

La santé pour tous

GREEN SHIELD CANADA
RAPPORT 2020
SUR LES IMPACTS SOCIAUX

gsc
les avantages green shield 



À propos de ce rapport

Puisque nous sommes une entreprise à vocation sociale sans but lucratif, générer un impact social positif et faire bouger les choses, c'est ce qui nous définit.

Le Rapport 2020 sur les impacts sociaux de Green Shield Canada (GSC) s'appuie sur nos initiatives précédentes concernant les rapports sur la responsabilité sociale de l'entreprise. Il est conçu pour refléter notre nouvelle stratégie sur les impacts sociaux.

Dans les prochaines pages, nous indiquerons les détails du cadre de notre stratégie sur les impacts sociaux, notamment nos objectifs, les principales mesures, ainsi que les progrès et réalisations récents jusqu'au 31 décembre 2020. Tous les renseignements cités dans ce rapport sont à jour à cette date, sauf indication contraire, et toutes les valeurs financières sont exprimées en dollars canadiens, sauf indication contraire.

Notre indice de rendement témoigne de notre réponse aux renseignements extraits des normes de la Global Reporting Initiative (GRI). Bien que nous ayons l'intention, dans les années à venir, de rendre compte conformément à l'option de conformité essentielle des normes GRI, notre rapport 2020 aligne nos données liées

au rendement avec certains éléments généraux d'information et certains éléments spécifiques à un enjeu.

GSC appuie également les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, qui constituent un modèle pour construire un avenir meilleur. Chez GSC, nous avons pour mission de fournir des solutions significatives visant à améliorer la santé et le bien-être, et c'est pourquoi nous avons aligné nos activités et notre stratégie sur les impacts sociaux pour soutenir principalement la réalisation de l'ODD 3, Bonne santé et bien-être. Nous contribuons également aux ODD 5 (Égalité entre les sexes), 8 (Travail décent et croissance économique), 10 (Inégalités réduites) et 17 (Partenariats pour la réalisation des objectifs).

Veuillez adresser vos commentaires ou questions sur tout aspect du présent rapport à l'équipe responsable des impacts sociaux de GSC à socialimpact@greenshield.ca.





Table des matières

02 À propos de ce rapport

04 À propos de Green Shield Canada

13 Piliers des impacts sociaux

15 INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE

- 16 Notre engagement envers les collectivités locales
- 17 Partenariats avec des fondations communautaires
- 19 Projet accès Green
- 21 Partenariats en santé mentale
- 22 Implication des employés

- 5 Notre but, notre vision, notre mission et nos valeurs
- 6 Faits saillants de 2020
- 7 Nos services

23 CONSCIENCE SOCIALE

- 24 Clients
- 26 Employés
- 30 Nos fournisseurs
- 31 Environnement
- 32 Investissement dans l'impact
- 33 Promotion du changement dans le système de santé
- 34 Aide aux sinistrés
- 35 Lutte contre le racisme et construction de collectivités plus inclusives

- 8 Message du chef de la direction
- 10 Message du cadre responsable de l'impact social
- 11 Gouvernance d'entreprise

36 CRÉATION DE VALEUR PARTAGÉE

- 37 Améliorer la santé et le bien-être par le biais de nos activités
- 38 Investir et s'associer pour créer une valeur partagée en santé mentale
- 39 Projet-pilote de création de valeur partagée en santé mentale

40 Tableaux sur le rendement

À propos de Green Shield Canada



À propos de Green Shield Canada



Notre objectif

Aider les Canadiens à adopter un mode de vie plus sain.

Notre vision

Contribuer à la santé et au bien-être durables des collectivités que nous servons.

Notre mission

Fournir des solutions pertinentes afin d'améliorer la santé et le bien-être.

Nos valeurs

En tant qu'entreprise à vocation sociale, nous faisons bouger les choses :

- Nous pensons d'abord aux besoins de nos clients.
- Nous aidons nos employés à réussir.
- Nous cultivons l'excellence, l'innovation et la souplesse.

Chez GSC, ce sont là les éléments de notre ADN d'entreprise, qui reflètent nos racines fondatrices en matière de responsabilité sociale et de partenariat avec les collectivités. Ils guident notre stratégie, notre prise de décisions, nos objectifs, nos actions et notre culture. Sur ces fondements, nous nous efforçons de créer un impact social significatif et mesurable dans nos collectivités.





Faits saillants de 2020

4,4 MILLIONS

Participants aux régimes



**66% DE FEMMES
34% D'HOMMES**

Caractéristiques démographiques
des employés



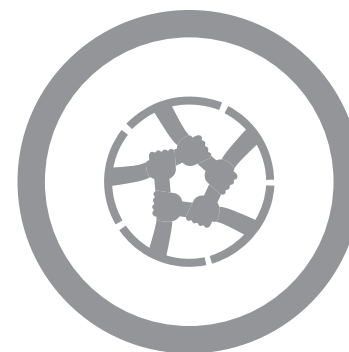
< 1,5%

Roulement volontaire
du personnel



41 MILLIONS

Demandes de règlement traitées



2,9 MILLIARDS DE \$

Revenu brut

8 AU TOTAL

Bureaux

SCORE DE 90%

Engagement des employés

**33% DE FEMMES
25% DE PANDC**

Diversité au sein
du conseil d'administration

6 MILLIONS DE \$

Investissement
communautaire

Nos services

GSC est reconnue comme étant le plus important spécialiste en matière de santé et d'innovation du secteur, offrant des solutions efficaces et rentables appuyées par une technologie et un service de niveau supérieur.

Structurée spécialement comme une entreprise sociale dans le but d'aider les gens à adopter un mode de vie plus sain, GSC améliore les résultats de santé en donnant accès aux meilleurs services fournis par un écosystème de santé numérique en constante expansion. Grâce à nos régimes de garanties collectifs et individuels ainsi qu'à nos services administratifs, nous aidons plus de quatre millions de Canadiens d'un océan à l'autre.

En 2020, nous avons élargi nos secteurs d'activité pour faire de GSC une société de services de santé à intégration verticale, avec une combinaison unique de services d'assurance, d'administration et de santé.

- **Assurance-maladie :** régimes collectifs et individuels
- **Administration des soins de santé et des garanties :** HBM+, tiers administrateur (TA) et administration des garanties dans le secteur de la gestion des garanties

- **Prestation de services de santé :** secteurs de la santé mentale et des services pharmaceutiques

Entre 2020 et le début de 2021, trois acquisitions ont été réalisées au sein de Green Shield Benefits Association (GSBA) :

- Benecaid, un tiers administrateur et fournisseur de technologie d'assurance de premier plan pour le règlement des demandes de règlement;
- Computer Workware Inc., un fournisseur de logiciels bien connu et administrateur de divers types de régimes de garanties;
- Inkblot, un fournisseur de divers services de santé mentale qui privilégie le numérique.

Bien que chacune de ces trois acquisitions continuera à exercer ses activités de manière indépendante au sein de GSBA, GSC s'associera avec elles et d'autres organisations ciblées pour déployer notre plan stratégique et ainsi étendre notre impact social.



Message du chef de la direction

GSC a été fondée en 1957 avec la volonté de contribuer à résoudre l'enjeu social de l'accès abordable aux médicaments sur ordonnance. Depuis lors, nous avons fait de GSC une entreprise à vocation sociale ayant pour objectif de permettre aux gens de vivre en meilleure santé.



Lorsque la COVID-19 a été déclarée pandémie mondiale, l'effondrement initial des marchés boursiers a entraîné d'importantes pertes dans notre portefeuille d'investissements, et la fermeture de nombreuses cliniques de professionnels de la santé a provoqué une forte baisse des revenus, des demandes de règlement et des volumes d'appels. Face à ce risque et à cette incertitude considérables, notre objectif a été pour nous notre étoile polaire et nous avons veillé à la santé et la sécurité de nos employés, aux besoins de nos clients et des personnes les plus vulnérables de nos communautés.

Je suis très fier de la façon dont les employés de GSC ont montré la force de notre culture particulière en travaillant ensemble ainsi qu'avec nos parties prenantes clés en cette période difficile. Je suis également fier de la compassion, de la patience et de la résilience extraordinaires dont ils ont fait preuve. Malgré les difficultés de 2020, nous avons terminé l'année avec le

score le plus élevé de notre histoire en matière d'engagement des employés, soit 90 %.

Je suis heureux de pouvoir présenter les détails importants de notre histoire vécue en 2020 dans le premier Rapport sur les impacts sociaux de Green Shield Canada. Au-delà de la gestion de la pandémie, nous nous sommes également concentrés sur l'exécution de notre plan stratégique et sur son objectif principal, qui est d'accroître notre capacité financière afin d'avoir un impact social plus important. Nos investissements dans les collectivités en 2020 totalisaient 6 millions de dollars et, grâce à notre plan stratégique, nous voulons plus que doubler ce montant pour atteindre au moins 13 millions de dollars d'ici 2025.

Afin de permettre cette augmentation du financement à retombées sociales, il faudra assurer la pérennité de notre activité principale d'assurance maladie, tout en nous diversifiant

sur des marchés à plus forte croissance et à plus forte marge qui, à la fois, sont en phase avec notre mission sociale et soutiennent notre activité principale. Du point de vue de la diversification, nous nous concentrerons sur : 1) l'administration des soins de santé et des garanties, secteur où nous élargirons les capacités actuelles de HBM+ afin d'y ajouter les services de TA et d'administration des garanties; et 2) la prestation de services de santé, où nous tirerons parti de nos propres solutions et de celles de partenaires privilégiés pour soutenir les clients dans les domaines suivants: i) la santé mentale; ii) les services pharmaceutiques spécialisés et numériques; et iii) un écosystème de santé virtuel.

La combinaison de capacités qui en résultera permettra à GSC de se repositionner comme une société de services de santé à intégration verticale, avec une composition unique de services d'assurance, d'administration et de santé. Ainsi, selon nous, nous générerons

Message du chef de la direction



une proposition de valeur convaincante pour nos clients, ce qui assurera notre pérennité à long terme, tout en nous fournissant une plateforme pour augmenter continuellement nos contributions en matière d'impact social au fur et à mesure de notre évolution.

