nos clients sera étroitement liée à l'élargissement de la gamme de nos programmes visant à habiliter et à informer les membres et les promoteurs des régimes.

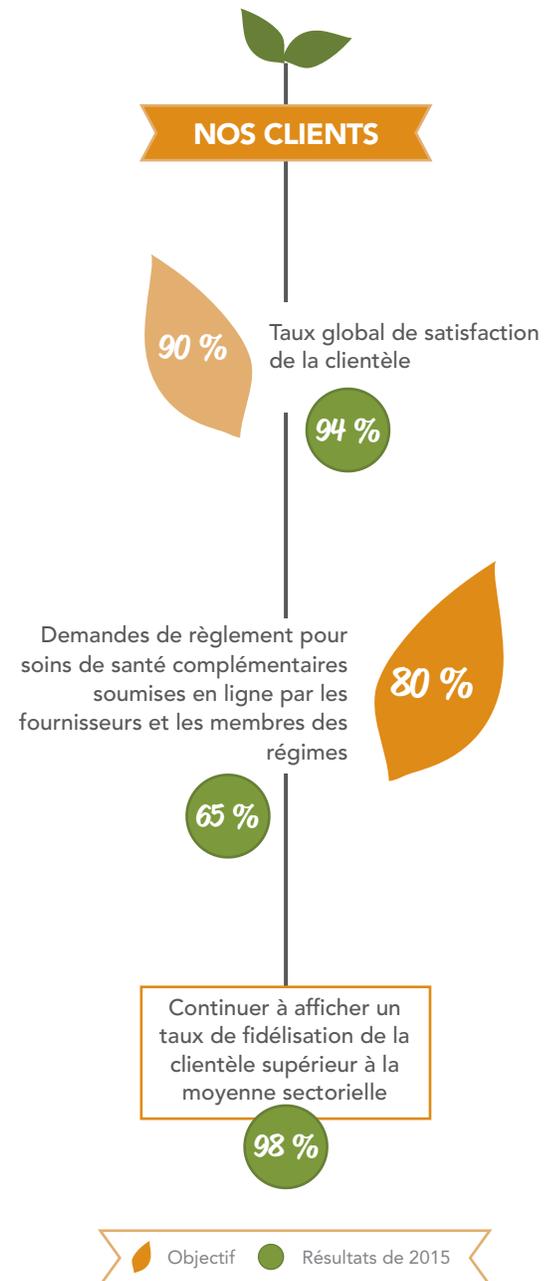
En 2015, nous avons relevé le défi en lançant de nouvelles stratégies et en recueillant de précieux commentaires auprès de nos clients.

LE PORTAIL CHANGERPOURLAVIE

Nous sommes toujours à l'affût d'innovations que nos clients peuvent mettre à profit. Il suffit de mentionner le portail de gestion de la santé révolutionnaire de GSC destiné aux membres des régimes. Lancé en 2015, le portail Changerpouurlavie est le moteur qui propulse nos efforts dans le domaine de la gestion de la santé, et nous le mettons à la disposition de tous les membres des régimes collectifs et individuels qui sont inscrits aux Services en ligne de GSC.

À ce portail, les membres peuvent :

- ➔ remplir un questionnaire d'évaluation des risques pour la santé;
- ➔ obtenir une note sur leur état de santé en fonction de leurs réponses;
- ➔ suivre des modules éducatifs sur la santé ciblant leurs besoins particuliers et choisis en fonction de la note obtenue sur leur état de santé;
- ➔ utiliser des outils novateurs en ligne pour faire le suivi de leur santé et de leurs activités physiques;
- ➔ s'inscrire aux rappels sur les médicaments et sur la santé;
- ➔ gagner des points et des récompenses pour leur participation.



LORSQUE NOS CLIENTS PARLENT, NOUS LES ÉCOUTONS

La satisfaction et la fidélisation de la clientèle sont toujours prioritaires chez GSC. En 2015, nous avons organisé deux séances d'information à l'intention des promoteurs de régime au cours desquelles ils ont pu échanger des idées avec leurs pairs et les dirigeants de GSC et connaître les points de vue des clients.

Ces séances d'information nous ont permis non seulement de recueillir les commentaires des parties prenantes sur l'incidence de la transformation de notre secteur d'activité, mais aussi de nous assurer que nous comprenons bien leurs besoins en évolution constante.

