



FOND DE L'HISTOIRE

SEPTEMBRE 2015



À PROPOS DE LITTÉRATIE EN SANTÉ

PAGE 2

**PROGRAMME DES DONS
COMMUNAUTAIRES :**

Spectra Community Support Services
Vita Manor

PAGE 6

NOUVEAUTÉS...

Médicaments contre l'hépatite C
Ne partez pas sans assurance-voyage!
Mises à jour de providerConnect^{MC}

PAGE 7



C'EST LA RENTRÉE SCOLAIRE...

IL S'AVÈRE QUE NOUS AVONS DES LACUNES EN MATIÈRE DE LITTÉRATIE EN SANTÉ

Est-ce que les membres du régime comprennent vraiment les renseignements sur la santé qu'ils entendent ou lisent? La réponse pourrait vous surprendre. Et elle vaut la peine qu'on s'y attarde, car pour être en mesure de susciter des changements de comportement chez les membres – et s'assurer qu'ils peuvent effectivement vérifier si les données reçues sont exactes et fondées sur des preuves scientifiques – nous devons nous pencher sur la question de la littératie en santé.



Mieux comprendre la notion de littératie en santé

Si la question du changement de comportement vous donnait du fil à retordre, tenez-vous bien, car la stratégie à adopter pour aider les membres du régime à prendre leur santé en main est encore plus complexe. Il ne suffit pas que les membres du régime écoutent ce que leurs professionnels de la santé ont à dire, ou regardent une vidéo traitant de la santé, ou lisent des articles sur la santé, ils doivent *comprendre...* et idéalement agir. Cela nous mène à la question souvent mal comprise de la littératie en santé.

Nous disons que la question est souvent « mal comprise »; il faut savoir qu'il est possible d'avoir un niveau élevé de littératie en général mais un faible niveau de *littératie en santé*.

En fait, même si vous considérez avoir un niveau élevé de littératie, il se peut que votre niveau de littératie en santé soit faible dans certaines situations étant donné que l'information en ce domaine varie selon le contexte. La littératie en santé n'est pas nécessairement liée à des variables comme l'habileté générale en lecture, le niveau de scolarité ou le revenu. En fait, les experts estiment que « près de neuf adultes sur 10 ont du mal à assimiler les renseignements courants sur la santé auxquels ils ont accès dans les établissements de santé, les points de vente au détail, les médias et les collectivités¹ ».

Se pencher sur la littératie en santé profite à tous les membres du régime

La littératie en santé s'entend dans son sens le plus courant de « la capacité d'une personne à trouver et à comprendre les renseignements de base et les services dont elle a besoin pour prendre des décisions avisées en matière de santé². »

Il est important de réfléchir à la littératie en santé non seulement pour être en mesure de susciter des changements de comportement, mais aussi pour s'assurer que les membres du régime savent évaluer les renseignements sur la santé en vérifiant leur exactitude, leur qualité et leur fondement scientifique. À titre d'exemple, histoire de nous en prendre un moment à Gwyneth Paltrow (pourquoi pas, ça semble la chose à faire ces jours-ci), voulons-nous vraiment que les membres de notre régime suivent ses cures de désintoxication qui peuvent facilement coûter de 400 \$ à 500 \$³ et ne s'accompagnent d'aucune preuve scientifique? Le seul effet secondaire des mixtures de Gwyneth, espérons-le, c'est la perte d'argent. En revanche, une piètre littératie en santé peut être lourde de conséquences. (Et ne nous faites pas parler de Jenny McCarthy...!)



Niveau médiocre de littératie en santé = Santé médiocre

Les gens qui ont un faible niveau de littératie en santé ont, en règle générale, de moins bons résultats en matière de santé que les gens dont la littératie en santé est meilleure. En fait, les premiers risquent davantage de présenter des problèmes de santé chroniques et sont moins aptes à les gérer efficacement. Les recherches révèlent notamment que les personnes ayant un niveau médiocre de littératie en santé :

