



GREEN SHIELD CANADA

# RAPPORT RSE

2016

**POUR NOUS, DONNER  
EN RETOUR EST UNE  
PRIORITÉ ABSOLUE.**

*C'est notre essence même.*

# TABLE DES MATIÈRES

- 04 À PROPOS DE GSC
- 06 MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION ET DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
- 08 SURVOL DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE
- 10 MONTER LA BARRE
- 12 NOS CLIENTS
- 14 NOS EMPLOYÉS
- 16 NOTRE COLLECTIVITÉ
- 18 NOTRE ENVIRONNEMENT
- 20 NOTRE GOUVERNANCE
- 22 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 nous employons à l'améliorer.

# FACILITER L'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ ET DENTAIRE, 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 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, soins dentaires, soins de santé complémentaires, soins de la vue, hospitalisation et protection voyage. Grâce à des stratégies novatrices de limitation des coûts, une technologie d'avant-garde et 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, stimuler le changement et donner à notre tour aux collectivités où nous sommes présents.

## GSC EN CHIFFRES – 2016

7

### BUREAUX

WINDSOR (SIÈGE SOCIAL)  
VANCOUVER  
CALGARY  
LONDON  
TORONTO  
MONTRÉAL ET  
QUÉBEC

858

### EMPLOYÉS

3,3M

### DE PARTICIPANTS DE RÉGIMES

\$1,96  
MILLIARD \$

### REVENUS TIRÉS DES RÉGIMES COLLECTIFS ET INDIVIDUELS



PUISQUE LA MISSION DE GSC CONSISTE À CRÉER DES SOLUTIONS NOVATRICES QUI AIDENT LES GENS À RESTER EN MEILLEURE SANTÉ, IL NE FAUT PAS SE SURPRENDRE QUE **LA RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE (RSE) NOUS TIENNE À CŒUR ET SOIT POUR AINSI DIRE INSCRITE DANS NOS GÈNES.**

# MESSAGE DU PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION DE GSC ET DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'histoire de GSC s'étend sur près de 60 ans et, sans relâche, nous nous sommes appliqués à faire ce qui est bien – pour nos clients, pour nos employés, pour les collectivités qui nous accueillent et pour tous les Canadiens. Nous laissons guider par notre mission, nous agissons toujours dans l'intérêt commun.

Il va donc sans dire que la RSE constitue un élément central de l'histoire de GSC et oriente sa marche vers l'avenir. Mais notre apprentissage se poursuit. Ce rapport rend compte, pour une deuxième année, de nos progrès par rapport aux cibles fixées. Nous vous présentons les résultats de 2016, en regard de ceux de 2015 aux fins de comparaison, et sommes ravis de constater que GSC progresse résolument vers l'atteinte de la grande majorité de ces cibles. Il s'agit là d'un exercice fort utile qui fait ressortir les points à améliorer et privilégier en 2017.

Au-delà des mesures quantitatives, il faut souligner les importants progrès réalisés en 2016 à GSC, que ce soit les moyens déployés pour que les Canadiens aient accès aux soins de santé, comme le lancement de SantéAssurée – notre nouveau canal de distribution directe aux consommateurs mettant à leur disposition des régimes d'assurance individuels – et la mise en contact des membres des régimes avec des diététistes dans le cadre de notre programme de soutien santé, ou encore la poursuite de nos efforts pour atteindre les Canadiens sous-assurés et marginalisés au moyen de notre Programme de soins de première ligne.

Un dernier point au sujet de 2016... le conseil d'administration de la Fondation Green Shield Canada a approuvé le transfert des actifs de la Fondation à GSC. Les actifs seront consacrés exclusivement à l'innovation sociale. À ce titre, il convient de mentionner le programme phare de GSC en santé buccodentaire, nouvelle initiative d'envergure qui vise à améliorer l'accès des personnes non assurées ou sous-assurées aux soins dentaires. La prochaine étape de cette entreprise passionnante consiste à produire un dossier d'analyse et un cadre d'application sur les mesures à mettre en œuvre au cours des 15 prochaines années pour que les soins de santé buccodentaires deviennent une réalité pour tous les Canadiens. Nous avons hâte de vous faire un suivi dans notre prochain rapport annuel.

Comme toujours, nous vous invitons à engager le dialogue sur la RSE. Tout en prenant connaissance du rapport de 2016, n'hésitez pas à prendre la parole à votre tour et à communiquer directement avec GSC à [csrfeedback@greenshield.ca](mailto:csrfeedback@greenshield.ca).



**Steve Bradie**  
PRÉSIDENT ET CHEF DE LA DIRECTION



**Sherry Peister**  
PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

# VUE D'ENSEMBLE

Chez GSC, la RSE consiste à intégrer les aspects économiques, sociaux et environnementaux à notre processus décisionnel et nos activités courantes.