De plus, nous avons mandaté un tiers pour mener un sondage sur la satisfaction des promoteurs de régime, qui nous a donné une image plus claire des expériences des promoteurs de nos régimes et a déclenché un important dialogue. C'est avec fierté que GSC affiche un taux de satisfaction de la clientèle de 94 %.

AMÉLIORER CONTINUUELLEMENT NOTRE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Après avoir mis en œuvre des fonctionnalités de gestion de l'effectif et d'analyse des appels à notre centre de service à la clientèle en 2014, nous en avons récolté les fruits en 2015 :

- Nous avons créé un programme d'évaluation de la qualité pour examiner et évaluer les appels aux fins d'assurance de la qualité et d'encadrement.
- Nous avons recours à l'analyse des conversations pour dégager les tendances dans les propos de nos clients et formuler des recommandations en vue d'améliorer nos processus.
- Notre centre de service à la clientèle utilise l'application pour tous ses horaires de travail.
- Les représentants du service à la clientèle peuvent en tout temps accéder à des fiches d'évaluation et vérifier leur délai de traitement moyen et leur nombre moyen d'appels par heure.

RENDRE LES MEMBRES RESPONSABLES DE LEUR SANTÉ... ET PLUS

Comme un nombre croissant de membres des régimes téléchargent notre appli mobile GSC à votre portée (et que nous n'aurons de cesse d'encourager les membres à opter pour les services en ligne ou mobiles), nous avons conçu plusieurs nouvelles fonctions, qui seront lancées en 2016 :

- Lien direct vers le portail santé Changerpourevie
- Historique des demandes de règlement
- Soumission de demandes de règlement portant sur une liste étendue de services
- Soldes du compte de frais pour soins de santé et du compte de dépenses personnelles

NOUS CROYONS SINCÈREMENT QUE NOTRE PERSONNEL EST ESSENTIEL À L'EXÉCUTION DE NOTRE MISSION ET À L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS D'AFFAIRES. EN CONSÉQUENCE, LES MEMBRES DE LA FAMILLE GREEN SHIELD CANADA SAVENT QUE LEURS IDÉES ET LEUR TRAVAIL SONT AU CENTRE DE LA RÉUSSITE DE NOTRE SOCIÉTÉ, ET ILS EMPLOIENT LEURS APTITUDES ET LEUR DÉVOUEMENT À LA RÉALISATION DE GRANDES CHOSES.

NOUS JOIGNONS LES GESTES À LA PAROLE

La santé de nos employés reste une priorité. GSC est reconnue pour le caractère novateur de ses services de gestion de la santé et – lorsqu'il s'agit de la santé de nos propres employés – nous joignons les gestes à la parole. Nous facilitons l'accès aux soins de santé et aux soins dentaires. Cela veut dire que nous donnons l'exemple.

À preuve, la déclaration sur la gestion de la santé que nous avons formulée en 2015 et qui réaffirme notre but, à savoir « exercer une influence positive dans la vie de nos employés en leur fournissant un milieu de travail et des outils qui favorisent et mettent en valeur la santé et le bien-être, et contribuent ainsi à leur santé et à leur réussite en général, au travail et en dehors du travail ».

Dans un premier temps, nous avons examiné les résultats des bilans de santé de nos employés effectués en 2014 (lesquels ont confirmé que les statistiques nationales sur la prévalence des maladies chroniques se reflétaient au sein de notre effectif) et nous avons décidé d'agir. Non seulement avons-nous donné aux employés de GSC l'accès à toutes les intéressantes fonctions du portail *Changer pour la vie*, mais nous avons aussi investi dans le défi *The 8 Week Challenge*^{MD}, qui encourageait les participants à adopter un mode de vie plus sain (par exemple en leur donnant des conseils sur l'alimentation et en leur recommandant des exercices).