- **Observent moins bien leur traitement médicamenteux parce qu'ils comprennent moins bien les instructions** : Il arrive souvent que les gens incapables de bien comprendre les instructions ou les étiquettes prennent une dose insuffisante ou une dose excessive de médicaments, ou encore combinent à tort des médicaments d'ordonnance et des médicaments en vente libre. Par ailleurs, nombreux sont les accidents au travail et à la maison qui surviennent parce que les consignes de sécurité n'ont pas été bien comprises;
- **Sont moins aptes à bien naviguer dans les méandres du système de soins de santé** : Les personnes qui ont une piètre littératie en santé peuvent avoir plus de mal à trouver les professionnels de la santé qui répondent à leurs besoins et à leur communiquer les renseignements qui concernent leur état de santé. Ils auront aussi plus de mal à remplir les formulaires nécessaires, comme les formulaires d'accueil lorsqu'ils sont adressés à un professionnel de la santé;

- **Sont plus souvent hospitalisées** : Les études mettent en évidence un taux plus élevé d'hospitalisation et de recours aux services d'urgence chez les personnes qui ont une faible littératie en santé, ce qui se traduit, il va de soi, par une augmentation des coûts;
- **Sont moins portées à recourir à des services de santé préventifs** : Les personnes ayant une faible littératie en santé utilisent les services de santé pour traiter des complications de leur problème de santé plutôt que pour prévenir des problèmes de santé; ils sont plus susceptibles, par exemple, de passer outre aux mesures préventives comme les mammographies, les tests Pap et les vaccins contre la grippe.

Il est évident qu'on ne pourrait aider les membres du régime à améliorer leur état de santé sans examiner la question de la littératie en santé. Faire de la littératie en santé une préoccupation de tous les instants aidera tous les membres du régime, quel que soit leur niveau de littératie générale, car la littératie en santé n'est pas « coulée dans le béton ».



La littératie en santé est une cible en mouvement

La littératie en santé varie selon les membres du régime, et peut varier selon le contexte, parce qu'un certain nombre de variables entrent en jeu :

- **Grande diversité dans la population active** : Une proportion grandissante de la population active actuelle n'a ni le français ni l'anglais comme langue première. C'est aussi la première fois dans l'histoire que la population active regroupe quatre générations en même temps. De plus, l'accessibilité et l'adaptation en milieu de travail reçoivent une attention de plus en plus grande;
- **Complexité des questions relatives à la santé** : Les renseignements en matière de santé sont complexes par définition. Les sujets évoluent constamment en raison de nouvelles découvertes scientifiques. Sans compter ce jargon médical tant redouté, qui s'insinue dans les discussions sur la santé et les publications, incompréhensible pour les non-initiés;
- **Complexité du système de soins de santé** : Naviguer dans le système de soins de santé suppose quantité d'appels téléphoniques, de visites sur place, d'instructions, de formulaires et dépliants. Cela suppose aussi d'interagir avec différents types de professionnels de la santé, qui peuvent tous avoir un point de vue différent sur les problèmes en cause;
- **Au goût du jour** : Avez-vous déjà remarqué que la caféine, ou le vin rouge ou le chocolat, figure une journée au palmarès des aliments santé, mais s'en trouve exclue le lendemain? Que ce soit en ligne, à la télévision ou dans les articles de journaux, la surabondance d'information et donc sa rapide obsolescence font en sorte qu'on présente souvent comme des « faits » des renseignements qui ne sont pas nécessairement fondés sur ce qu'on pourrait considérer comme des preuves scientifiques;
- **Internet** : Internet étant maintenant la source de renseignements la plus souvent consultée pour obtenir de l'information sur des questions liées à la santé, le terme *cybercondriaque* a fait son apparition dans la langue française pour désigner une personne qui utilise Internet pour rechercher de manière compulsive des renseignements sur des symptômes de maladie réels ou imaginaires. Toutefois, en raison du manque de règles, la navigation sur Internet constitue un terrain miné d'écueils éventuels importants : se fier à des renseignements erronés ou trompeurs, prendre de graves décisions sur sa santé en fonction de renseignements teintés d'une forte charge émotionnelle ou dramatique, adopter des pratiques de santé non fondées sur le plan scientifique ou encore croire à l'information trouvée simplement parce qu'elle donne de l'espoir ou l'impression de maîtriser la situation;
- **Techniques de marketing bien pensées** : Si des extraterrestres arrivaient sur terre et observaient ce phénomène des célébrités devenues spécialistes en santé, ils feraient vite demi-tour et s'empresseraient de déclarer que nous ne valons pas le déplacement. Mais comme les produits annoncés par les célébrités génèrent des revenus astronomiques, ce ne sont pas seulement quelques marginaux qui les achètent; c'est tout le monde et n'importe qui – des gens comme les membres de votre régime. Comme le conseille l'auteur du livre *Is Gwyneth Paltrow Wrong About Everything?* : « Débarrassez votre système de toutes ces histoires pseudo-scientifiques que débitent les célébrités, les médecins des célébrités et l'industrie des régimes⁵. »

Allez savoir...