## LA STRUCTURE DE LA RSE CHEZ GSC S'ARTICULE AUTOUR DE CINQ PILIERS...

Nos  
**clients**

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

Investir dans les collectivités et habilitier les parties prenantes à devenir des catalyseurs du changement dans notre système de soins de santé  
Œuvrer pour la santé de tous les Canadiens

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 travail sont indispensables à notre réussite  
Promouvoir la gestion de la santé des employés

Notre  
**collectivité**

### **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

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**

### **NOUS FAISONS PREUVE D'INTÉGRITÉ, ÉQUITÉ ET 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 processus de prise de décisions



**POUR NOUS, LA  
RESPONSABILITÉ  
SOCIALE D'ENTREPRISE...**

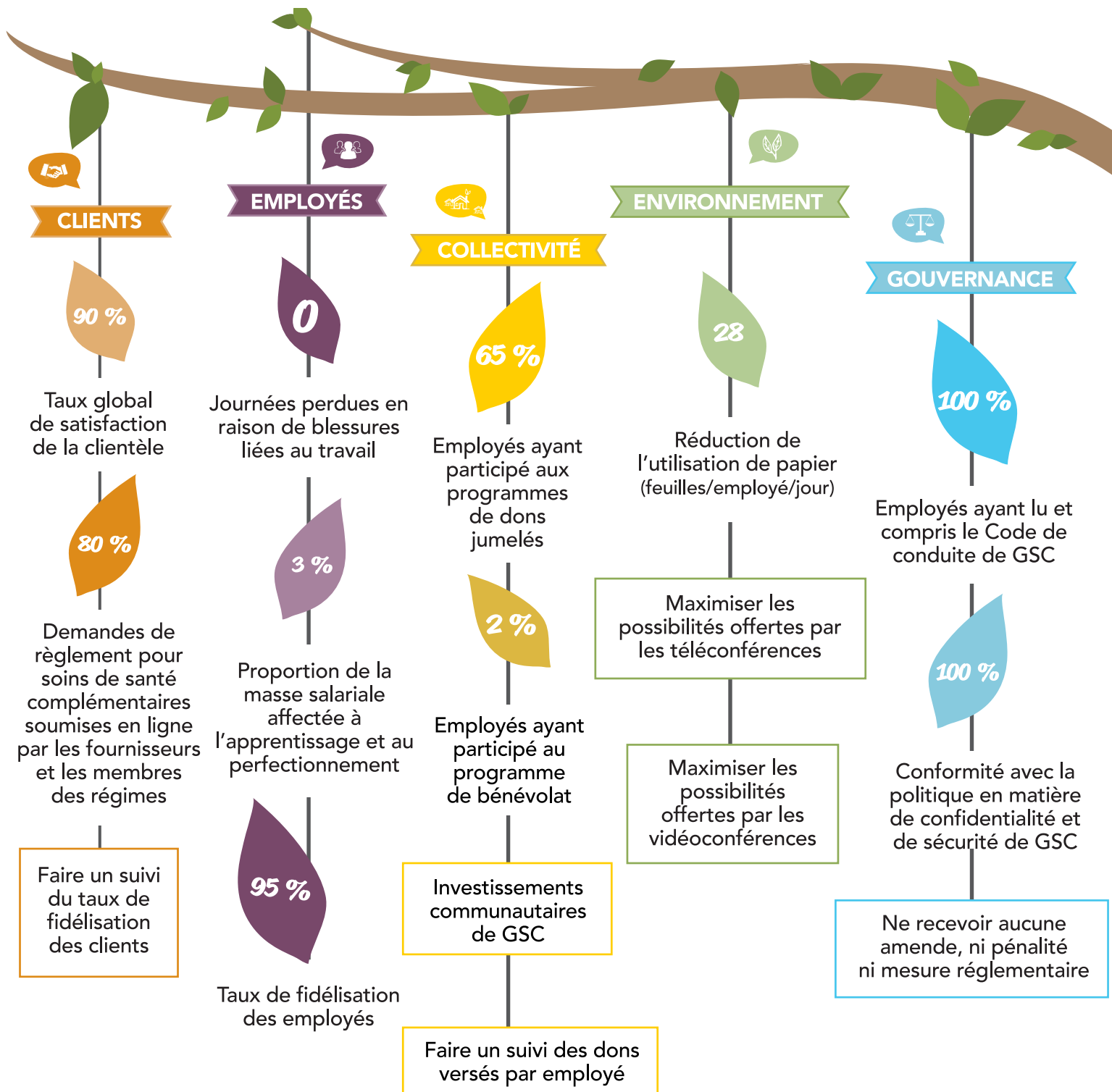
*C'est Green Shield Canada.*

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.*

# MONTER LA BARRE : NOS CIBLES EN MATIÈRE DE RSE

Voici les cibles que vise GSC. Veuillez vous reporter aux sections réservées à chacun des piliers pour prendre connaissance des résultats obtenus en 2016 (indiqués dans des cercles verts) par rapport à ces cibles.



Nos clients

## NOUS PENSONS D'ABORD À LEURS BESOINS.

GSC EST CONNUE DANS LE SECTEUR DES GARANTIES DE SOINS DE SANTÉ ET DENTAIRE COMME UNE ORGANISATION **CENTRÉE SUR LES CLIENTS**, 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.

Lorsqu'il est question d'offrir un bon service à nos clients (et d'atteindre nos cibles en matière de RSE), l'innovation et la souplesse revêtent une importance capitale. Nous savons que l'élargissement constant de notre gamme de programmes est gage d'une relation fructueuse et de longue durée.

En 2016, nous avons respecté cet engagement, par l'introduction de nouvelles idées sur le marché, en plaçant toujours l'accès aux soins de santé au premier rang de nos préoccupations.