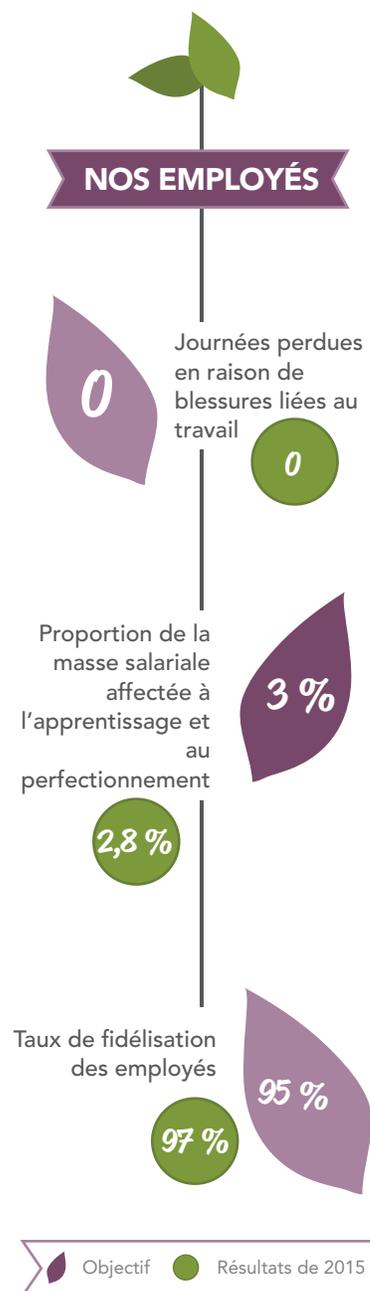
Voici le témoignage d'une employée :



J'aurai 40 ans cette année, et je suis abonnée à Weight Watchers depuis l'âge de 18 ans. Au cours des 20 dernières années, j'ai fait des quantités de régimes amaigrissants et mon poids a beaucoup fluctué. Je recevais des injections de vitamine B12 chaque mois et mon taux de fer avait toujours été très bas. »



J'ai perdu dix kilos et plus de 40 cm de tour de taille pendant le 8 Week Challenge... oui, en seulement huit semaines. C'est plus que ce que j'avais réussi à perdre en dix ans! Mais ce n'est pas le meilleur... j'ai finalement pu donner du sang pour la première fois parce que mon taux de fer est bon! J'ai même battu mon propre record en courant 5 kilomètres la septième semaine du défi. »



30 EMPLOIS CRÉÉS

196 COURS DE FORMATION INTERNE OFFERTS

LE DÉFI DISCUSSION OUVERTE DE GSC

Chez GSC, chacun peut se faire entendre. En 2015, cette maxime a trouvé son expression notamment dans la mise sur pied d'un projet d'efficience interne, le « GSC Town Hall Challenge » (le défi discussion ouverte de GSC). Des équipes de tous les services de l'organisation ont été chargées d'évaluer les processus et de proposer des mesures pouvant améliorer l'efficacité au travail.

Ce remue-méninges général a permis de recueillir des idées géniales, dont un grand nombre ont déjà été mises en œuvre. Et ce n'était pas qu'une initiative ponctuelle. Ces discussions créatrices se poursuivront à intervalles réguliers.

GESTION DU TALENT

En tant que spécialiste des garanties de soins de santé et de soins dentaires, GSC offre un programme de formation et de perfectionnement complet. Nous sommes déterminés à investir dans nos employés pour qu'ils excellent dans leur travail.

En 2015, nous avons offert plus de 14 500 heures de formation et chacun des employés de GSC a pris part à des séances de formation. Deux grands thèmes se dégagent de nos initiatives en matière de formation et de perfectionnement :

- ➔ Un personnel polyvalent : nous nous rapprochons de notre objectif qui est de former nos employés à la résolution de problèmes liés à plusieurs types de garanties et ainsi améliorer l'efficience (ce projet se poursuivra en 2016).
- ➔ Une approche dynamique de l'apprentissage : nous utilisons des ressources et des techniques non conventionnelles telles que la vidéo, une bibliothèque dynamique de cours en ligne, des ateliers et des webinaires (peu importe la région géographique des participants).

GSC s'engage à continuer de mettre l'accent sur la formation et le perfectionnement; l'une de nos cibles concerne précisément la proportion annuelle de la masse salariale réservée à ces activités.

RECONNAISSANCE DE DEUX DES NÔTRES

Chez GSC, l'esprit du don ne se reflète pas seulement dans nos activités, mais aussi dans l'engagement social de nos employés. Et par le truchement de notre prix annuel *Spirit of GSC – Giving Support to Community* (*L'esprit de GSC – Notre appui aux collectivités*), nous rendons hommage au dépassement de soi de nos employés.