Peu de personnes et d'organisations à travers le monde ont été épargnées par les impacts profonds de la COVID-19. Au-delà des répercussions sanitaires et économiques liées à la pandémie, notre attention s'est davantage portée sur une crise déjà en cours dans le domaine de la santé mentale. À une époque où les formes traditionnelles de prestation de soins de santé étaient perturbées, nos décisions stratégiques d'avant la pandémie, soit investir dans notre portefeuille de services numériques

de santé mentale et le développer, se sont avérées extrêmement précieuses pour favoriser la santé et le bien-être – autant pour nos clients et nos employés que pour les nombreux membres du grand public que nous avons pu aider en rendant nos produits et nos plateformes accessibles aux populations dans le besoin.

Malgré les difficultés commerciales initiales auxquelles nous avons été confrontés en raison de la pandémie, une fois que les marchés boursiers se sont stabilisés et que les professionnels de la santé ont rouvert leurs portes, la demande pour nos services de base s'est renforcée et la demande du marché dans le secteur de la santé numérique a connu une hausse rapide. Notre reconnaissance du potentiel de la révolution numérique pour transformer et étendre nos services, notre modèle d'entreprise ainsi que notre stratégie sur les impacts sociaux – et notre adoption du principe du « numérique d'abord » – nous ont bien positionnés, car nous nous attendons à ce que ce nouvel appétit et cette volonté de services de santé numériques se maintiennent bien au-delà de la pandémie.

À la fin de 2020 et au début de 2021, des acquisitions clés ont été réalisées au sein

de Green Shield Benefits Association (GSBA) qui, grâce à un partenariat, permettront à GSC non seulement de mettre en œuvre son plan stratégique, mais aussi d'ancrer davantage la « création de valeur partagée » dans notre organisation, un modèle que nous avons adopté et qui est axé sur les possibilités de tirer des avantages pour la société directement par le biais des services que nous fournissons.

En bref, nous avons accompli beaucoup de choses en 2020 et il y a encore beaucoup à espérer. L'arrivée de vaccins efficaces devrait nous aider à tourner la page de la COVID-19. Dans un même temps, nous allons de l'avant avec de nombreux nouveaux produits, services et initiatives qui offrent des avantages potentiels à un large éventail de parties prenantes et renforcent notre envergure et notre promesse en tant qu'entreprise à vocation sociale unique.

Zahid Salman
Président et chef de la direction

À une époque où les formes traditionnelles de prestation de soins de santé étaient perturbées, nos décisions stratégiques d'avant la pandémie, soit investir dans notre portefeuille de services numériques de santé mentale et le développer, se sont avérées extrêmement précieuses pour favoriser la santé et le bien-être.

Message du cadre responsable de l'impact social



Sans aucun doute, 2020 a été pour nous tous une année stimulante à bien des égards, à la fois à titre d'entreprise et en tant qu'individus confrontés à un stress et à une incertitude sans précédent. Chez GSC, l'impact social est totalement lié à la santé et au bien-être, c'est pourquoi nous avons travaillé dur pour soutenir nos employés et nos collectivités en ces temps exceptionnels.

Dans les prochaines pages, vous découvrirez comment nous donnons vie aux objectifs et aux initiatives développés dans le cadre de notre toute nouvelle stratégie sur les impacts sociaux, que nous avons mis en pratique pour la première fois en 2020. Nous avons connu de nombreux succès inspirants au cours de l'année écoulée, notamment le lancement de programmes d'investissement communautaire transformateurs, comme notre important investissement de 10 millions de dollars dans des partenariats avec des fondations communautaires et la création du Projet accès Green, notre initiative phare

en matière de santé buccodentaire reflétant un partenariat de 6,15 millions de dollars avec la Faculté de médecine dentaire de l'Université de Toronto – le plus grand programme de services et de recherche en santé publique dentaire de l'histoire du Canada.

Par ailleurs, 2020 a marqué le début d'un changement social fondamental. Les enjeux liés à la discrimination systémique, au manque d'inclusion et à l'inégalité sociale sont de plus en plus flagrants; ils sont apparus avec une soudaineté et une gravité choquantes. En tant qu'organisation, nous avons réagi à l'interne en prenant du recul afin de déterminer de quelle façon nous pourrions mieux promouvoir l'inclusion et l'équité dans nos activités, et à l'externe en nous efforçant d'investir dans des initiatives de justice raciale et sociale dans nos collectivités.

Quant à l'année 2021, j'espère que nous pourrons conserver certaines des bonnes choses, comme l'appréciation renouvelée

du temps passé en famille, l'engagement accru en faveur de l'inclusion et une nouvelle notion de toutes les possibilités qu'offre le travail collaboratif, tout en veillant à réfléchir au poids de ce que nous avons vécu. Chez GSC, nous promettons de continuer à donner la priorité à la santé mentale de nos employés et des membres de nos collectivités, et de travailler sans relâche pour veiller à la santé de tous les Canadiens. Nous espérons que vous nous accompagnerez tout au long de notre parcours.

Prenez soin de vous et de votre entourage.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mila Lucio'.

Mila Lucio
Vice-présidente directrice,
Ressources humaines et impact social

Gouvernance d'entreprise

GSC s'engage à mener ses activités de façon éthique, honnête et transparente avec ses parties prenantes. Nos pratiques en matière de gouvernance nous assurent que notre mission s'accomplit d'une façon durable sur les plans financier, social et environnemental.



Nos parties prenantes

L'engagement d'un dialogue bidirectionnel authentique avec les promoteurs et les membres de nos régimes – nos principales parties prenantes – est au centre de nos activités. Les autres parties prenantes sont les fondations communautaires, les organismes de bienfaisance nationaux et locaux, les autorités sanitaires, les associations dentaires et médicales, les praticiens, les organismes de réglementation, tous les ordres de gouvernement, les innovateurs du secteur privé, les chercheurs en santé publique, les décideurs politiques et, bien sûr, nos employés.

Conseil d'administration

Le conseil d'administration supervise la gestion de GSC et constitue donc notre plus haute instance de gouvernance. Élus par les membres de GSC, ses 12 membres ont pour objectif de garantir une culture éthique et une entreprise durable grâce à de solides pratiques de gouvernance d'entreprise. Les rôles du président du conseil d'administration et du chef de la direction sont distincts, et tous les directeurs principaux, à l'exception du chef de la direction, sont indépendants. Ils sont confirmés chaque année par le comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique.

Le conseil d'administration communique activement avec la direction et établit des structures, des politiques et des processus pour réaliser notre mission et nos objectifs stratégiques.

Le conseil d'administration procède à des évaluations annuelles de son efficacité et à des évaluations par les pairs, et adopte les meilleures pratiques de gouvernance appropriées pour GSC. Les compétences des directeurs ont été révisées il y a deux ans pour correspondre au nouveau plan stratégique de GSC. Le conseil d'administration doit refléter collectivement l'expertise dans toutes les compétences.

Il est composé de quatre comités permanents : le comité de vérification, de gestion des risques et des investissements, le comité des ressources humaines et de l'impact social, le comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique et le comité de nomination.

Le **cadre de gouvernance de GSC** est accessible (en anglais seulement) sur notre site Web.



Composition du conseil d'administration

4

DURÉE MOYENNE DU MANDAT
EN ANNÉES

12

MEMBRES
DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

25 %

DE PANDC
(PERSONNES AUTOCHTONES,
NOIRES ET DE COULEUR)

33 %

DE FEMMES



Impact social et gouvernance en matière de durabilité

La supervision par le conseil d'administration de nos activités d'impact social (un terme qui, chez GSC, est synonyme d'environnement, de volet social et gouvernance, de responsabilité sociale d'entreprise et de durabilité) est principalement la responsabilité du comité des ressources humaines et de l'impact social, à l'exception de nos activités d'investissement dans l'impact, qui sont supervisées par le comité de vérification, de gestion des risques et des investissements. Par ailleurs, le conseil d'administration ajoute l'impact social comme compétence du conseil, et la stratégie sur les impacts sociaux est intégrée dans le plan stratégique de GSC.

Le comité des ressources humaines et de l'impact social reçoit des rapports trimestriels sur l'avancement de la stratégie sur les impacts sociaux, approuve toute modification de ladite stratégie et examine le rapport annuel sur les impacts sociaux. L'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie sur les impacts sociaux relèvent de la responsabilité du chef de la direction et de son équipe.

Un comité de gouvernance de l'impact social, composé de trois vice-présidents directeurs, se réunit tous les mois pour examiner les mises à jour stratégiques et opérationnelles et rend également compte tous les trimestres au chef de la direction. Des mises à jour régulières sont également fournies à l'équipe de direction de GSC.

Éthique et intégrité

GSC est fière de servir depuis toutes ces années les Canadiens. Notre succès s'est bâti sur un engagement inébranlable à exercer toutes nos activités commerciales de manière franche et éthique, avec honnêteté et intégrité, et conformément aux lois de toutes les régions où nous exerçons nos activités.

Code de conduite

Nous nous engageons à respecter des normes élevées de conduite des affaires. Tous les employés, dirigeants, cadres et sous-traitants tiers sont tenus d'adhérer à notre **code de conduite** chaque année. Le chef de la direction rend compte de son achèvement au comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique.

De plus, GSC a établi une **politique relative aux employés concernés** qui prévoit le signalement anonyme des problèmes de conduite par l'entremise des ressources humaines ou du président du comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique.

Accessibilité

Nous nous engageons à respecter la dignité et le besoin d'indépendance des personnes handicapées. Chaque personne sera traitée avec courtoisie, accueillie chaleureusement et verra ses besoins en matière de mesures d'adaptation respectés, dans ses interactions avec GSC et ses employés, que son handicap soit ou non apparent. Les principes et les pratiques que nous suivons pour garantir que nos produits, nos services et nos milieux de travail favorisent l'inclusion totale sont détaillés dans notre **politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées**.

Gestion des risques

Sous la supervision du conseil d'administration et de la haute direction, nous mesurons, surveillons et gérons les risques grâce à la mise en œuvre d'un vaste cadre de gestion des risques et de gouvernance d'entreprise.

À titre d'entité sous réglementation fédérale, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF) est le principal organisme de réglementation de GSC. D'ailleurs, GSC a élaboré des politiques et des procédures afin de se conformer aux lignes directrices et aux exigences du BSIF. GSC assure également la gestion des risques grâce à divers comités de gestion, des lignes directrices, cadres, contrôles internes, vérifications externes et internes, systèmes d'information de gestion, de la surveillance de la gestion et d'autres moyens.