Alors pourquoi des gens qu'on suppose doués de raison (comme les membres du régime) balancent leur bon sens par la fenêtre et achètent des produits de santé vantés par des vedettes qui, bien souvent, n'ont aucune formation médicale, aucun titre de compétences en santé ni même de connaissances en la matière, ou dont les connaissances sont erronées (ce qui est aussi inquiétant)?

... Qu'on pense à Jenny McCarthy et à ses conseils anti-vaccination, à Kim Kardashian et à ses produits minceur ou encore à Suzanne Somers et à pour ainsi dire n'importe quel sujet touchant la santé qui fait vendre des livres.

Bien des raisons peuvent expliquer le succès des ventes par les célébrités : nous sommes plutôt crédules... nous voulons vivre la vie des vedettes par procuration... en achetant leurs produits, nous avons l'impression d'entrer un peu dans leur vie.

Bien qu'aucune réponse ne fasse le tour de la question, le nouveau domaine de l'économie comportementale donne une explication supplémentaire : le lien émotionnel. En termes simples, nous transférons nos sentiments positifs à l'égard des célébrités aux produits qu'elles annoncent. Il semble donc que l'amour est vraiment aveugle... aveugle à la nécessité de preuves scientifiques.

Étant donné que le niveau de littératie en santé des membres de votre régime peut varier d'élevé à faible, il est essentiel de miser sur la clarté. Pour les membres dont la littératie en santé est faible, il est primordial que les renseignements donnés soient clairs afin qu'ils puissent non seulement les lire ou les écouter sans problème, mais aussi les comprendre et, espérons-le, agir en conséquence. Quant aux membres dont la littératie en santé est élevée, ils aiment que les renseignements sur la santé soient clairs parce qu'ils captent ainsi rapidement leur attention et qu'ils sont faciles à mettre en application – pas de tracas.



La clarté est reine

Vous pouvez introduire la clarté dans vos renseignements sur la santé des façons suivantes :

- **Définissez clairement votre public cible** : Compte tenu de la diversité croissante dans le milieu de travail, il est plus important que jamais d'adapter votre approche de la communication aux différents sous-groupes de membres du régime. Si la maîtrise du français ou de l'anglais semble un obstacle, alors les balados et vidéos pourraient être les moyens à privilégier. Pour les membres de votre régime dans la vingtaine, il peut être judicieux d'opter plutôt pour les sites Web et les applis. En revanche, les membres du régime dans la soixantaine peuvent préférer les rencontres en personne et les renseignements imprimés;
- **Indiquez clairement les sources des renseignements sur la santé transmis aux membres de votre régime** : Peu importe d'où proviennent les renseignements transmis à vos membres – peut-être de vos fournisseurs de garanties de soins de santé ou des responsables de votre programme d'aide aux employés – assurez-vous qu'ils utilisent des sources crédibles. Qu'il s'agisse d'imprimés, de sites Web ou d'autres contenus en ligne, assurez-vous que les sources sont crédibles, comme des revues médicales et scientifiques vérifiées par des pairs et bien établies (comme le *Canadian Medical Association Journal – CMAJ*), les institutions gouvernementales (comme Santé Canada) et des organismes en santé reconnus (comme la Société canadienne du cancer);
- **Utilisez un langage clair** : La rédaction dans un langage clair fait appel à diverses techniques d'écriture axées sur la clarté et visant à faciliter la lecture et la compréhension. Précisons qu'un langage clair n'a pas à être ennuyeux – être clair ne veut pas dire être simple à outrance ni monotone. Veillez à ce que les rédacteurs des textes sur la santé destinés aux membres de votre régime emploient les techniques d'écriture en langage clair (mots familiers, explication des termes techniques, ajout de descriptions et d'exemples, insertion d'éléments visuels).

Nous essayons vraiment de joindre le geste à la parole!

Nous avons mis Changerpourlavie^{MC} à l'essai...