Kathie Houle et Lourda Dawalibi sont les lauréates de 2015. Kathie accorde un soutien précieux à divers organismes de bienfaisance et autres organismes de la région de Windsor-Essex, et coordonne diverses activités bénévoles au bureau de Windsor. Lourda joue un rôle de premier plan dans les activités bénévoles internes et externes, et assure la promotion du programme de dons jumelés des employés de GSC. Et ce prix? GSC a versé un don au profit de l'organisme de bienfaisance choisi par chacune des lauréates.

PROMOTION DU MIEUX-ÊTRE

En 2015, GSC a reçu un prix argent de niveau 2 du comité du mieux-être en milieu de travail Promouvoir le mieux-être. Ce comité, qui est affilié à l'unité de la santé du comté de Windsor-Essex, se voue à la promotion et au soutien des programmes de mieux-être en milieu de travail. Le prix Gord Smith Healthy Workplace rend hommage aux milieux de travail du comté de Windsor-Essex qui proposent à leurs employés et à leur famille des programmes de mieux-être complets.

Les lauréats de ce prix doivent faire preuve d'un solide engagement envers l'amélioration de la santé en encourageant leurs employés, au moyen de différentes stratégies, à adopter une approche intégrée du mieux-être.

GSC JOUE UN RÔLE TRÈS ACTIF AU SEIN DES COLLECTIVITÉS. COMMENT? CERTES, NOTRE ENGAGEMENT S'EXPRIME PAR DES DONS DE BIENFAISANCE, MAIS C'EST BIEN PLUS ENCORE. NOUS ENCOURAGEONS LES EMPLOYÉS À FAIRE DU BÉNÉVOLAT ET NOUS SOUTENONS LES ORGANISMES DE BIENFAISANCE EN LEUR CONSACRANT DU TEMPS ET EN LEUR ACCORDANT UNE AIDE FINANCIÈRE. NOTRE VISION EST DE FAIRE PARTIE DE QUELQUE CHOSE DE PLUS GRAND – D'AVOIR UNE INFLUENCE POSITIVE SUR LA SANTÉ DES CANADIENS.

COLLABORATION ET INNOVATION EN SANTÉ (CIS)

En 2015 s'est terminé notre projet Collaboration et innovation en santé (CIS), qui a remporté un succès indéniable. Créé par la Fondation de Green Shield Canada, le projet CIS avait pour but d'examiner la question des soins offerts aux personnes âgées aux prises avec des maladies chroniques complexes, soins qui se révèlent bien souvent inadéquats, fragmentés et coûteux. Le projet CIS réunissait cinq organismes de soins de santé de la région de Toronto, chacun prenant une approche unique et novatrice pour améliorer la qualité de vie des aînés ainsi que les soins qu'ils reçoivent, tout en accordant un soutien aux familles et aux aidants.

Health Gateway (Bridgepoint Active Healthcare) : Site Web de sources d'information sur la santé destinées aux personnes aux prises avec des problèmes de santé et des invalidités complexes ainsi qu'à leurs proches

Health eConcierge (Centre for Global eHealth Innovation) : Plateforme Web de recherche et d'exploration qui facilite, pour les organisations, la publication en ligne d'information sur les services de santé et, pour le public, l'accès à cette information.

Programme de formation sur les soins aux personnes atteintes de démence (Alzheimer Society of Toronto) : Programme de formation en ligne destiné aux préposés aux services de soutien aux personnes atteintes de démence