Continuité des activités

Nous disposons d'un plan de continuité des activités à l'échelle de l'entreprise pour tous les bureaux de GSC. Il s'agit d'une approche proactive visant à éviter et à atténuer les risques associés à une interruption des activités habituelles. Il détaille les mesures à prendre avant, pendant et après un événement inattendu ou une crise afin de maintenir la viabilité financière de l'entreprise.





Piliers des impacts sociaux

Investissement communautaire
Conscience sociale
Création de valeur partagée



Stratégie sur les impacts sociaux

En 2019, nous avons officialisé notre stratégie sur les impacts sociaux et en 2020, nous l'avons mise en œuvre. Notre objectif est de créer un impact social significatif et mesurable en améliorant la santé et le bien-être des collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons.



La stratégie est divisée en trois piliers d'impact social, également reflétés dans ce rapport :

- Investissement communautaire
- Conscience sociale
- Création de valeur partagée

Dans le cadre de notre stratégie sur les impacts sociaux, nous concentrons nos efforts sur deux domaines d'intervention : **la santé buccodentaire et la santé mentale**. Il s'agit de domaines qui, selon nos recherches, sont actuellement mal desservis et où nous pensons pouvoir exploiter nos connaissances, nos ressources et nos offres de services pour avoir un impact réellement significatif.

Mesure de l'impact

Dans le cadre de sa nouvelle stratégie sur les impacts sociaux, GSC passe d'un modèle de don basé sur les activités à un modèle d'investissement basé sur les résultats pour atteindre son objectif, soit une meilleure santé pour tous les Canadiens.

Nous utiliserons le nombre de personnes touchées – selon une catégorisation basée sur la portée de l'impact – comme indicateur de rendement clé et comme mesure du rendement du capital investi.



À terme, nous voulons aller au-delà des personnes touchées pour saisir également l'impact au niveau de l'organisation et du système. La première mesure s'appliquera, par exemple, à notre impact sur les organisations partenaires, tandis que la seconde englobera la mesure du changement global au sein des systèmes canadiens de soins de santé et d'aide sociale.

Nous espérons que cet accent mis sur la mesure de l'impact améliorera non seulement les résultats de nos initiatives, mais fournira également des données probantes pour que d'autres bailleurs de fonds se joignent à nous dans nos efforts pour améliorer la santé buccodentaire et la santé mentale. Nous espérons également que l'accent mis sur la mesure de l'impact contribuera à éclairer notre prise de décisions et à renforcer nos processus de subvention et de partenariat.

Investissement communautaire

Nous investissons dans des partenariats qui favorisent la bonne santé des gens et des collectivités en fournissant notre expertise, notre temps et notre argent.



Notre engagement envers les collectivités locales

Depuis la fondation de GSC, nous investissons dans les collectivités où nous vivons et travaillons.



Notre engagement à améliorer la santé et le bien-être de nos collectivités fait partie intégrante de notre structure en tant qu'entreprise à vocation sociale sans but lucratif. Nous le faisons bien et nous sommes fiers de chercher constamment à le faire mieux.

Nous concentrons nos initiatives d'investissement communautaire sur :

- **La santé buccodentaire :** GSC soutient les initiatives de recherche et de prestation de services qui contribuent à faciliter l'accès aux services dentaires pour les Canadiens sous-assurés et non assurés;
- **La santé mentale :** Nous investissons dans des initiatives qui soutiennent la prestation de soins de santé mentale, et dans des projets de sensibilisation aux problèmes et aux ressources en santé mentale.

En 2020, bien que nous ayons accordé quelques petites subventions locales pour contribuer aux dons des Fêtes et aux parrainages locaux dans les collectivités où nous exerçons nos activités, la majeure partie de notre investissement communautaire a été répartie dans trois domaines principaux : les partenariats avec des fondations communautaires, le Projet accès Green et l'implication des employés.



Partenariats avec des fondations communautaires

Nous avons lancé notre programme de partenariat avec des fondations communautaires en 2018 en investissant six millions de dollars pour établir des relations avec six fondations communautaires au Canada.



À la fin de 2020, nous avons doublé ces chiffres pour atteindre 12 partenariats avec des fondations communautaires, pour un investissement total de 10 millions de dollars.

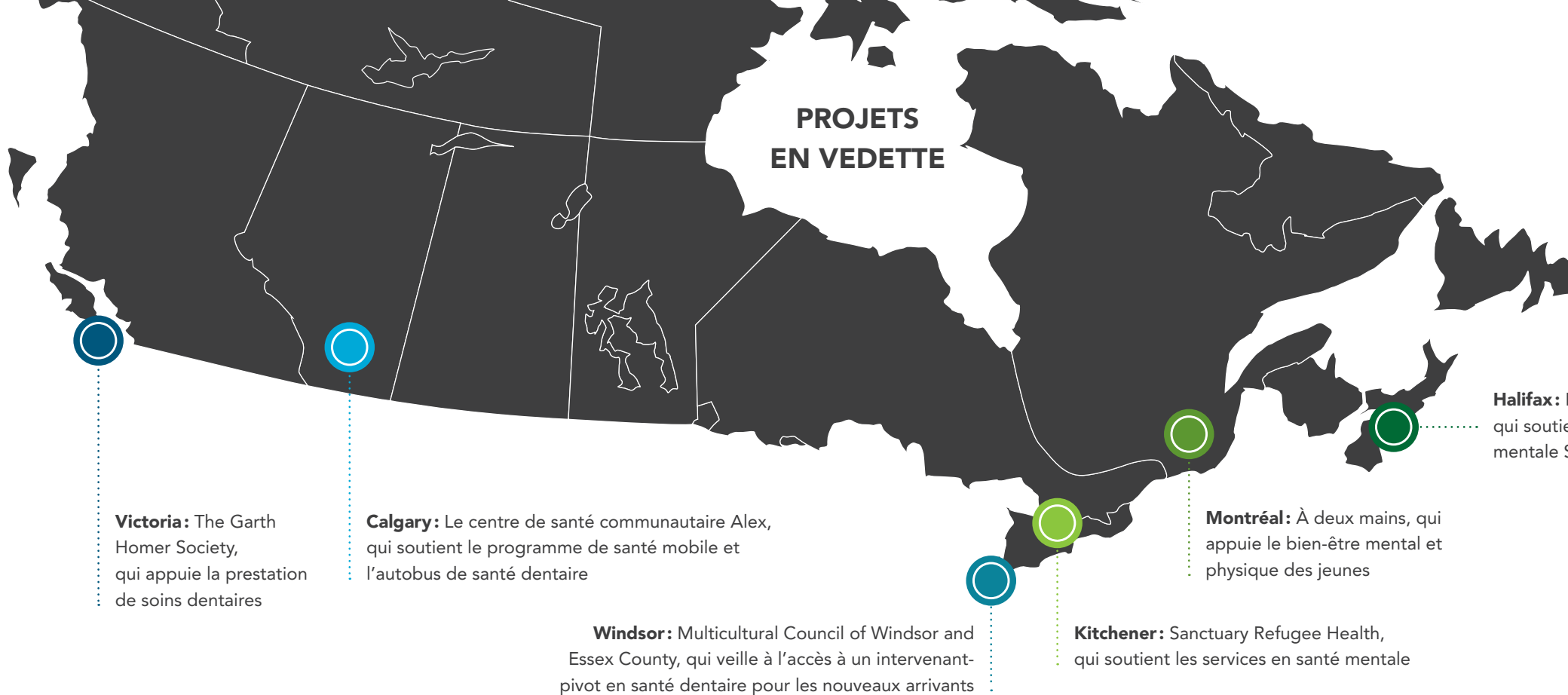
Les fondations communautaires sont des organismes de bienfaisance qui se consacrent à l'amélioration de la vie des Canadiens dans leur collectivité. Nos partenariats nous permettent de tirer parti de leur expertise en matière de subventions, des relations avec la population et de la connaissance des fondations communautaires locales par les collectivités. Nous sommes fiers d'être les pionniers de ce nouveau modèle d'investissement communautaire grâce à nos partenariats avec des fondations communautaires.

Voici nos 12 fondations communautaires partenaires :

- Algoma Community Foundation
- Calgary Foundation
- Fondation du Grand Montréal
- Community Foundation of Nova Scotia
- Fondation Québec Philanthrope
- Haida Gwaii Community Foundation
- Hamilton Community Foundation
- Kitchener Waterloo Community Foundation
- Fondation communautaire d'Ottawa
- Toronto Foundation
- Victoria Foundation
- Windsor-Essex Community Foundation

La structure de notre investissement financier avec chaque fondation consiste en un don initial, suivi de subventions accréditatives favorisant l'accès aux services de santé buccodentaire et de santé mentale. Dans plusieurs cas, nous avons également apporté notre soutien au renforcement des capacités en matière d'administration, de consultation des collectivités et d'activités de démarrage. À Algoma, par exemple, l'investissement de GSC a servi à la création de la toute nouvelle Algoma Community Foundation, fondée en 2020.





Chez GSC, nous croyons fermement à l'inclusion et à l'adage « Rien sur nous ne se fera sans nous ».

Le partenariat de GSC avec les fondations communautaires s'inscrit dans une tendance plus vaste en matière d'investissement communautaire qui tend vers un modèle de justice sociale. Ainsi, il faut s'en remettre aux parties sur le terrain et aux personnes directement touchées par les enjeux pour établir les priorités et orienter l'intervention.

Partage des connaissances et recherche

Exercer un impact mesurable et durable est un élément fondamental de notre stratégie sur les

impacts sociaux et un aspect important de nos partenariats avec les fondations communautaires. Dans la mesure du possible, GSC travaille avec les fondations et les bénéficiaires afin de créer un processus d'évaluation de projet et de production de rapports.

La communication entre les fondations partenaires, et pas seulement avec GSC, en est un aspect essentiel. Afin d'appuyer cette démarche, nous avons commencé en 2020 à travailler à la création d'une « communauté d'intérêts » dans le domaine de la santé

buccodentaire, où les parties prenantes peuvent faire part de leurs expériences et de leurs résultats dans l'intérêt de tous. Il s'agit pour l'instant d'appels réguliers et de partage de renseignements, et nous prévoyons organiser une réunion virtuelle à part entière en 2021.

Dans le même ordre d'idées, nous avons publié en 2020 un rapport intitulé **A Toolkit for Community Foundations** (en anglais seulement), qui propose un plan directeur aux fondations désireuses de trouver et de développer des partenariats avec des entreprises.