### SANTÉASSURÉE<sup>MC</sup> – CANAL DE DISTRIBUTION DIRECTE AUX CONSOMMATEURS

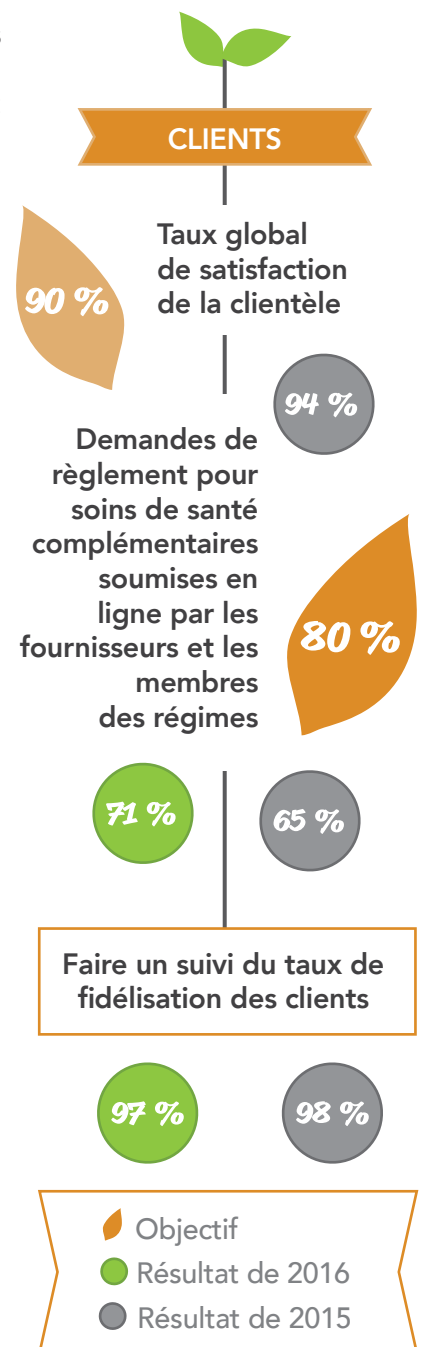
GSC est convaincue de la nécessité d'offrir aux consommateurs des produits et services selon leurs propres exigences – et le lancement, en 2016, du canal de distribution directe aux consommateurs SantéAssurée de GSC en est la preuve parfaite. SantéAssurée offre une vaste gamme de garanties de soins de santé et dentaires que les particuliers peuvent souscrire directement auprès de GSC.

Comme le coût des soins de santé et des soins dentaires non couverts par les programmes provinciaux d'assurance-maladie continue de grimper, il est plus important que jamais que les Canadiens disposent de leur propre régime de protection. Nous croyons que SantéAssurée répond à ce besoin.

Ajoutons qu'il y a un nouveau segment croissant de consommateurs autonomes qui préfèrent parcourir le marché en ligne. Le site de SantéAssurée ([www.santeassuree.ca](http://www.santeassuree.ca)) fournit l'accès recherché par cette tranche de la population.

### LE SITE WEB FAIT PEAU NEUVE – POUR AMÉLIORER L'ACCÈS À GSC

L'accessibilité a également été le moteur des projets de restructuration de notre site Web en 2016. Sachant que notre site Web ([greenshield.ca](http://greenshield.ca)) est une plaque tournante pour les promoteurs et conseillers de régime, nous en avons amélioré l'apparence et la convivialité, et avons repensé sa conception de sorte qu'il soit adaptable aux ordinateurs, téléphones et tablettes. Une section est réservée aux promoteurs et conseillers de régime et un lien mène directement à notre site SantéAssurée pour les utilisateurs qui recherchent une couverture individuelle. Notre site pour étudiants a aussi fait peau neuve.



## CHANGERPOURLAVIE – PROGRAMME SOUTIENDIÉTÉTISTE

La fin de l'année dernière marque le lancement de notre Programme SoutienDiététiste, qui permet aux membres des régimes d'avoir accès à des diététistes dans des épiceries de leur quartier. Les diététistes participants ont pour rôle de sensibiliser les gens à l'importance de manger sainement, faire de bons choix alimentaires et maintenir un poids santé pour ainsi prévenir les maladies chroniques (comme le diabète, l'hypercholestérolémie et l'hypertension) ou en améliorer la prise en charge.

Cette dernière initiative de GSC dans le domaine du soutien à la santé vient s'ajouter à notre Programme SoutienPharmacien et notre Programme de désaccoutumance au tabac. Notre engagement en la matière découle d'analyses du système de santé canadien qui font ressortir systématiquement la difficulté (et, dans bien des cas, l'impossibilité) de prévenir et prendre en charge les maladies chroniques comme l'hypertension et l'hypercholestérolémie.

Le programme comprend quatre séances dirigées par un diététiste autorisé et qui se tiennent dans une épicerie participante, à savoir une évaluation initiale, une séance pratique et deux séances de suivi. Nous ferons le point sur l'incidence du programme dans notre rapport de l'an prochain.

## AMÉLIORER CONTINUUELLEMENT NOTRE SERVICE À LA CLIENTÈLE

L'an dernier, GSC a recueilli les commentaires d'un vaste échantillon de clients, conseillers et autres parties prenantes à l'occasion de diverses activités sectorielles. Cette rétroaction nous a aidés à mettre au point des fonctions et processus de pointe, lancés en 2016, qui ont contribué à augmenter notre efficacité et efficience en vue d'offrir un service à la clientèle hors pair.