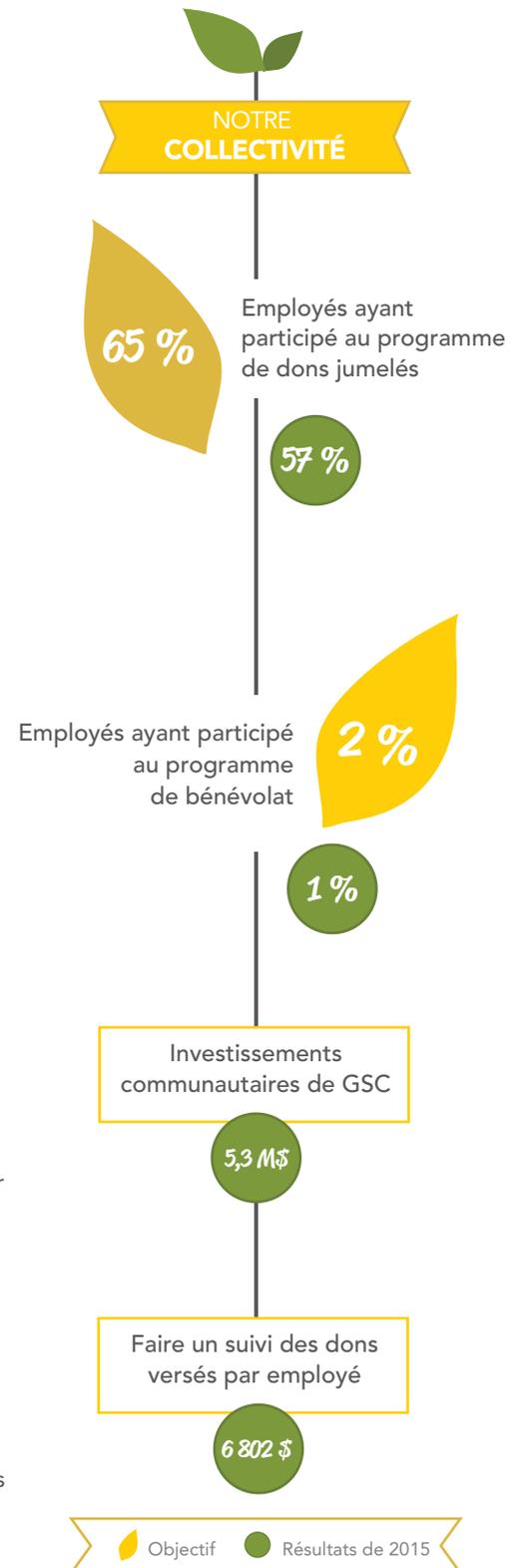
House Calls (SPRINT Senior Care) : Programme interdisciplinaire de soins de santé primaires à domicile offert aux aînés sédentaires dont la santé est fragile

Virtual Ward (Hôpital St. Michael) : Programme interdisciplinaire et de courte durée de soins de santé primaires à domicile visant à favoriser l'amélioration de l'état de santé des patients qui ont obtenu depuis peu leur congé de l'hôpital

QUEL EST LE VERDICT?

Le projet CIS a atteint les trois objectifs de collaboration, soit apprentissage, réseautage et partenariat; les partenaires ont particulièrement apprécié les perspectives offertes par la collaboration entre les systèmes. Le projet CIS a aussi atteint son objectif à long terme, à savoir renforcer les capacités des organismes partenaires pour qu'ils réalisent de meilleurs projets, atteignent leurs objectifs organisationnels et approfondissent leur travail.

Nous avons également constaté que, lorsqu'il s'agit de réunir toutes les pièces interreliées du système de soins de santé, la collaboration est difficile. C'est pourquoi nous avons produit une série de documents utiles sur le thème de la collaboration, et les avons diffusés sur notre site public (greenshield.ca).



LE SUCCÈS RENOUVÉ DU PROGRAMME DE SOINS DE PREMIÈRE LIGNE

Après avoir parlé de la priorité accordée au Programme de soins de première ligne dans notre dernier rapport RSE, nous sommes heureux de signaler que ce programme a continué d'avoir un impact positif en 2015 grâce aux nombreux projets qui ont amélioré l'accessibilité des soins de santé à l'échelle du pays.

Nous avons accordé notre appui à 33 organismes dans le cadre du Programme des dons communautaires en 2015, et huit autres organismes ont été financés par la Fondation de GSC. Nous avons hâte de vous communiquer la manière dont nous mesurons notre collaboration avec nos formidables partenaires communautaires, laquelle vise à rendre les soins de santé et les soins dentaires accessibles aux Canadiens marginalisés, tout en les aidant à s'y retrouver dans le système de soins de santé et à améliorer leur santé.

J'AI FOI EN MA COLLECTIVITÉ

En partenariat avec plusieurs autres organisations, GSC a remis avec fierté les prix I Believe in My Community 2015, qui rendent hommage à des milieux de travail, des syndicats et des particuliers pour leur apport exceptionnel à la collectivité par l'intermédiaire de Centraide.

Huit prix ont été décernés à des organismes locaux qui se sont distingués par leur générosité et leur participation communautaire exemplaires.