Projet accès Green

Le Projet accès Green est une initiative phare qui vise à combler les lacunes du système de soins de santé canadien.

Grâce à des partenariats établis avec des établissements universitaires et des prestataires de soins de santé dans la collectivité, le Projet accès Green offre un accès gratuit aux soins pour les Canadiens mal desservis dans des cliniques qui servent également de forum pour la recherche, produisant des données qui nous aideront à changer le système de soins de santé pour de bon.

Le projet a été lancé en novembre 2020, propulsé par un investissement de 6,15 millions de dollars sur cinq ans pour financer la clinique Green Shield Canada et la recherche connexe, située à même la Faculté de médecine dentaire de l'Université de Toronto. Il s'agit du plus important don unique jamais fait à la santé publique dentaire au Canada.

La santé buccodentaire a été choisie comme premier programme phare après plusieurs années de recherche qui ont révélé qu'un Canadien sur trois ne dispose d'aucune couverture pour les soins dentaires. De nombreuses familles à faible revenu doivent établir des priorités, ce qui fait que la nourriture, le logement et l'habillement passent bien avant les traitements. Les adultes comme les enfants finissent par souffrir de douleurs dentaires, d'infections et d'autres complications, et beaucoup d'entre eux se retrouvent dans les services d'urgence ou les cabinets de médecins.

Pour ces personnes, on parle alors, notamment, de graves problèmes physiques, sociaux et financiers, d'une faible estime d'elles-mêmes et d'obstacles à l'emploi et à l'éducation. Ces conséquences font également peser sur le système de santé une charge supplémentaire qui pourrait être évitée si les gens avaient accès à des soins dentaires abordables.





Clinique phare

La clinique Green Shield Canada de l'Université de Toronto est conçue pour fonctionner de la même façon qu'un cabinet dentaire classique. Une équipe d'une douzaine de chercheurs, dirigée par le Dr Carlos Quiñonez, spécialiste de la santé publique dentaire, professeur agrégé et directeur de programme à la Faculté de médecine dentaire de l'Université de Toronto, travaille en coulisse sur un projet de collecte et d'analyse de données que nous avons appelé le programme de recherche One Smile.

En raison des restrictions découlant de la COVID-19 concernant les recherches menées en personne, la clinique n'a pu fournir que des soins d'urgence pendant la majeure partie de 2020. Dès le début de la recherche officielle, les patients admissibles pourront accéder gratuitement à une gamme complète de services de soins dentaires de base. Au final, l'objectif est de fournir des soins gratuits et continus à 1 500 à 2 000 personnes pendant la durée du projet.

Il est important de noter qu'en tant que bailleur de fonds, GSC n'est impliquée dans aucun aspect de la recherche. Comme pour toute recherche universitaire de haut niveau, l'étude est menée de manière entièrement indépendante. Nous ne prendrons connaissance des résultats que lorsqu'ils seront publiés et accessibles à tous.

Élargir l'accès aux soins dentaires

Nous sommes également fiers de vous annoncer que le Projet accès Green continue de prendre de l'expansion. En mars 2021, GSC a annoncé qu'elle s'associera au Bureau de santé du Nord-Ouest pour offrir un programme novateur de santé publique dentaire dans le nord de l'Ontario, grâce à un investissement annuel de 120 000 \$ pour les trois prochaines années. Ce programme permettra aux patients admissibles d'accéder gratuitement à des soins dentaires grâce à plusieurs cliniques dentaires et à deux autobus de services dentaires mobiles.

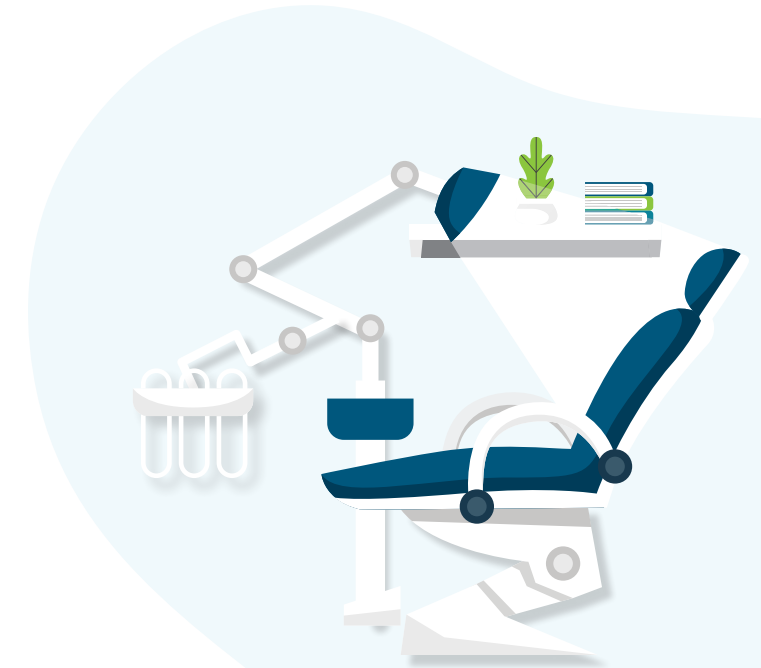
Ces nouvelles cliniques feront toutes partie du programme de recherche One Smile. Les patients devront répondre à des critères d'admissibilité similaires et toutes les données de recherche recueillies seront transmises à l'équipe de l'Université de Toronto.

Étant donné que les seuils de travailleurs pauvres varient grandement d'une ville à l'autre, nous nous attendons à ce que les données recueillies dans ces cliniques donnent un portrait complet des défis auxquels les Canadiens sont confrontés pour accéder à des soins dentaires abordables, ainsi que des avantages que nous pouvons tous espérer si ces obstacles sont levés.



« Nous voulons déterminer les répercussions de l'accès aux soins dentaires sur les individus, leur famille, le système de soins de santé et la société dans son ensemble. Ce programme de recherche vise en fin de compte à éclairer le débat politique sur la couverture universelle des soins dentaires au Canada, et peut-être même dans le monde entier. »

— Dr Carlos Quiñonez



Partenariats en santé mentale



En 2020, nous avons investi 470 000 \$ en subventions directes en partenariat avec cinq organismes de santé mentale, afin de les aider à élargir leur offre de services et leurs programmes de recherche :

- **Centre des sciences de la santé mentale Ontario Shores :** Programme de recherche sur la thérapie cognitivo-comportementale (TCC). Contribuer à l'évaluation et à l'amélioration continue du programme de TCC d'Ontario Shores;
- **Initiative de la Famille Martin :** La petite enfance. Dès la période prénatale, le programme La petite enfance outille les familles pour les aider à élever leurs enfants en conjuguant des innovations communautaires d'initiative autochtone et les dernières recherches scientifiques en matière de développement de la petite enfance;

- **Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans :** Recherche sur le trouble de stress post-traumatique (TSPT) chez les militaires. Recueillir l'expérience vécue par les patients présentant un TSPT en combinaison avec des données d'imagerie par résonance magnétique fonctionnelle (IRMf) pour mieux saisir les différentes présentations cliniques du TSPT et leurs signatures neurales uniques dans le cerveau;
- **Association canadienne pour la santé mentale :**
 - Éducation, sensibilisation et soutien en santé mentale dans le milieu de travail. Aider les employeurs et les employés à accroître leur résilience, à créer des normes de sécurité psychologique en milieu de travail et à faire face à l'isolement social;



- Programme Resilient Minds pour les pompiers volontaires et de carrière de l'Ontario. Travailler à améliorer la force psychologique des premiers intervenants de l'Ontario en utilisant une nouvelle intervention fondée sur des données probantes;
- The Loneliness Project. Ayant pour vision audacieuse d'éradiquer la solitude chronique, ce projet est axé sur le dialogue public et les conversations communautaires portant sur les enjeux liés à la solitude et à l'isolement social chez tous les groupes démographiques, et permet d'en déterminer les conséquences potentielles et de trouver des solutions.
- **Réseau universitaire de santé :** Soutien à l'expansion des services de santé mentale pour SCOPE. SCOPE est une équipe de

santé virtuelle multidisciplinaire qui aide les fournisseurs de soins primaires en leur offrant un point d'accès unique. Les médecins de famille et les infirmiers praticiens inscrits à SCOPE peuvent communiquer avec les spécialistes, les services d'imagerie et les services communautaires locaux pour servir leurs patients ayant des besoins complexes en matière de soins.

Nous sommes ravis de continuer à donner la priorité aux partenariats innovants en santé mentale en 2021.

Implication des employés

Nos employés se font un point d'honneur de donner en retour à leurs collectivités. L'un des éléments clés du cadre de notre stratégie sur les impacts sociaux consiste à les aider à s'impliquer activement en offrant leur propre expertise, leur temps et leur argent.



Nous le faisons d'ailleurs de multiples façons : nous ajoutons à leurs contributions en égalant leurs dons, en récompensant les heures de bénévolat et en rassemblant les équipes par l'entremise de notre comité directeur dirigé par les employés. Les employés de GSC peuvent accéder à un maximum de 700 \$ par an en fonds de contrepartie de dons et peuvent également recevoir jusqu'à 700 \$ par an en récompenses pour leur bénévolat, GSC remettant 10 \$ pour chaque heure de bénévolat personnel (jusqu'à concurrence de 70 heures). En 2020, nous avons lancé Amplify, notre plateforme de dons et de bénévolat à l'usage des employés, dans le but de rendre plus facile

que jamais pour les employés de redonner aux causes qui leur tiennent le plus à cœur. Ce fut un succès sans équivoque.

En 2020, les employés de GSC ont donné ensemble plus de 95 000 \$ par le biais de Give Where We Live (un programme de don choisi par les employés qui appuie les organismes de bienfaisance de tout le Canada) et ont organisé des campagnes à l'échelle de l'entreprise pour Centraide et l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM).

L'équipe de GSC et ses partenaires, comme Unifor, ont recueilli la somme exceptionnelle de 142 000 \$ dans le cadre de notre campagne Centraide et plus de 17 000 \$ pour l'ACSM, ce qui est tout à fait remarquable pour notre toute première campagne virtuelle.