Comme la raison première de Changerpourlavie est de susciter des changements de comportement, nous avons élaboré le portail et les ressources documentaires en gardant bien à l'esprit la question de la littératie en santé. Nous avons essayé de plaire à tous les genres de membres au moyen de divers documents sur papier ou accessibles en ligne.

... Et bien sûr, nous avons un penchant marqué pour le langage familier et un contenu stimulant – pas de jargon médical et, dans la mesure du possible, des textes complétés par des graphiques, des vidéos et d'autres éléments visuels. De plus, nous n'avons sans doute pas besoin de le mentionner, tout est fondé sur des preuves scientifiques.

Maintenant vous parlez (écrivez et communiquez) le même langage!

Lorsque vous tenez compte de la littératie en santé,

vous augmentez grandement le potentiel de changement de comportement chez les membres du régime.



Sources :

¹ Site Web de l'Office of Disease Prevention and Health, sous Health Literacy, Overview, U.S. Department of Health and Human Services. Consulté en août 2015 : www.health.gov/communication/literacy/

² « The Meaning and the Measure of Health Literacy », David W Baker, MD, MPH1, site Web du National Center for Biotechnology Information, U.S. National Library of Medicine. Consulté en août 2015 : www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1831571/

³ « 5 Celebrity-Endorsed Health Tips That Are Total Wastes of Money », site Web TIME, Money - Everyday Money - Health, le 9 juin 2015, rédacteur admin. Consulté en août 2015 : time.com/money/3896994/celebrities-dubious-health-products//

⁴ « Timothy Caulfield debunks celebrity health trends, from gluten-free diets to colon cleanses », thestar.com, Lauren Pelley, le 8 janvier 2015. Consulté en août 2015 : www.thestar.com/life/health_wellness/2015/01/08/timothy_caulfield_debunks_celebrity_health_trends_from_glutenfree_diets_to_colon_cleanses.html

PROGRAMME DES DONS COMMUNAUTAIRES

VOICI COMMENT NOUS CONTRIBUONS À L'INTÉRÊT COMMUN...



L'avenir vient de s'éclaircir pour les plus vulnérables...

33 organismes reçoivent un soutien financier

Comme l'explique l'Association canadienne pour la santé mentale, « le principal obstacle à la bonne santé, c'est la pauvreté¹. » C'est un fait : les gens marginalisés ont de nombreuses difficultés à surmonter pour accéder aux soins de santé. Ils ont besoin de notre aide! C'est ici qu'entre en jeu notre Programme des dons communautaires (PDC). Notre programme offre un soutien financier vital aux organismes communautaires à but non lucratif qui fournissent des soins de première ligne aux groupes de personnes sous-assurées ou non assurées du Canada. Au cours des prochains mois, nous présenterons les 33 organismes qui bénéficient cette année du soutien que nous leur accordons par le truchement du PDC et qui peuvent ainsi contribuer au mieux-être des gens dans le besoin aux quatre coins du Canada.

Les soins de première ligne à l'avant-scène dans la municipalité de Peel

La municipalité de Peel, située à l'ouest et au nord-ouest de Toronto, prend rapidement de l'expansion, sa population étant composée de gens de centaines d'origines diverses parlant de nombreuses langues différentes. Voici comment deux des organismes financés par le PDC aident les plus vulnérables de la région :

Spectra Community Support Services – On répond à chaque appel

Le programme « Every Call Answered » consiste en une ligne d'assistance téléphonique gratuite en huit langues. Du personnel et des bénévoles formés accordent une écoute bienveillante, empathique, sans juger, à tous les appelants qui sont aux prises avec des problèmes physiques ou psychologiques, des difficultés relationnelles, qui souffrent d'isolement social, vivent une perte, des problèmes postnataux, du stress ou sont victimes d'abus. En plus de leur prêter une oreille attentive, ils les dirigent vers des sources additionnelles de soutien et de renseignements. Le soutien financier de GSC permettra la mise sur pied d'une stratégie de marketing complète pour faire connaître au public la ligne d'assistance. Cette initiative supposera notamment l'élaboration de matériel de publicité dans les huit langues offertes par le service, ce qui devrait accroître l'efficacité de la promotion. Pour en savoir plus sur les réalisations de l'organisme,

visitez-le aux adresses suivantes : www.spectrahelpline.org, Facebook : <http://www.facebook.com/SpectraSupport>, Twitter : <https://twitter.com/spectrasupport> et LinkedIn : <https://www.linkedin.com/company/spectra-community-support-services>

GSC

soins de première ligneSM

La voie vers une meilleure santé

Les soins de première ligne – soins dentaires, soins de la vue, médicaments sur ordonnance, gestion de la maladie et soutien à la santé mentale – peuvent servir de catalyseur du changement... tout ce qu'il faut, c'est un coup de main comme le soutien financier de notre Programme des dons communautaires (PDC).