- Nous avons mis en place un processus amélioré d'inscription à nos Services en ligne des membres du régime, lequel leur offre notamment la possibilité de s'inscrire au dépôt direct des paiements de leurs demandes de règlement dans leur compte bancaire. De l'argent en poche plus rapidement!
- Nous avons lancé la nouvelle technologie de « conavigation » dans notre Centre de service à la clientèle; celle-ci nous permet de voir l'écran sur lequel navigue un membre du régime dans l'application des Services en ligne des membres du régime. Comme nous voyons ce que voit le membre, la nécessité de demander des précisions de part et d'autre s'en trouve de ce fait grandement réduite.
- Pas moins de 95 % de toutes les demandes de règlement sur papier sont maintenant numérisées, puis traitées par voie électronique, ce qui fait que :
  - les demandes de règlement sont traitées plus rapidement;
  - les représentants du service clientèle peuvent répondre sur-le-champ aux demandes de renseignements puisqu'ils ont accès à l'information nécessaire en ligne;
  - les reçus et demandes de règlement ne se perdent plus.

## LORSQUE NOS CLIENTS PARLENT, NOUS LES ÉCOUTONS

La satisfaction et la fidélisation de la clientèle sont toujours prioritaires chez GSC. En 2016, nous avons conservé un taux de fidélisation de la clientèle au-dessus de la moyenne et nous avons continué à nous appuyer sur nos discussions avec notre clientèle pour obtenir un éclairage nouveau sur diverses questions.

En 2016, nous avons organisé deux séances d'information à l'intention des promoteurs de régime pour leur présenter nos prochaines stratégies et leur donner l'occasion de discuter des tendances du secteur avec leurs pairs et les dirigeants de GSC.

Ces séances sont fort utiles dans la mesure où elles nous aident à mieux comprendre les besoins en constante évolution de nos clients – et prévoir leurs besoins futurs.

Nous restons également en contact régulier avec les conseillers. C'est ainsi que nous avons mené en 2016 un sondage indépendant sur la satisfaction de la clientèle auprès des conseillers de régime, qui nous a donné une image plus claire de l'expérience des promoteurs de régime et a lancé un important dialogue. C'est avec fierté que GSC affiche un taux de satisfaction de la clientèle de 86 %.

Nos  
employés

## LEUR APPORT EST ESSENTIEL À NOTRE RÉUSSITE.

NOUS CROYONS SINCÈREMENT QUE **NOTRE PERSONNEL EST ESSENTIEL À L'EXÉCUTION DE NOTRE MISSION ET L'ATTEINTE DE NOS OBJECTIFS D'AFFAIRES.** EN CONSÉQUENCE, LES MEMBRES DE LA FAMILLE GREEN SHIELD SAVENT QUE LEURS IDÉES ET TRAVAIL SONT AU CENTRE DE LA RÉUSSITE DE NOTRE SOCIÉTÉ, ET ILS EMPLOIENT LEURS APTITUDES ET 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 dentaires. Cela veut dire que nous donnons l'exemple.

Nous avons mis nos employés à l'épreuve, en compagnie d'un groupe exclusif d'entreprises clientes, à l'occasion de notre « Défi bouger plus », tenu du 12 septembre au 21 octobre 2016. Cette compétition amicale a été gérée au moyen de notre portail de gestion de la santé Changerpurlavie, qui met à la disposition des employés (et membres des régimes) un assortiment d'outils propres à les aider à atteindre leurs objectifs à long terme en matière de santé. Par exemple :

- Remplir un questionnaire d'évaluation des risques pour la santé;
- Obtenir le bilan de santé, la note et le plan d'action établis à l'aide de vos réponses au questionnaire;
- Lire des documents d'information sur la santé et répondre à des questions éclair;
- Vous inscrire à des rappels médicaments quotidiens ainsi qu'à des rappels sur le renouvellement de vos ordonnances et rendez-vous;
- Suivre vos activités santé, comme calculer les pas que vous faites, prendre votre pression artérielle et savoir le nombre de fruits et légumes que vous avez mangés;
- Synchroniser votre appareil Fitbit avec Changerpurlavie de sorte que vos activités soient prises en compte dans les objectifs de mise en forme que vous vous êtes fixés.

Les employés qui ont participé au défi ont reçu en récompense une compresse de gel chaude/froide.

### LA PROCHAINE VAGUE D'IDÉES S'EN VIENT...

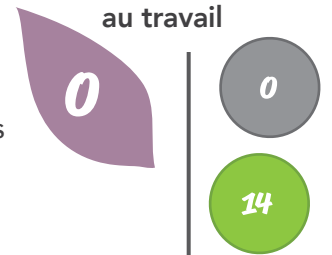
En novembre, plus de 50 employés de GSC se sont réunis au Caboto Club, à Windsor, à l'occasion du premier Idées-O-thon de GSC.

Les employés ont lancé toutes sortes d'idées aussi intéressantes les unes que les autres, dont bon nombre visaient à rendre GSC plus efficace, favoriser le moral et la santé des employés, et même améliorer les mesures de sécurité.



EMPLOYÉS

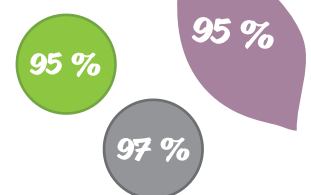
Journées perdues en raison de blessures liées au travail



Proportion de la masse salariale affectée à l'apprentissage et au perfectionnement



Taux de fidélisation des employés



● Objectif  
● Résultat de 2016  
● Résultat de 2015

# 108 EMPLOIS CRÉÉS

# 280 COURS DE FORMATION INTERNES OFFERTS

Bien des idées surprenantes ont été formulées durant la journée, mais c'est l'enthousiasme, la collaboration et la volonté générale et passionnée de faire de GSC un endroit de travail encore plus agréable qui ont donné à cet événement un caractère vraiment incroyable et mémorable. C'était le premier événement de la sorte que tenait GSC, mais sûrement pas le dernier.