Bien que les répercussions de la COVID-19 aient empêché un grand nombre de nos initiatives habituelles de collecte de fonds et de dons en équipe, nos employés ont continué à trouver des moyens novateurs de se mobiliser par le biais d'initiatives dirigées par les employés. Il s'agit de projets caritatifs locaux, menés par les employés, qui reflètent le dévouement et l'enthousiasme de nos employés pour aider leurs collectivités. Voici quelques exemples des nombreuses initiatives auxquelles les employés de GSC ont prêté main-forte en 2020 :

- Organisation d'une collecte de bouteilles pour Habitat pour l'humanité de Windsor-Essex (plus de 4 200 bouteilles collectées);
- Collecte de plus de 4 500 \$ dans le cadre du Movember, menée par les Hulksters de HBM+;
- Don de 140 livres à des enfants dans le besoin dans le cadre de la campagne de collecte de livres de Centraide Windsor-Essex.



Afin de rendre hommage aux employés qui se surpassent afin d'avoir un impact social positif, nous récompensons chaque année un bénévole en lui remettant le prix **L'esprit de GSC**. En 2020, nous avons été ravis de désigner Erica Tramutola comme huitième lauréate du prix annuel L'esprit de GSC. Elle a reçu la somme de 1 000 \$ à verser à l'organisme de bienfaisance de son choix.



GSC est fière d'être un employeur membre de Bénévoles Canada.

Conscience sociale

Contribuer à la création d'un avenir durable pour les gens, les collectivités et notre planète.



Clients



Chez GSC, nous sommes fiers de concevoir des produits et des solutions qui ravissent nos clients, ciblent les dépenses liées aux garanties dans les secteurs les plus pertinents, et facilitent l'accès aux soins de santé, en mettant l'accent sur des solutions de santé numériques novatrices.

Par-dessus tout, nous accordons la priorité aux besoins de nos clients. C'est ce que nous avons fait en 2020 en mettant en œuvre plusieurs mesures pour soutenir nos clients pendant la pandémie, notamment en proposant le plus important allègement de primes dans le secteur des soins de santé et dentaires, pour un total de plus de 40 millions de dollars. Cela signifie que 40 millions de dollars sont restés dans les mains des petites et moyennes entreprises à un moment où elles avaient besoin de ces fonds pour survivre et garder leur personnel en poste.

Services novateurs

Nous avons considérablement élargi notre gamme de services de santé et de garanties en 2020 grâce à la création de la « clinique numérique de GSC », un écosystème émergent de services de santé virtuels que nous gérons ou avec lesquels nous avons établi des partenariats privilégiés par le biais de GSBA.



Cela nous a permis de mieux servir nos clients, car les perturbations causées par la pandémie ont entraîné une transition brutale vers les soins de santé virtuels. Nous pensons également que ces partenariats et investissements renforceront le succès à long terme de nos activités et de nos initiatives d'impact social en 2021 et au-delà.



En voici des exemples :

- Notre partenariat déjà mentionné avec les sociétés **Inkblot** et **Benecaid** (et leur plateforme numérique **Honeybee**), acquises par GSBA;
- Notre partenariat avec le fournisseur de télémédecine **Maple**. Cela permet à nos clients de communiquer instantanément avec un médecin autorisé à pratiquer au Canada pour obtenir des soins médicaux 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, depuis leur ordinateur ou leur appareil mobile;
- Notre partenariat avec l'entreprise de santé mentale **MindBeacon**, chef de file de la thérapie cognitivo-comportementale (TCC) virtuelle, et notre investissement dans cette entreprise;
- Notre partenariat avec la pharmacie en ligne **PocketPills**, qui comprend un service de clavardage avec un pharmacien, la gestion des médicaments à l'aide d'une appli mobile et la livraison gratuite à domicile;
- Notre partenariat avec **GenXys**, un chef de file de la pharmacogénomique, et notre investissement dans cette société. Selon les fondements scientifiques de la pharmacogénomique, les données génétiques des patients obtenues à la suite d'un prélèvement de la joue peuvent être utilisées pour déterminer quels traitements médicamenteux, en particulier dans le domaine de la santé mentale, seront les plus efficaces pour ces patients. Le travail de fond que nous avons réalisé avec GenXys en 2020 nous a permis de commencer à offrir une garantie pour la pharmacogénomique en 2021;
- L'accès à **Phzio**, un service de physiothérapie virtuelle proposant des évaluations vidéo en direct, des plans de traitement personnalisés, un suivi continu et un portail de ressources pour obtenir des renseignements sur les soins et la prévention des problèmes musculosquelettiques.

Employés

Quand nos employés sont passionnés par ce que nous sommes, par notre raison d'être et par la place qu'ils y occupent, ils accomplissent un travail remarquable.



Valorisation de notre personnel

À la fin de 2020, GSC comptait 1 018 employés répartis dans huit villes du Canada, la quasi-totalité d'entre eux travaillant à distance en raison de la pandémie. Une grande partie de nos employés sont syndiqués (notamment notre groupe d'exploitation basé à Windsor, chargé entre autres des demandes de règlement et de leur évaluation et de notre centre d'appels) par l'intermédiaire des sections 240 et 673 d'Unifor, avec lesquelles nous avons établi un partenariat solide et durable. Le roulement de personnel volontaire est actuellement inférieur à 1,5%.

La responsabilité de la surveillance de notre personnel par le conseil d'administration incombe au comité des ressources humaines et de l'impact social, sous la direction du chef de la direction et de la vice-présidente directrice des Ressources humaines et de l'impact social.

En 2020, dès que la COVID-19 a été déclarée pandémie mondiale, nous avons fait de la santé et de la sécurité de nos employés notre priorité absolue et nous nous sommes immédiatement engagés à ne procéder à aucun licenciement ni à aucune réduction des effectifs, ce que nous avons pu maintenir tout au long de la pandémie.

LES CULTURES
D'ENTREPRISE
LES PLUS
ADMIRÉES
DU CANADA

Notre culture d'entreprise unique a encore une fois été reconnue en 2020 lorsqu'on a annoncé que GSC avait reçu le prix Canada's Most Admired Corporate Cultures.



GSC est également fière d'être certifiée employeur « Living Wage » par le programme Living Wage du comté de Windsor et Essex. Cette initiative récompense les entreprises qui s'engagent à faire en sorte que leur rémunération permette aux employés de s'épanouir dans leur collectivité.



95 %

des employés de GSC sont fiers de travailler pour cette entreprise



93 %

des employés de GSC recommanderaient volontiers notre entreprise comme un endroit où il fait bon travailler



92 %

des employés de GSC sont extrêmement satisfaits de cette entreprise où il fait bon travailler



Engagement et reconnaissance des employés

Nous mettons l'accent sur la création d'une culture accueillante, dynamique et inclusive. Nous pensons également que la culture n'est pas le fruit du hasard – nous travaillons dur pour que nos employés se sentent soutenus dans leur rôle, qu'ils aient des possibilités d'évolution et qu'ils aient le sentiment que leur travail fait changer les choses.

Nous avons été ravis d'obtenir un score global de 90 % dans notre sondage 2020 sur l'engagement des employés.

Non seulement ce résultat nous place dans le premier quartile lorsqu'il est comparé à celui d'autres entreprises, mais il a également augmenté de façon significative par rapport au score déjà élevé de 81 % enregistré en 2019. Le taux de participation au sondage a été tout aussi élevé, soit 91 %.

Les principaux points forts soulevés dans le cadre du sondage sont la confiance, la qualité des services et la garantie que nos employés disposent des outils nécessaires pour assumer avec succès leurs fonctions.

Nous voulons faire en sorte que tous les employés se sentent valorisés et reconnus pour la manière unique dont ils contribuent à l'entreprise.

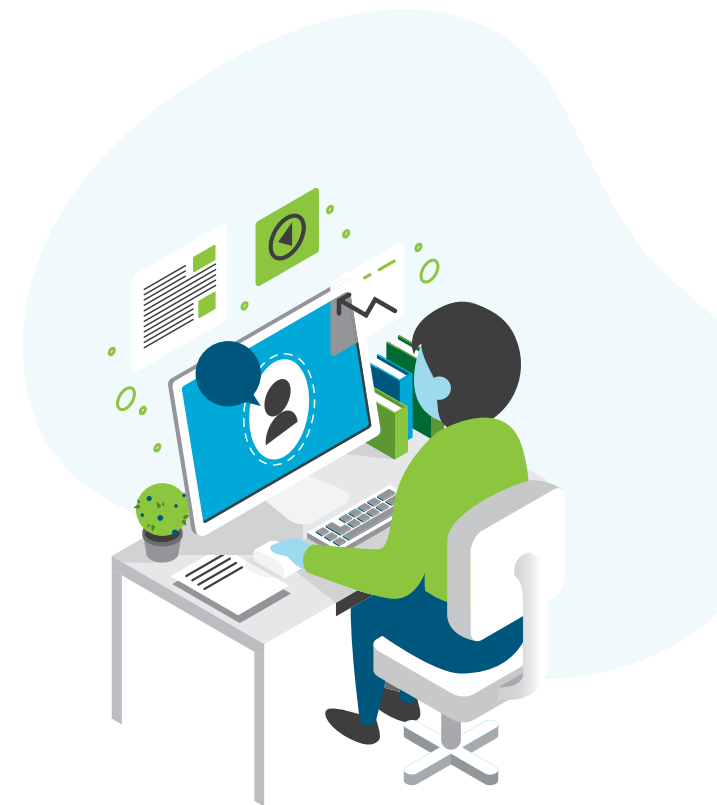
Nous offrons la possibilité d'une reconnaissance entre pairs et de commentaires de la part des dirigeants par le biais de « GUDOS » (GSCers Undoubtedly Doing Outstanding Stuff, ou les employés de GSC font indéniablement des choses extraordinaires), notre programme de reconnaissance des employés, et par le biais du club EverGreen, qui récompense les employés cumulant 25 ans de service, une désignation convoitée pour les 55 employés actuels de GSC qui ont franchi cette étape et une forte indication de la fierté et de la loyauté qui existent au sein de notre personnel et qui nous permettent d'établir des relations à long terme avec nos employés.

Formation et perfectionnement

GSC s'efforce constamment de créer un environnement où tous les employés disposent des outils et des ressources nécessaires pour atteindre leur plein potentiel. Nous y parvenons grâce à notre stratégie globale de gestion des talents, qui englobe divers programmes allant de la gestion du rendement au perfectionnement du leadership.