Vita Manor – Programme Vita Centre Health Connection

Vita Manor offre des services de soutien, d'éducation et de counseling aux jeunes femmes de 15 à 30 ans de la municipalité de Peel qui sont enceintes ou mamans; la plupart des clientes vivent dans la pauvreté ou au seuil de la pauvreté. Les nombreux programmes offerts gratuitement, qui comprennent des services de counseling individuel, portent sur l'art d'être parent et les aptitudes à la vie quotidienne. Les conseillers s'occupent d'adresser les clientes à des ressources spécialisées en santé physique et psychologique, de même qu'à des ressources traitant d'accoutumance, de violence, de pauvreté, de logement et de stigmatisation en raison de l'âge, de l'origine ethnique ou de la culture. Le soutien financier de GSC permettra à Vita Manor de développer encore plus leurs activités d'orientation par la mise sur pied du programme Vita Centre Health Connection. Le but de ce programme est d'aider les clientes à cerner leurs besoins et leurs objectifs en soins de santé, puis de les orienter vers les services de soins appropriés. Visitez le site Web de Vita Manor aux adresses suivantes : <http://www.vitamanor.org/>, Facebook : <https://www.facebook.com/pages/Vita-Centre/120216661391771> et Twitter : <https://twitter.com/VitaCentre>

¹ Il faut combattre la pauvreté pour améliorer la santé, a-t-on dit à l'AMC, Pat Rich, le 30 juillet 2013, site Web de l'Association médicale canadienne, consulté en août 2015 : <https://www.cma.ca/fr/Pages/To-improve-health-tackle-poverty-CMA-report.aspx>

NOUVEAUTÉS

COUVERTURE PROVINCIALE ACCRUE POUR HOLKIRA PAK, NOUVEAU MÉDICAMENT CONTRE L'HÉPATITE C

Le nombre de provinces qui couvrent Holkira Pak, le nouveau médicament contre l'hépatite C, continue d'augmenter. La Colombie-Britannique, la Saskatchewan, le Manitoba, l'Ontario, la Nouvelle-Écosse et le Québec, de même que le territoire du Yukon, ont annoncé que le médicament a maintenant été ajouté à leurs formulaires.

Comparativement à d'autres options, les nouveaux médicaments, comme Holkira Pak, Harvoni et Sovaldi, affichent un taux de guérison de 90 % ou plus, entraînent moins d'effets indésirables et permettent une durée de traitement plus courte. Pour certains patients, Holkira Pak représente un taux de guérison de 93 % à 99 %.

Qu'est-ce que cela signifie pour votre régime? Ces médicaments contre l'hépatite C sont coûteux, mais ils peuvent se révéler d'une importance vitale pour les membres de votre régime. Pour contribuer à la maîtrise des coûts, GSC coordonnera les prestations avec celles des régimes provinciaux dans toute la mesure du possible.

Ne manquez pas le numéro de l'automne 2015 de *Perspective sur les prescriptions*, dans lequel nous donnerons des renseignements supplémentaires sur les nouveaux médicaments contre l'hépatite C ainsi qu'un aperçu d'autres médicaments à coût élevé dont vous entendrez bientôt parler.

L'ÉTÉ SE TERMINE... LES VACANCES D'HIVER SONT À NOS PORTES!

La dernière fin de semaine prolongée de l'été étant maintenant chose du passé, les membres du régime doivent avoir quelque chose à espérer! Encouragez-les à planifier leurs vacances d'hiver parce que la faiblesse du dollar canadien se répercute partout, y compris sur les taux d'assurance-voyage. Pour éviter les mauvaises surprises l'hiver venu, il vaut mieux qu'ils mettent en place leurs plans de voyage dès maintenant, ce qui comprend l'assurance-voyage. Il ne faut pas oublier que l'assurance-voyage est aussi importante pour les voyages au Canada, car le régime provincial des membres ne couvre pas nécessairement toutes les dépenses hors province.