## RECONNAISSANCE DE L'UNE 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 l'attribution de notre prix annuel *L'esprit de GSC – Notre appui aux collectivités*, nous rendons hommage au dépassement de soi de nos employés.

Notre gagnant en 2016 est Patrick Thompson. Pat accorde un soutien de tous les instants à l'organisme Windsor-Essex Therapeutic Riding Association (WETRA). Cet organisme caritatif a pour mission d'améliorer la qualité de vie des personnes aux prises avec des défis physiques, mentaux et émotionnels grâce à la thérapie équine. En 2016, Pat a tenu un événement qui a permis d'amasser 20 000,00 \$ au profit de cette cause.

Et ce prix? GSC a versé un don au profit de l'organisme de bienfaisance choisi par Pat.

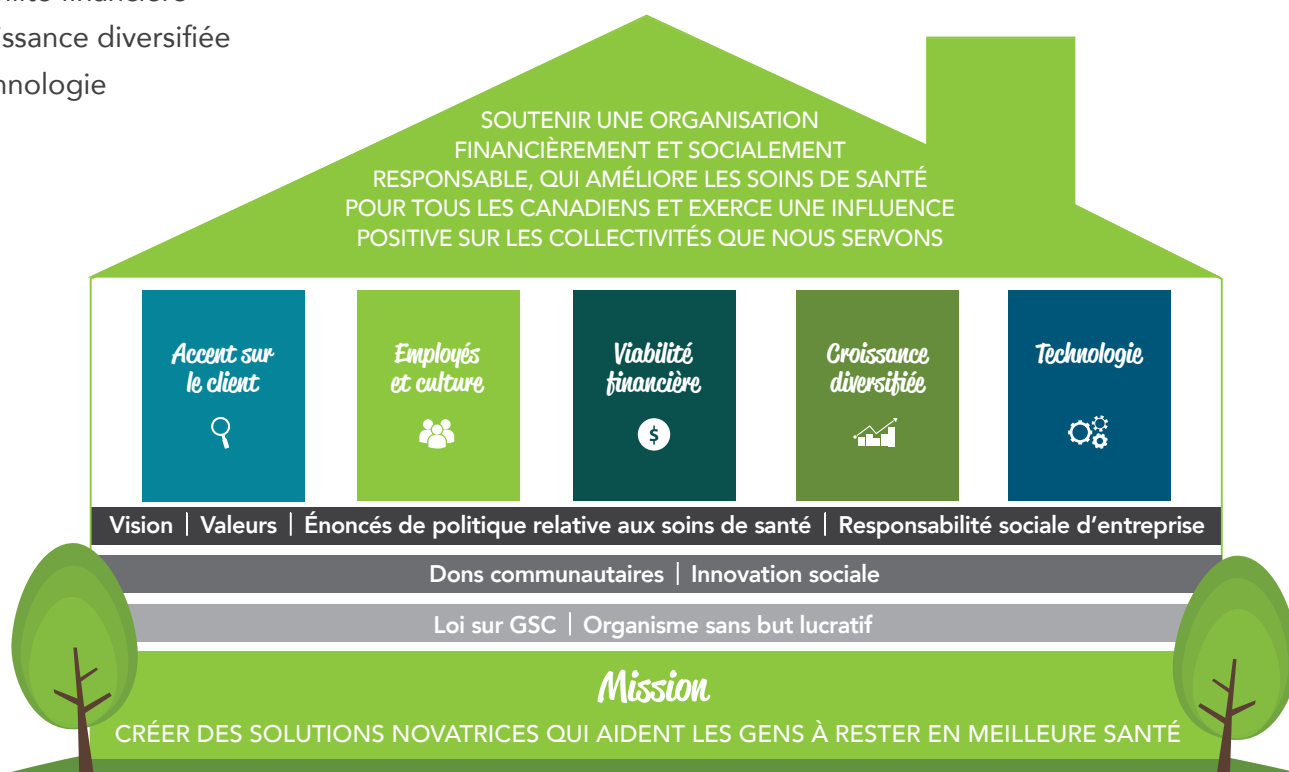
## NOTRE MAISON

En juin 2016, GSC a lancé « Notre maison », un outil visuel illustrant notre raison d'être et représentant notre solide fondation et les piliers qui garantissent notre viabilité à long terme.

Les cinq piliers de notre réussite sont les suivants :

1. Accent sur le client
2. Employés et culture
3. Viabilité financière
4. Croissance diversifiée
5. Technologie

Notre maison nous permet de conjuguer nos efforts et de faire cause commune afin de réaliser ce que nous avons l'intention de réaliser. C'est ce que nous sommes.



## FAVORISER L'INTÉRÊT COMMUN AU CHAPITRE DE LA SANTÉ.

**DONNER EN RETOUR AUX COLLECTIVITÉS QUI NOUS ACCUEILLENT FAIT PARTIE DE NOS GÈNES, ET... NOUS FAISONS VRAIMENT BIEN LES CHOSES. GSC FAIT BEAUCOUP PLUS QUE SIMPLEMENT DONNER AUX ORGANISMES DE BIENFAISANCE, NOUS MONTONS AU CRÉNEAU!**

Nous offrons un soutien financier aux organismes qui se donnent pour tâche d'améliorer l'accès aux services de santé et aider les gens à s'y retrouver dans le système de santé. Nous soutenons ces organismes par la collaboration, le renforcement des capacités, la communication et les résultats tangibles.