Tous les employés salariés de GSC participent à notre processus d'optimisation du rendement, un examen annuel visant à planifier, à mettre en œuvre et à évaluer les objectifs d'affaires en accord avec notre plan d'exploitation stratégique.

Les employés travaillent également avec leur chef pour élaborer un plan de développement professionnel par le biais du programme de perfectionnement individuel (PPI), basé sur une perspective de trois ans. Le PPI permet d'établir un cheminement personnalisé vers la réussite qui est lié aux activités d'apprentissage et de perfectionnement, et qui aide les employés à atteindre leurs objectifs de carrière à court et à long terme, ainsi qu'à améliorer leur rendement professionnel actuel.



Pour ceux qui souhaitent suivre une formation externe, nous offrons jusqu'à 2000 \$ par an par le biais d'une prestation d'aide à l'éducation, ainsi qu'un accès subventionné à Toastmasters et un accès gratuit à LinkedIn Learning pour tous les employés.



Diversité, équité et inclusion

L'un des principes fondamentaux de GSC est de créer une culture dans laquelle chacun peut s'épanouir au travail et se sentir valorisé et inclus. Nous savons que la diversité, l'équité et l'inclusion sont essentielles pour notre réussite future et pour garantir l'accès aux talents qui nous rendent plus astucieux, plus adaptables et plus innovants. C'est dans cet esprit que nous avons entamé l'année 2020, en prévoyant de faire de la diversité, de l'équité et de l'inclusion une priorité.

Cependant, la prise de conscience mondiale de la discrimination et des inégalités raciales a poussé GSC et un bon nombre de nos pairs à nous mobiliser autrement et à prendre des mesures, tant à l'interne qu'à l'externe. C'est pourquoi nous nous sommes engagés à procéder à un examen plus approfondi et à accélérer l'évolution de notre stratégie en matière de diversité, d'équité et d'inclusion, notamment en recrutant un nouveau chef pour appuyer cette stratégie, en créant un comité directeur de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, et en tirant des leçons d'un groupe de travail dirigé par les employés.

En interrogeant les employés de GSC au cours des deux dernières années pour faire le point sur notre situation actuelle, nous avons appris que :

Dans un souci d'amélioration continue sur la base de ces commentaires, nous travaillons à la mise en œuvre de notre plan directeur pour 2025 en matière de diversité, d'équité et d'inclusion. Il s'agit d'un plan complet qui nous aidera à construire un avenir meilleur, plus diversifié et plus inclusif. Notre vision de la diversité, de l'équité et de l'inclusion pour 2025 englobe ces engagements :

- Un environnement qui favorise la diversité, l'équité et l'inclusion, et ce, sans obstacles ni discrimination;
- Un accès continu à des données de grande qualité, y compris aux commentaires des employés, nécessaires pour faire progresser nos efforts en matière de diversité, d'équité et d'inclusion;
- Les employés de GSC ont le sentiment de pouvoir être eux-mêmes au travail;
- Les employés de GSC de tous nos secteurs d'activité peuvent se reconnaître dans nos cadres supérieurs et notre conseil d'administration;
- GSC est un champion et un créateur d'impact dans nos collectivités en ce qui concerne nos efforts en matière de diversité, d'équité et d'inclusion;

- Les dirigeants de GSC sont d'avis que la diversité, l'équité et l'inclusion sont bonnes pour notre entreprise et prennent des décisions en ce sens;
- Il existe des perspectives de carrière et des possibilités de perfectionnement pour les employés de GSC issus de divers horizons, ayant différents points de vue et cumulant diverses expériences;
- GSC est reconnue comme un employeur qui s'efforce de mettre en place une culture diversifiée, équitable et inclusive;
- Notre culture en milieu de travail reflète l'apprentissage continu, un état d'esprit en faveur de la croissance et la compréhension des progrès en matière de diversité, d'équité et d'inclusion;
- Nos pratiques permettent d'atteindre la diversité des fournisseurs, et ceux-ci respectent nos engagements internes en ce qui concerne la diversité, l'équité et l'inclusion.

Par ailleurs, nous nous sommes inscrits au Défi 50-30, une initiative du gouvernement du Canada qui met au défi les organisations canadiennes d'accroître la représentation et l'inclusion de groupes diversifiés dans leur milieu de travail. En tant que participants au Défi 50-30, nous aspirons à deux objectifs :

- Atteindre une parité hommes-femmes (50%) au sein de notre conseil d'administration et dans les postes de direction;
- Atteindre une « représentation significative » (au moins 30%) des autres groupes sous-représentés, notamment les personnes racialisées, les Autochtones, les personnes handicapées et les membres de la communauté LGBTQ2S+.

Par-dessus tout, nous reconnaissons que *tous* les membres de notre personnel jouent un rôle essentiel dans notre réussite globale. La diversité, l'équité et l'inclusion font de nous une organisation plus forte, mieux pensée et mieux informée.

Si la mise en place d'un groupe de travail sur la diversité, l'équité et l'inclusion et la création de notre plan directeur pour 2025 représentent nos plus grandes étapes en 2020, nous avons également agi au sein de nos collectivités, en versant plus de 200 000 \$ en dons de charité pour des causes liées à la justice raciale et sociale.

86 %

des personnes interrogées croient que GSC prendrait les mesures appropriées pour intervenir en cas de discrimination.

83 %

des personnes interrogées se sentent acceptées dans leur authenticité au travail.

82 %

des personnes interrogées pensent que les employés de GSC respectent et apprécient les opinions des autres.

77 %

des personnes interrogées pensent que GSC valorise la diversité.



Santé, sécurité et bien-être

Chez GSC, la santé et la sécurité de nos employés, de nos clients et des collectivités sont toujours au premier plan. Nous avons mis en place des politiques, lignes directrices et outils de rétroaction solides afin de nous assurer que tous les employés éprouvent un sentiment de sécurité et d'appartenance au travail. Ces activités sont régies par la **politique de santé et de sécurité au travail**, la **politique relative aux employés concernés** et la **politique de lutte contre le harcèlement en milieu de travail**.

En 2020, nous n'avons eu aucun incident avec arrêt de travail chez les employés.

Cet engagement en matière de santé et de sécurité nous a bien servis lorsque nous avons été confrontés aux répercussions de la COVID-19. Nous avons agi rapidement pour que la grande majorité des employés de GSC travaillent à domicile pour une durée indéterminée, à l'exception d'un petit groupe important à Windsor qui a continué à assurer les fonctions essentielles depuis le bureau.

Dans le cadre du plan de continuité des activités de GSC, le plan de lutte contre les maladies infectieuses a été lancé et contrôlé par un groupe de travail au sein de l'organisation. Un manuel de sécurité de GSC que tous les employés travaillant au bureau doivent consulter avant leur retour au bureau a également été mis au point.

Outre le maintien de la santé physique de nos employés, nous avons également pris des mesures immédiates pour soutenir leur santé mentale pendant la pandémie. Cela comprenait un plus grand nombre de communications de la part de l'équipe de direction et une sensibilisation aux ressources en santé mentale à la disposition des employés, y compris les outils offerts par notre programme d'aide aux employés et à leur famille et l'accès au programme Construire notre résilience par MindBeacon (voir la section « Création de valeur partagée » pour plus de détails).



Nos fournisseurs

GSC s'engage à toujours respecter les normes éthiques les plus élevées et les bons principes de gouvernance, y compris dans ses relations avec ses fournisseurs.



Actuellement, GSC cherche à se procurer des produits et des services de qualité et rentables en temps opportun, tout en respectant la mission et les valeurs de GSC en tant qu'entreprise à vocation sociale. Alors que nous continuons à faire évoluer notre stratégie d'achat et à nous tourner vers l'avenir, notre objectif consistera à trouver des occasions de soutenir les entreprises qui privilégient la diversité, l'équité et l'inclusion dans leur équipe de direction et lors de leur recrutement, et d'établir des relations solides avec les entreprises locales détenues par des femmes, des personnes de couleur, des personnes handicapées et des membres de la communauté LGBTQ2S+.

Afin de préserver la transparence et la conformité, les facteurs servant à déterminer la meilleure valeur sont ciblés et documentés pour la prise de décisions d'achat importantes.

GSC exige donc ce qui suit:

- Les employés appliquent les politiques de l'entreprise;
- Conformément au code de conduite, les pratiques éthiques standard s'appliqueront à toutes les personnes qui exécutent ou autorisent des achats;
- Les fournisseurs doivent être sélectionnés sur la base de la «meilleure valeur», et non pas strictement sur leurs prix;
- Il convient de prendre en considération divers facteurs, notamment la qualité, la disponibilité, les budgets, les conditions, les relations avec le fournisseur et le rendement.

L'approche de GSC en matière d'approvisionnement est régie par la **politique d'achat**, la **politique des fondés de pouvoir**, la **politique d'impartition** et le **code de conduite**.



Chez GSC, notre mission sociale se fait sentir dans notre façon d'exercer nos activités, et c'est pourquoi nous sommes fiers d'être certifiés comme étant une entreprise sociale par Buy Social Canada depuis mai 2021.



Environnement



Chez GSC, notre approche de l'impact social se base en grande partie sur les critères ESG et le développement durable. L'étendue de nos activités relatives à la gouvernance sociale et d'entreprise a été décrite précédemment dans ce document.

D'un point de vue environnemental, nous comprenons que les impacts de la crise climatique sont de plus en plus graves et que les changements climatiques engendrent de nouvelles menaces émergentes pour la santé, en particulier pour les personnes âgées et les communautés vulnérables. Les effets des changements climatiques sur la santé sont très nombreux et engendrés par des facteurs tels que la hausse des températures et les conditions météorologiques extrêmes.

Pour jouer notre rôle dans la lutte contre ces risques, nous nous engageons à réduire, dans la mesure du possible, les émissions attribuables à nos activités commerciales, à continuer à mettre en œuvre des solutions efficaces de gestion et de réduction des déchets, et à favoriser le développement durable dans nos collectivités.

Notre empreinte carbone

Lors de l'évaluation de l'impact environnemental de GSC, nous avons découvert que notre consommation de carburant et nos déplacements constituent les principaux facteurs contribuant à nos émissions de gaz à effet de serre (GES), la consommation de papier étant également un facteur. En 2020, nous avons établi un nouvel inventaire des GES (reflétant nos activités de 2019), ce qui a été une étape importante dans l'élaboration de la stratégie de GSC en matière de climat et dans l'amélioration de nos communications sur le développement durable. L'intensité actuelle de nos émissions déclarées est de 7,94 kg de CO₂e/pied carré ou de 653 kg de CO₂e par employé. Voir la section de l'indice de rendement pour plus de détails sur ces mesures.