LES SERVICES EN LIGNE POUR LES FOURNISSEURS DE SOINS DE SANTÉ : UNE VERSION AMÉLIORÉE

Accroître l'efficacité et l'efficacité du travail de nos fournisseurs de soins de santé améliore la prestation du service pour tous; tout le monde y gagne : les fournisseurs de soins de santé, les promoteurs de régime et les membres du régime. Pour mieux cerner les améliorations à apporter, nous nous sommes informés directement auprès des fournisseurs de soins de santé. Ils nous ont répondu et nous les avons écoutés! Ils ont suggéré des façons de leur faciliter la vie et d'augmenter leur productivité. Nous n'avons aucune objection, ce qui fait que cet automne, nos services en ligne pour les fournisseurs – connus sous le nom de providerConnect^{MC} – proposeront des fonctions améliorées comme les suivantes :

- Gestion en ligne plus facile : Les nouveaux fournisseurs de soins de santé trouveront que le processus d'inscription et d'adhésion est vraiment simple comme bonjour; quant aux fournisseurs actuels, ils auront accès à de nouvelles fonctions, notamment pour mettre à jour leur profil et se tenir au courant des nouveautés en consultant la nouvelle page réservée à cette fin;
- Soumission des demandes de règlement simplifiée : Tous les fournisseurs de soins de santé, quels qu'ils soient, constateront des changements qui leur faciliteront la vie et accroîtront leur efficacité, comme la soumission des demandes de règlement en deux temps trois mouvements.

Et d'autres améliorations sont en vue. À compter du 1^{er} octobre, les fournisseurs de soins de santé pourront choisir entre les paiements sous forme de chèque mensuel par courrier escargot ou le dépôt direct... la voie rapide!

À venir sous peu!

CHEZ VOUS ET AILLEURS... DES ÉVÉNEMENTS À NE PAS MANQUER

ICRA Québec – Du 14 au 16 septembre

Fairmont Manoir Richelieu, La Malbaie (Québec)

<http://www.cpbi-icra.ca/fr/Activit%c3%a9s/D%c3%a9tails/Qu%c3%a9bec/2015/09-14-21e-Conf%c3%a9rence-r%c3%a9gionale-14-au-16>

ICRA Atlantique – Du 16 au 18 septembre

Delta Prince Edward, Charlottetown (Î.-P.-É.)

<http://www.cpbi-icra.ca/Events/Details/Atlantic/2015/09-16-2015-Atlantic-Regional-Conference>

To Tell the Truth: Where Employee Health Benefits Plans Have Gone Wrong – Le 17 septembre

Hôtel Fairmont Palliser, Calgary (Alberta)

Joignez-vous à David Willows, vice-président, Solutions de marché stratégiques, GSC, à l'occasion d'une séance d'information sur l'évolution des régimes de soins de santé et leur capacité de répondre aux besoins et défis futurs.

<http://www.cpbi-icra.ca/Events/Details/Southern-Alberta/2015/09-17-To-Tell-the-Truth-Where-Employee-Health>

Workplace Benefit Awards – Le 7 octobre

Arcadian Court, Toronto (Ontario)

<http://www.benefitscanada.com/microsite/awards/workplace-benefits-awards>

The Better Workplace Conference – Du 14 au 16 octobre

Hilton Lac-Leamy, Gatineau (Québec)

Venez écouter Peter Gove, responsable de l'innovation en gestion de la santé, parler de l'avenir dans la conception des régimes de soins de santé.

<http://www.conferenceboard.ca/conf/betterworkplace/agenda.aspx>

CPBI Ontario – Les 28 et 29 octobre

Hôtel Hilton, Toronto (Ontario)

<http://www.cpbi-icra.ca/Events/Details/Ontario/2015/10-28-CPBI-Ontario-Regional-Conference-Healthy>

Gagnant du tirage d'un iPad mini

Toutes nos félicitations à L.Diet, Windsor (Ontario), gagnant de notre tirage mensuel d'un iPad mini. Dans le cadre de ce concours, le nom d'un membre sera tiré au sort parmi les membres du régime qui se sont inscrits aux Services en ligne des membres du régime au cours du mois.



greenshield.ca

London	1.800.265.4429	Vancouver	1.800.665.1494
Toronto	1.800.268.6613	Windsor	1.800.265.5615
Calgary	1.888.962.8533	Montréal	1.855.789.9214
	Service à la clientèle		1.888.711.1119