Nous encourageons nos employés à se dévouer aux intérêts de leur collectivité en leur accordant du temps et un soutien financier.

### PROGRAMME DE SOINS DE PREMIÈRE LIGNE

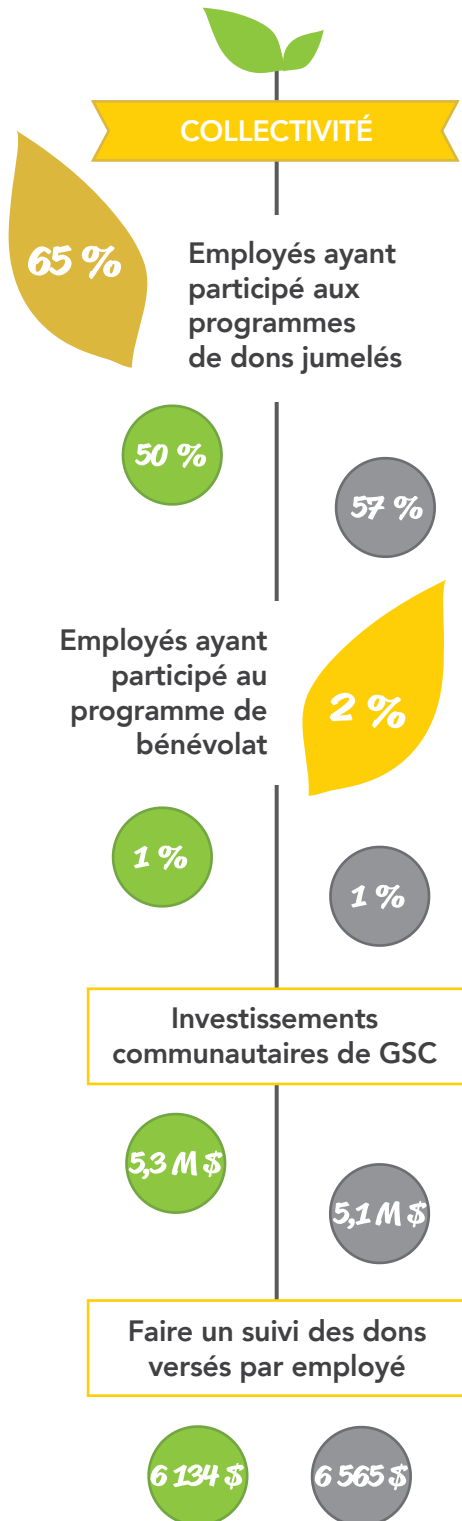
Le Programme de soins de première ligne a des répercussions positives sur la vie des Canadiens depuis 2015. Nous avons la capacité d'influencer plus que la santé des Canadiens vulnérables. Nous donnons aux organismes la capacité de changer des vies. Chaque organisme à qui nous accordons un soutien financier, que ce soit par le Programme des dons communautaires ou par d'importantes subventions, doit mettre à la disposition de ces clients un intervenant-pilote. Celui-ci est essentiel à l'engagement qu'a pris GSC de changer des vies. L'intervenant-pilote a comme rôle d'aiguiller les patients et les clients vers divers services sociaux touchant l'emploi, les nouveaux immigrants, l'alimentation, le logement et autres « déterminants sociaux de la santé » de première importance.

Le « 211 » est un exemple parfait d'un service d'aide et aiguillage parmi les plus complets et accessibles au Canada.

Le 211 relie les gens aux renseignements et services appropriés, renforce les services de santé et services sociaux au Canada et aide les Canadiens à s'engager au sein de leur collectivité au moyen de centres d'appels offrant de l'information personnalisée et grâce à des spécialistes en orientation disponibles jour et nuit et 365 jours par année. Offert dans plus de 100 langues, le 211 reçoit une subvention répartie sur trois ans pour augmenter la capacité de ses centres d'appels et services en ligne partout au Canada.

Grâce au soutien de GSC, le 211 a produit une vidéo promotionnelle animée pour se faire connaître du public. À ce jour, les vidéos en anglais (versions courte et longue) et en français ont été visionnées près de 44 000 fois sur YouTube. Vidéo ici :