GSC effectue chaque année des vérifications d'optimisation des bâtiments de notre siège social, qui donnent lieu à des recommandations visant à réduire notre empreinte carbone. Voici quelques exemples de pratiques écoénergétiques que nous avons mises en place : le remplacement de l'éclairage à forte consommation (intérieur et extérieur) par un éclairage à DEL et la mise en œuvre d'un programme d'optimisation rigoureux pour tous les services mécaniques (tels que les systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation, les chaudières et les services d'alimentation de secours).

Ces dernières années, nous nous sommes également efforcés de tirer parti de la technologie pour réduire notre empreinte écologique :

- Mise en œuvre de solutions permettant de tenir des réunions à distance, par exemple avec Microsoft Teams, pour réduire les déplacements entre les bureaux;
- Promotion des avantages de nos solutions complètes en ligne et mobiles pour réduire le volume des demandes de règlement sur papier.

Gestion des déchets

Nous nous efforçons sans cesse de réduire nos déchets et d'accroître l'efficacité de nos programmes de recyclage et de réacheminement des matières résiduelles.

Avant la pandémie, nous avons réussi à réduire la consommation d'énergie par employé de 8 % (électricité) et de 9 % (gaz naturel). Nous avons également réduit de 10 % le volume d'eau utilisée et avons réussi à détourner 74 % des déchets produits au siège social de Windsor vers des programmes de recyclage.

Dans la mesure du possible, nous essayons de faire le bien pour nos collectivités ainsi que pour la planète, grâce à des initiatives comme notre programme de recyclage de l'électronique.

En 2020, GSC a fait don de près de 400 pièces d'équipement remis à neuf à 11 organismes de bienfaisance différents.

Par exemple, nous nous sommes associés à l'Institut national canadien pour les aveugles afin de soutenir sa campagne « Rendre l'appareil », qui fournit des téléphones intelligents aux personnes malvoyantes qui en ont besoin. Voici quelques avantages environnementaux de ces programmes :

- La diminution du processus de fabrication de nouvel équipement (comme le gaspillage, la pollution de l'air et de l'eau);
- La prévention de l'infiltration de toxines dans l'environnement (comme le plomb, le chrome, le cadmium et les produits ignifuges bromés) quand les ordinateurs mis au rebut finissent dans des décharges;
- La réduction de la quantité de déchets électroniques;
- La diminution de la demande de pièces et de matières premières, ce qui se traduit par une diminution de l'exploitation minière et de la destruction des habitats.

Investissement dans l'impact

En tant qu'entreprise à vocation sociale, GSC s'efforce de soutenir les organisations et les initiatives qui s'alignent sur notre mission par le biais de l'investissement dans l'impact – en allouant des capitaux aux initiatives qui cherchent à générer un impact social et environnemental.

Les objectifs de notre stratégie d'investissement dans l'impact comprennent les suivants :

- Déployer une gamme plus vaste d'actifs pour générer un impact positif sur les enjeux et dans les secteurs d'intérêt de GSC, notamment des contributions philanthropiques et en matière de leadership éclairé;
- Trouver de nouvelles occasions et tester des approches novatrices pour aborder les problèmes sanitaires et sociaux et découvrir les synergies potentielles entre les subventions et les investissements;
- Fournir de nouvelles connaissances, un apprentissage et des partenariats aux secteurs de l'investissement dans l'impact, de la philanthropie et de la santé.

GSC a approuvé pour la première fois la stratégie d'investissement dans l'impact en 2015, qui est désormais supervisée par le comité de vérification, de gestion des risques et des investissements. Notre approche de l'investissement dans l'impact est régie par notre **politique d'investissement dans l'impact**.

Par ailleurs, notre portefeuille d'investissement dans l'impact comprend actuellement les éléments suivants :

- New Market Funds – Fund I – Logement abordable;
- Obligations vertes de CoPower – Investissement dans les énergies propres;
- Artscape Launchpad – Développement urbain à but non lucratif;

- Windmill Microlending – Microcrédits aux professionnels formés à l'étranger;
- Fonds de progrès communautaire – Financement de la dette des organismes de bienfaisance, des organismes à but non lucratif et des entreprises sociales;
- VCIB Unity et Impact GIC – Financement de divers projets d'impact.

À la fin de 2020 et au début de 2021, nous avons effectué un examen de notre stratégie d'investissement dans l'impact et nous concentrerons les investissements futurs conformément à l'ODD 3 (Bonne santé et bien-être) ainsi qu'en faveur de la santé buccodentaire et mentale, dans la mesure du possible.



Promotion du changement dans le système de santé

En tant qu'organisation axée sur les objectifs, nous nous efforçons de fournir à nos clients d'excellentes garanties de soins de santé et de travailler avec des partenaires communautaires pour combler les lacunes en matière d'accès aux soins.

Il est clair, toutefois, que ce n'est pas nécessairement suffisant pour apporter de réels changements. Voilà pourquoi nous allons plus loin et partageons ce que nous avons appris, dans le but de promouvoir l'amélioration des soins de santé au Canada.

Lorsqu'il s'agit de notre système de santé buccodentaire, nous devons disposer de bons renseignements pour opérer de bons changements. C'est pourquoi nous finançons des recherches visant à découvrir l'impact de l'accès aux soins dentaires sur les individus, les familles et le système de soins de santé.

Quand nous disposerons des preuves nécessaires, nous entreprendrons de forger des partenariats et d'entamer des discussions sur la manière de combler une fois pour toutes le manque de soins dentaires. Il s'agit d'une tâche difficile que nous ne pouvons accomplir seuls.

Voici les autres domaines dans lesquels nous nous mobilisons :

- Faire pression pour mettre en place un système de soins de santé mentale plus complet.
- Encourager l'adoption des biosimilaires pour améliorer la viabilité des régimes de remboursement des médicaments privés et publics (nous avons en quelque sorte lancé la tendance!).
- Inciter les pharmacies à améliorer la qualité et la valeur grâce à un modèle de tarification axé sur la valeur et faire part de notre approche dans l'espoir de la faire adopter par d'autres payeurs.
- Promouvoir la sensibilisation et l'amélioration des politiques en matière de santé mentale et buccodentaire lors d'événements et d'entrevues, sur le blogue de notre site Web, dans le cadre de notre balado et dans de nombreux autres forums.



Aide aux sinistrés

COVID-19

L'accomplissement de notre mission, qui est d'améliorer la santé et le bien-être des Canadiens, prend de nombreuses formes, notamment celle de faire notre part en cas de crise inattendue.

La pandémie de COVID-19 a bouleversé la vie de toutes les collectivités canadiennes. Pour réagir à cette situation, nous nous sommes engagés à verser 500 000 \$ en mars et avril pour contribuer aux fonds de secours d'urgence lancés par des fondations communautaires et les organismes Centraide locaux.

Ces fonds ont servi à assurer la sécurité alimentaire, à venir en aide aux communautés vulnérables (y compris les personnes qui vivent dans des refuges), à prévenir l'isolement des aînés, à augmenter les services en santé mentale ou à appuyer les travailleurs de la santé en première ligne.

Les agents de notre centre d'appels de Windsor se sont également mobilisés pour participer à la gestion d'une ligne d'assistance en services alimentaires d'urgence mise en place dans le cadre d'une initiative communautaire en lien avec la COVID-19. Les employés ont également aidé à coordonner la distribution de paniers de nourriture aux familles dans le besoin.

Nous nous relevons en Nouvelle-Écosse

Nous avons également pu offrir notre aide en réponse à la fusillade tragique de Portapique, en Nouvelle-Écosse. En effet, GSC a versé 25 000 \$ pour la création du fonds « Nous nous relevons » (We Rise Again), géré par la Fondation communautaire de la Nouvelle-Écosse.

Le fonds a été créé en hommage aux victimes et pour soutenir les familles et les membres de la communauté touchés par ces terribles événements. Il est axé sur un projet de transformation de la salle communautaire de Portapique, vieille de 150 ans, en un espace qui permettra à la communauté de guérir en se rassemblant de manière positive.



LIGNE D'ASSISTANCE D'URGENCE
EN LIEN AVEC LA COVID-19, À WINDSOR



+ de 7 300

ENFANTS ET ADULTES ONT REÇU
UNE AIDE ALIMENTAIRE



1 534

PANIER ALIMENTAIRE
ONT ÉTÉ LIVRÉS DIRECTEMENT
AUX PERSONNES CONFRONTÉES
À DES DIFFICULTÉS SUPPLÉMENTAIRES



41 000 \$

EN CARTES-CADEAUX
ONT ÉTÉ DISTRIBUÉS À PLUS
DE 1 000 PERSONNES ET FAMILLES

Lutte contre le racisme et construction de collectivités plus inclusives



GSC s'est engagée à mettre rapidement et davantage l'accent sur la diversité, l'équité et l'inclusion dans l'ensemble de son organisation. En 2020, alors que les événements mondiaux attiraient l'attention sur la justice raciale et sociale, nous avons de nouveau pu tirer parti de nos relations avec les fondations communautaires pour investir plus de 200 000 \$ dans quatre fonds :

- Black Opportunity Fund (Toronto Foundation)
- Fonds pour l'égalité des genres (Fondations communautaires du Canada)
- Fonds de résilience des peuples autochtones (Fondations communautaires du Canada)
- BIPOC Sustainability and Recovery Fund (Kitchener Waterloo Community Foundation)

En 2021 et dans les années à venir, nous continuerons à renforcer notre engagement envers les organismes qui contribuent à faire progresser les principes d'inclusion et de réconciliation.



Création de valeur partagée

Répondre à des besoins sociétaux en accord avec notre objectif et notre mission par le biais de modèles commerciaux conformes à notre plan stratégique.



Améliorer la santé et le bien-être par le biais de nos activités



Notre stratégie sur les impacts sociaux comprend l'engagement suivant : nous veillerons à ce que nos activités commerciales nous donnent la capacité financière d'atteindre notre objectif et d'accomplir notre mission.

Cela signifie en partie que nous devons utiliser les revenus générés par nos activités commerciales pour investir dans la réussite et la santé de nos collectivités et pour plaider en faveur de politiques de santé plus efficaces, équitables et inclusives.