Qu'est-ce qui motive GSC à vouloir s'impliquer? Steve Bradie, président et chef de la direction de GSC, l'explique : « Centraide fait une réelle différence dans la vie de gens aux prises avec de graves difficultés. Chez GSC, nous sommes déterminés à faire en sorte que les enfants, les familles et les personnes âgées puissent pourvoir à leurs besoins de base et se construire une vie meilleure par l'entremise de Centraide. »

CHANGER DES VIES

L'un des projets communautaires appuyés par GSC est l'Essex County Dental Society (Windsor), qui porte principalement sur le traitement des Canadiens marginalisés. Voici une histoire de réussite qui témoigne de l'importance du travail de cette clinique.

Une dentiste bénévole a traité une patiente dont plusieurs dents étaient cassées et infectées. Sans être une itinérante, cette patiente était un gagne-petit. Elle portait deux prothèses dentaires inférieures qui ne lui appartenaient même pas, qu'elle avait trouvées.

La dentiste de la clinique, dirigée par le Dr Matthew Duronio, a décidé de lui faire faire sans tarder des dentiers supérieur et inférieur pour qu'à son prochain jour de travail à la clinique, elle puisse lui extraire toutes les dents du haut restantes et mettre en place les nouvelles prothèses.

Peu après le traitement, la patiente a envoyé un mot de remerciement à la dentiste, dans lequel elle avait écrit :



Merci pour tout ce que vous avez fait pour moi. Grâce à vous, ma vie a complètement changé. Je peux de nouveau sourire – j'avais presque oublié ce que c'était, ça faisait si longtemps. »

PLEINS FEUX SUR LA MISSION BON ACCUEIL, À MONTRÉAL

La Mission Bon Accueil, qui est l'un des projets bénéficiaires du Programme de soins de première ligne de GSC, aide les personnes défavorisées de Montréal à effectuer des choix de vie sains et à réintégrer la société. La mission croit que chaque personne a droit à une seconde chance et à l'espoir d'un avenir meilleur. Ainsi, sans égard au type d'intervention, l'objectif demeure le même : briser le cycle de la pauvreté et aider les plus démunis à envisager des possibilités nouvelles.

À la fois à court et à long terme, la mission aide les sans-abri, les familles dans le besoin, les nouveaux immigrants, les jeunes vivant dans la rue, les adolescents et les enfants. En plus d'offrir un refuge et une banque alimentaire, la Mission Bon Accueil répond à des besoins physiques, mentaux, émotionnels et spirituels par l'entremise de services comme les soins médicaux et dentaires, le traitement de la dépendance, le mentorat, l'aide au développement personnel et social, la formation pour la réintégration du marché du travail et des soins spécialisés pour les mères en situation précaire.

Grâce aux efforts de la mission, des dizaines de milliers d'hommes, de femmes et d'adolescents se sont construits une vie meilleure et ont réintégré la société active.

LES EMPLOYÉS DE GREEN SHIELD CANADA SONT CONSCIENTS DE NOTRE IMPACT ENVIRONNEMENTAL, ET NOUS UNISSONS NOS EFFORTS POUR RÉDUIRE NOTRE EMPREINTE COLLECTIVE. NOUS CHERCHONS DE NOUVELLES FAÇONS DE FAIRE AVANCER LES CHOSES, QU'IL S'AGISSE DE PETITS CHANGEMENTS DANS NOTRE MILIEU DE TRAVAIL OU DE MESURES D'ENVERGURE TOUCHANT L'ENSEMBLE DE NOS ACTIVITÉS.

INVENTAIRE DES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE

En juin 2015, GSC a fait appel à Deloitte S.E.N.C.R.L./s.r.l. pour obtenir des services de soutien dans la préparation d'un inventaire des émissions de gaz à effet de serre (GES) et, ainsi, mieux déployer les efforts en matière de RSE dans l'ensemble de notre organisation.

Voici sur quoi nous désirons porter nos efforts :

- ➔ Émissions directes de GES provenant de gaz de combustion de sources fixes et mobiles (p. ex., le gaz naturel et le mazout de chauffage, le carburant diesel et l'essence pour le parc automobile de GSC)
- ➔ Émissions indirectes de GES provenant de la consommation d'électricité, de vapeur ou d'eau refroidie des bureaux appartenant à GSC ou loués
- ➔ Émissions indirectes de GES provenant des déplacements professionnels par avion et par train et des achats de papier

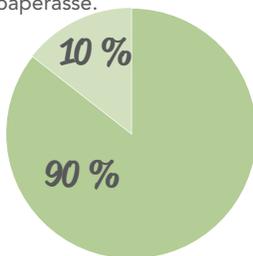
Des données sur la consommation des bureaux ont été recueillies par le directeur du programme de GSC, RSE et par la Fondation auprès de huit installations, dont une appartient à GSC et les sept autres sont louées.