**Le 211 aide les professionnels de la santé à relier les patients aux services dont ils ont besoin**

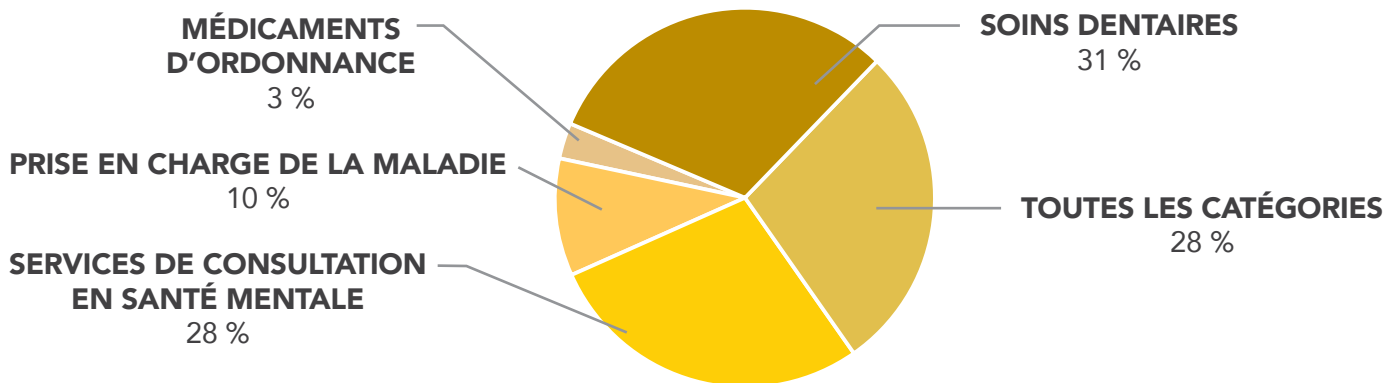




« Un travailleur à temps partiel d'une région rurale de l'Ontario, qui avait déjà du mal à joindre les deux bouts, s'est fait dire récemment par son médecin qu'il devait arrêter de travailler en raison de ses problèmes de santé. Sa situation financière extrêmement précaire l'a obligé à chercher un nouveau logement à prix modique. Le personnel du service 211 lui a offert soutien et réconfort, et lui a fait connaître un fonds de logement durable, le Winter Warmth Program, le Low-Income Energy Assistance Program, et bien d'autres ressources encore. Dix jours plus tard, le 211 a fait un suivi auprès de son client et a appris qu'il recevait de l'aide de toutes les ressources auxquelles on l'avait adressé, qu'il était grandement soulagé et qu'il était en bonne voie de recouvrer sa santé. »

## CHANGER DES VIES

En 2016, un total de 29 organismes de santé sans but lucratif ont reçu un soutien financier du Programme des dons communautaires de GSC. Ensemble, ces organismes d'influence aux répercussions importantes ont contribué à offrir des services de santé de première ligne (soins dentaires, médicaments d'ordonnance, prise en charge de la maladie et services de consultation en santé mentale) à plus de 28 000 personnes.



## AGENTS DE CHANGEMENT

Par la série *Change Agents* publiée dans le *Huffington Post*, nous avons braqué les projecteurs sur les héros méconnus de la communauté des soins de santé, – des gens et des organisations déterminés à aider les Canadiens marginalisés à améliorer leur santé au moyen de solutions novatrices. La série faisait ressortir les principaux éléments moteurs d'un changement global dans le système de santé canadien. Des unités de santé mobiles aux cliniques portatives, la série mettait en vedette les organismes sans but lucratif qui changent la façon dont les Canadiens envisagent les soins de santé.

## BÉNÉVOLAT DES EMPLOYÉS – DONNER EN RETOUR RAPPORTE À TOUS

Faire du bénévolat, c'est choisir de consacrer du temps, énergie et habiletés à une cause qui vous tient à cœur. En tant qu'organisme à but non lucratif, GSC veille à ce que son personnel soit au courant des occasions d'engagement social dans les collectivités où ils vivent et travaillent. À cette fin, un comité d'employés, de divers secteurs de l'entreprise, s'occupe de faire la promotion de l'action communautaire et du bénévolat.

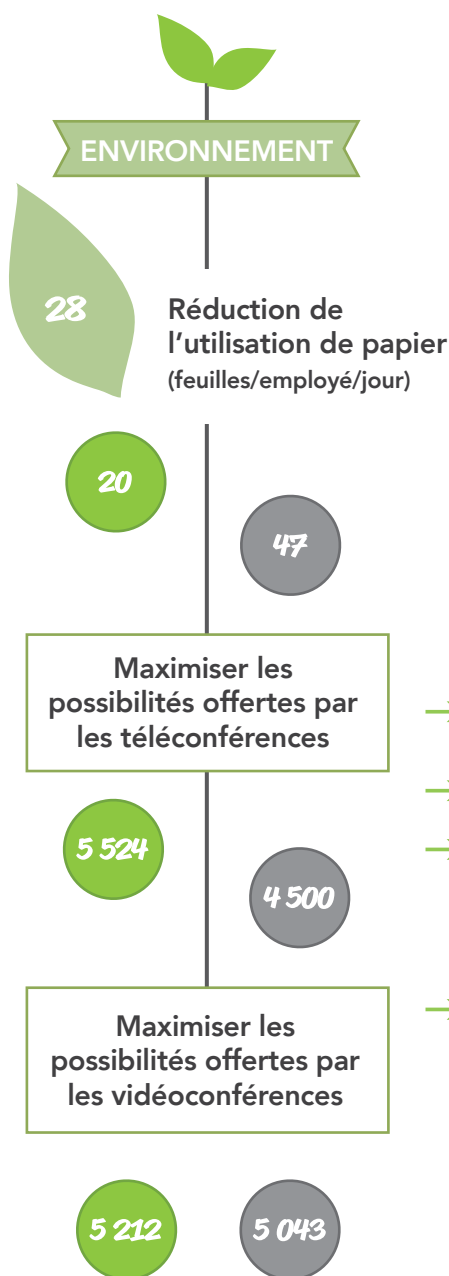
Le but du comité **Aide à la collectivité par le soutien** consiste à appuyer, faire connaître et faire croître les activités de bénévolat entreprises par GSC.

GSC a adopté deux programmes qui reconnaissent et complètent l'apport des bénévoles, soit les suivants :

- Programme de contrepartie en temps – prévoit le versement d'une somme d'argent pour le temps précieux investi par les employés en dehors de leurs heures normales de travail;
- Programme de soutien financier partagé – prévoit le versement d'une somme égale aux fonds recueillis par les employés au profit d'organismes de bienfaisance.