Deloitte a présenté une série de recommandations qui visent à améliorer nos procédures et, en conséquence, à mieux cibler nos efforts en matière de RSE.

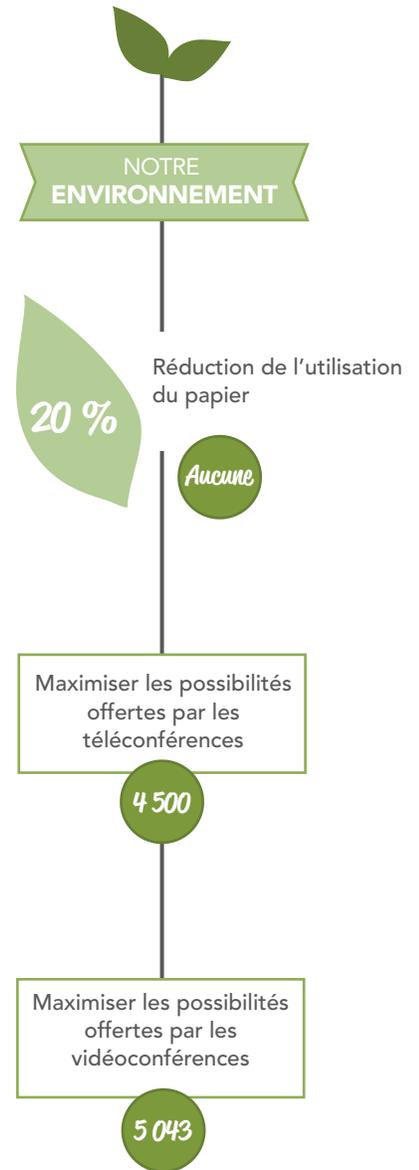
LAISSER TOMBER LE PAPIER (AU SENS FIGURÉ...)

Chez GSC, nous encourageons les membres des régimes à opter pour les services en ligne et mobiles en leur donnant accès instantanément à des renseignements faciles à utiliser sur leurs garanties, ce qui réduit la nécessité de recourir au papier dans nos activités courantes. En 2015, le groupe de travail Adhésion aux Services en ligne de GSC a continué sur sa lancée et a examiné nos interactions avec toutes les parties prenantes, membres des régimes, promoteurs et administrateurs de régime, fournisseurs et conseillers, afin de trouver d'autres voies pour réduire l'utilisation du papier.

Les 2,9 millions de connexions à notre site des Services en ligne aux membres du régime en 2015 représentent une augmentation de plus de 500 000 connexions par rapport à l'année précédente, ce qui confirme que les membres des régimes aiment aller en ligne et réduire la paperasse.



Une autre confirmation de notre progrès tient au taux de demandes de règlement soumises en ligne, plutôt que manuellement, qui a été enregistré en 2015; en effet, pas moins de 90 % des demandes reçues par GSC ont été transmises par voie électronique. Il s'agit là d'une hausse par rapport à 2014.



🌱 Objectif ● Résultats de 2015

68 % DES DÉCHETS RECYCLÉS

30 TONNES DE PAPIER RECYCLÉ

GSC AGIT AVEC TOUTES LES PARTIES INTÉRESSÉES DE FAÇON ÉTHIQUE, HONNÊTE ET TRANSPARENTE. POUR CE FAIRE, NOUS NOUS ASSURONS D'AVOIR LES POLITIQUES ET PRATIQUES DE GOUVERNANCE NÉCESSAIRES POUR DÉCELER ET GÉRER LES RISQUES, ET NOUS COMMUNIQUONS NOS ATTENTES AUX EMPLOYÉS. CETTE SOLIDE BASE NOUS ASSURE QUE NOTRE MISSION S'ACCOMPLIT D'UNE FAÇON DURABLE SUR LES PLANS FINANCIER, SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL. C'EST COMME ÇA QUE NOUS EXERÇONS NOS ACTIVITÉS, ET CES VALEURS NOUS GUIDENT CHAQUE JOUR.

ACTUALISATION DU CODE DE CONDUITE

Comme le milieu de travail d'aujourd'hui évolue rapidement, nous avons créé un groupe de travail pour examiner notre code de conduite et formuler des recommandations sur les aspects qui doivent être actualisés et sur de nouveaux sujets à ajouter (p. ex., l'utilisation des médias sociaux). Les révisions proposées ont été approuvées par le conseil d'administration de GSC et la nouvelle version du code a été publiée à l'intention de tous les employés au quatrième trimestre de 2015.

Le groupe de travail, qui est composé de représentants de divers services, a également produit une vidéo de formation sur le code de conduite; celle-ci fait maintenant partie du programme d'accueil et d'intégration des nouveaux employés et est accessible en permanence à tous les employés de GSC.

DIVERSIFICATION DE L'EFFECTIF SELON LE SEXE

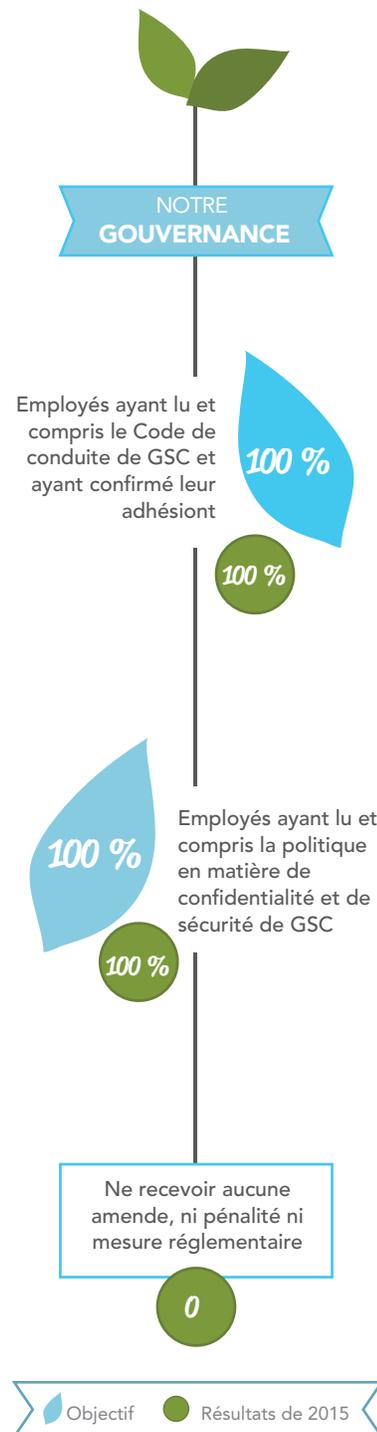
Le conseil d'administration de GSC a approuvé de nouveaux règlements administratifs en 2015. Ceux-ci comprennent un règlement sur la diversification de l'effectif selon le sexe, voulant qu'au moins le tiers du conseil d'administration soit de sexe masculin ou de sexe féminin. Nous estimons que cette approche progressiste est porteuse d'avenir pour GSC.

COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

GSC accorde une attention encore plus grande aux risques et, à cette fin, a créé un comité interne de gestion des risques dont le mandat consiste à :

- ➔ surveiller, contrôler et assurer la prise de décisions appropriées en matière de risques et de gestion des risques;
- ➔ donner au comité de vérification, de gestion des risques et des investissements du conseil d'administration ainsi qu'au conseil d'administration la plus grande assurance possible que la prise de risques est conforme au cadre de référence, aux politiques et aux lignes directrices définis en matière de gestion des risques;
- ➔ promouvoir la culture de la gestion des risques chez GSC.

Le comité se compose des membres de l'équipe de direction, du directeur, Gestion des risques et conformité et du chef de la vérification interne.



DES QUESTIONS?

Nous invitons toutes les parties intéressées à nous transmettre leur avis sur ce rapport. Vos commentaires et suggestions nous aident à poursuivre l'amélioration de nos pratiques en matière d'établissement de rapports.

Green Shield Canada
5140, rue Yonge, bureau 2100, Toronto (Ontario) M2N 6L7
csrfeedback@greenshield.ca
416 221-7001 ou 1 800 268-6613, poste 4251

Pour en savoir plus sur GSC et la Fondation GSC, veuillez vous rendre à greenshield.ca