En 2016, 50 % des employés de GSC ont participé aux programmes ci-dessus, ce qui a eu des répercussions positives sur 95 organisations.

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



## 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. Et ça marche! Le nombre d'abonnés mobiles a augmenté de 31 % en 2016 par rapport à 2015.

En 2016, 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, y compris les membres des régimes, afin de trouver d'autres voies pour réduire l'utilisation du papier.

Les 3,5 millions de connexions à notre site des Services en ligne des membres du régime en 2016 représentent une augmentation de plus de 550 000 connexions par rapport à l'année précédente, ce qui confirme que les membres des régimes aiment aller en ligne et réduire la paperasse.

D'autres améliorations apportées au système en 2016 ont contribué à :

- Réduire de 57 % la quantité de papier utilisée par rapport à 2015;
- Augmenter la quantité de papier recyclé de 20 tonnes par rapport à 2015;
- L'utilisation de papier a été réduite encore plus en 2016, le nombre de demandes de règlement transmises par voie électronique (plutôt que sur papier) poursuit une tendance à la hausse – le taux s'établissant maintenant à 91 %;
- Réduire la quantité d'eau utilisée en 2015 de 26 %.

Par ailleurs, le nombre de fournisseurs de soins de santé inscrits aux services en ligne a continué de progresser grâce à notre campagne de communication menée dans la région du Grand Toronto en 2016. Ce genre de campagne vise à faire valoir aux fournisseurs les avantages à s'inscrire aux services en ligne, notamment la réduction de l'utilisation du papier. Des campagnes semblables seront mises sur pied en Colombie-Britannique et à Thunder Bay en 2017.



**16**

**TONNES DE  
DÉCHETS RECYCLÉS**

**68**

**TONNES DE  
PAPIER RECYCLÉ**



## GOUVERNANCE

Employés ayant lu  
et compris le Code  
de conduite de GSC  
et ayant confirmé  
leur adhésion



Employés ayant  
lu et compris la  
politique en matière  
de confidentialité  
et de sécurité  
de GSC



Ne recevoir aucune  
amende, ni pénalité  
ni mesure réglementaire



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.

## LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION DE GSC FIGURE AU NOMBRE DES FEMMES LES PLUS PUISSANTES DU CANADA

Sherry Peister, présidente du conseil d'administration de GSC, a été nommée au palmarès 2016 des 100 femmes les plus influentes au Canada du Réseau des femmes exécutives (WXN). Elle est récipiendaire du prix Top 100 de la catégorie Administratrices – Accenture, qui souligne les réalisations de femmes assumant des rôles de leadership. Sherry est la première femme à avoir été nommée, en 2010, présidente du conseil d'administration de GSC.

Depuis sa nomination, elle a grandement contribué à faire progresser l'orientation stratégique et la mission de GSC en reconnaissant la nature en constante évolution du secteur des garanties de soins de santé et dentaires et se faisant une ardente partisane du changement.

Soutenant fièrement la présence des femmes à des postes de leadership, GSC croit qu'il est possible de parvenir naturellement à une diversité équilibrée au sein d'une organisation ou d'un conseil d'administration quand le mandat de le faire est clairement défini et que les bonnes structures et les bons processus sont en place. Sous la direction de Sherry, l'engagement de GSC à l'égard de la diversité a progressé.

« Sherry a aidé GSC à faire des pas de géant en matière de diversité en pilotant l'adoption d'une modification au règlement d'exploitation générale de la société qui exige désormais qu'au plus deux tiers des membres du conseil d'administration soient du même sexe », explique Steve Bradie, président et chef de la direction de GSC. « Sherry doit s'assurer que les démarches de recrutement du conseil tiennent compte non seulement de l'égalité entre les sexes, mais aussi de la diversité en matière d'habiletés, expérience, âge, formation, culture et région. »

# C'EST COMME ÇA QUE NOUS EXERÇONS NOS ACTIVITÉS,

*et ces valeurs nous  
guident chaque jour.*

## COMITÉ DE GESTION DES RISQUES

En 2016, le Comité de gestion des risques de GSC a proposé un cadre de tolérance au risque, pour nous guider encore mieux dans le processus décisionnel. Ce cadre vise à :

- Établir le niveau et le type de risques que GSC est prête à assumer pour atteindre ses objectifs d'affaires, poursuivre sur la voie de l'innovation, se conformer à son plan d'entreprise et parvenir aux résultats financiers visés;
- Créer des énoncés, paramètres, limites et seuils tant qualitatifs que quantitatifs qui se rapportent au niveau de risque que GSC est prête à accepter, compte tenu de facteurs financiers, opérationnels et macroéconomiques.

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

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.

# DES QUESTIONS?

## GREEN SHIELD CANADA

[csrfeedback@greenshield.ca](mailto:csrfeedback@greenshield.ca)

8677 Anchor Drive, Windsor (Ontario) N8N 5G1  
À l'attention de : Yvette Meloche

519 739-1133 / 1 800 265-5615, poste 5952

Pour en savoir plus sur GSC, veuillez vous rendre à [greenshield.ca](http://greenshield.ca)

CERTAINES ENTREPRISES  
SE DISENT **DIFFÉRENTES...**

*Nous, nous le sommes vraiment.*

gsc  
les avantages green shield 