Plutôt que de nous arrêter là, nous avons également adopté un modèle de « création de valeur partagée » chez GSC. Nous sommes convaincus que nous pouvons faire évoluer nos produits, nos services et nos activités commerciales pour en faire bénéficier un plus grand nombre de parties prenantes. Pour commencer, il s'agit de tirer parti de notre liste croissante d'offres de services pour répondre directement aux besoins sociaux, en mettant particulièrement l'accent sur les populations défavorisées et celles qui ne reçoivent pas suffisamment de services.

En 2020, nous avons décidé de faire de la santé mentale notre priorité initiale dans le cadre des initiatives de création de valeur partagée. Avec le temps, nous envisagerons des initiatives qui mettent à profit d'autres services dans les domaines de la santé, de l'administration et de l'assurance.



Investir et s'associer pour créer une valeur partagée en santé mentale



Notre objectif est de créer une plateforme numérique complète de soins de santé, dont l'un des éléments clés sera les soins de santé mentale. Pour y parvenir, nous aurons recours à des acquisitions et des partenariats.

En 2020, il est apparu clairement que le stress, les perturbations et l'isolement causés par la pandémie de COVID-19 entraînaient une augmentation massive des besoins et de la demande en matière de solutions numériques en santé mentale.

Conformément à notre mandat de création de valeur partagée, nous avons mis au point un processus de sélection rigoureux pour évaluer les acquisitions, investissements et partenariats potentiels. Les entreprises considérées comme étant des cibles ou des partenaires potentiels doivent être en accord avec notre objectif d'exercer un impact social – comme des niveaux de service gratuits ou la participation

à la recherche que nous soutenons – en plus de donner lieu à des perspectives commerciales. Une culture d'entreprise qui correspond à nos valeurs en tant qu'entreprise à vocation sociale est également essentielle.

Notre premier investissement important a été dans **MindBeacon**, un pionnier de la TCC virtuelle. En 2020, nous nous sommes associés à cette entreprise pour plusieurs initiatives, détaillées ci-dessous.

Pour les membres du régime de GSC et leurs personnes à charge de plus de 16 ans, nous avons lancé le programme numérique MindBeacon guidé par un thérapeute. Grâce à ce programme, les clients peuvent recevoir une thérapie cognitivo-comportementale guidée par un professionnel de la santé mentale expérimenté et autorisé. Comme tout service entièrement numérique, il est accessible partout et en tout temps.

Tout dernièrement, nous avons également établi un partenariat avec **Inkblot Technologies**, une organisation que GSBA a acquise en 2021.

Ses offres comprennent notamment un programme numérique d'aide aux employés, lequel est axé sur la santé mentale, et une gamme d'options de services pour les employeurs et leurs employés. Ce programme peut également apporter une valeur ajoutée en tant que plateforme pouvant aider les personnes à s'orienter dans le monde complexe et fragmenté des services de santé mentale afin de déterminer la meilleure intervention, qu'elle soit financée par des fonds publics ou privés.



Inkblot

Conformément à notre approche de valeur partagée, Inkblot propose un outil d'évaluation gratuit et des séances d'introduction de 30 minutes pour aider les utilisateurs à trouver où et comment ils peuvent obtenir l'aide dont ils ont besoin.



Nos projets futurs dans le domaine de la santé mentale numérique comprennent l'élargissement de notre clientèle au-delà des promoteurs de régime pour y inclure les autorités sanitaires gouvernementales, ainsi que les consommateurs individuels. Inkblot avait déjà connu un bon succès auprès des employeurs et des particuliers.

Projet-pilote de création de valeur partagée en santé mentale

En avril 2020, alors que les Canadiens commençaient à se remettre du premier confinement, GSC s'est engagée à aider à financer le lancement en libre accès de Construire notre résilience, un nouveau programme numérique gratuit de MindBeacon pour tous les Canadiens, offrant aux participants un accès quotidien à du soutien pour prendre en charge leur santé mentale. Ce service comprend des FAQ sous forme de vidéos avec des experts, des articles et des activités pour bâtir sa résilience. Contrairement au programme de thérapie MindBeacon, Construire notre résilience ne nécessitait aucune évaluation pour s'inscrire. Le programme a été proposé sans date de fin fixe, étant donné l'incertitude engendrée par la pandémie. À la fin de 2020, le programme comptait au moins 14 000 utilisateurs réguliers.

Pour nous, ce programme a fourni des données solides montrant qu'il est possible d'avoir à la fois un impact social et un impact commercial. En travaillant avec nos partenaires, nous avons été en mesure d'améliorer les résultats sur la santé des Canadiens et de créer une valeur ajoutée pour MindBeacon.

Comblant l'écart

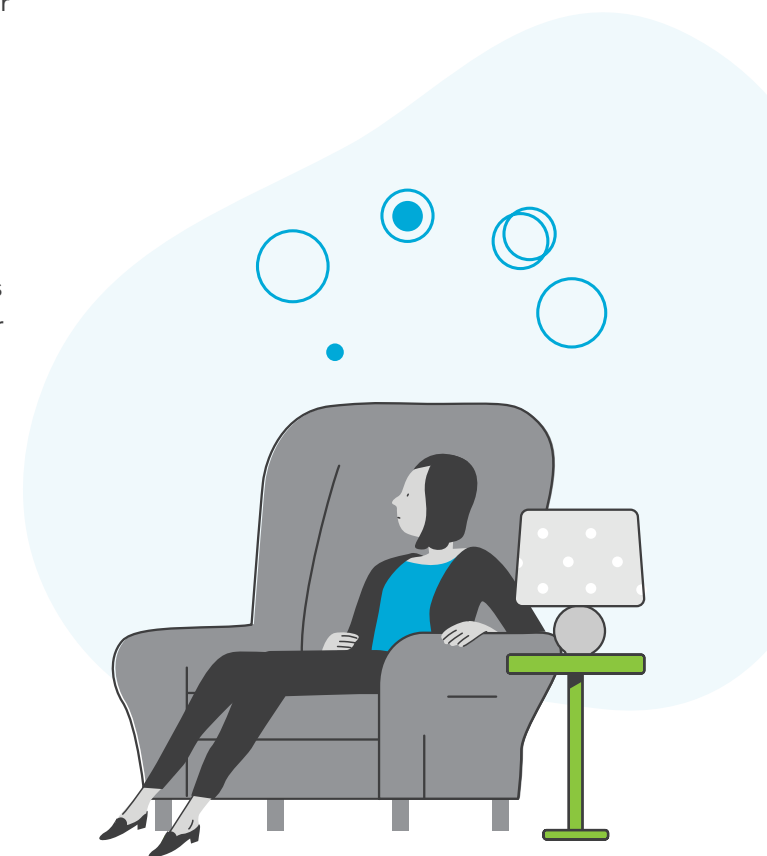
L'un des principes sous-jacents de notre stratégie de services de santé numériques est de faire en sorte que toute personne ayant besoin d'une thérapie en santé mentale, de soins médicaux, d'ordonnances et d'autres services puisse les obtenir. Nous y parvenons de plusieurs façons :

Facilité d'accès : Les services en ligne sont accessibles à toute personne ayant accès à un appareil. Ainsi, les services sont accessibles aux personnes se trouvant dans des endroits dépourvus de fournisseurs de services locaux. Ils nécessitent également moins de temps, ce qui est essentiel pour ceux qui ne peuvent pas quitter leur domicile pendant des heures pour une visite en personne.

Confidentialité : De nombreuses personnes dans le besoin évitent de se faire soigner parce que cela implique de se rendre dans des cliniques publiques et d'avoir affaire à des personnes en face à face, alors que les services numériques sont accessibles en privé.

Coût : Certains de nos services sont gratuits, tandis que les services payants sont généralement proposés à un prix bien inférieur à celui d'une séance en personne classique.

Atteindre les communautés marginalisées : Beaucoup de ceux qui n'ont pas accès aux services aujourd'hui sont des PANDC, ont des orientations sexuelles diverses, ou appartiennent à d'autres groupes confrontés aux inégalités ou à l'exclusion. Pour toutes ces raisons, nos services sont conçus pour éliminer les obstacles à l'accès de ces personnes.



Tableaux sur le rendement





Tableaux sur le rendement

Indicateurs de rendement clés dans le plan stratégique 2020-2025 de GSC

	OBJECTIF 2025	2020
Nombre de personnes touchées	Cumulatif de 250 000 à partir de 2020	Début des rapports en 2021
Financement à impacts sociaux	13 M\$	6 M\$
Engagement des employés	78 %, soit le quartile supérieur (moyenne mobile sur trois ans)	90 %
Membres du régime/individus servis	5 M	4,4 M
Indice de recommandation client (IRC)	Cible en cours de développement	En 2020, nous avons commencé à utiliser l'IRC pour sonder divers groupes de clients afin d'établir une référence, que nous maintiendrons et améliorerons dans les années à venir.

Nous mesurons également notre performance en utilisant le revenu net et le rendement du capital ajusté.

Employés



Dénombrement

	2020	2019	2018	INDICATEUR DE LA GRI
Nombre total d'employés	1 018	1 024	1 010	102-8
Pourcentage d'employés à temps plein	97 %	98 %	98 %	102-8
Pourcentage d'employés à temps partiel	3 %	2 %	2 %	102-8
Pourcentage d'employés au siège social (Windsor)	79 %	79 %	80 %	102-7
Pourcentage d'employés dans les bureaux régionaux	21 %	21 %	20 %	102-7

Diversité, équité et inclusion

	2020	2019	2018	INDICATEUR DE LA GRI
Effectif total par sexe – femmes	68 %	68 %	68 %	102-8
Effectif total par sexe – hommes	32 %	32 %	32 %	102-8
Pourcentage de femmes occupant des postes de direction	38 %	25 %	27 %	405-1
Effectif total par âge – moins de 30 ans	9 %	10 %	11 %	405-1
Effectif total par âge – de 30 à 50 ans	66 %	54 %	54 %	405-1
Effectif total par âge – 50 ans et plus	25 %	36 %	35 %	405-1

Employés



Gestion des talents

	2020	2019	2018	INDICATEUR DE LA GRI
Score d'engagement des employés	90%	81%	70%	--
Nombre moyen d'années de service des employés	9,6	S.o.*	S.o.*	--
Roulement volontaire	1,5%	2,9%	3,0%	401-1
Taux de croissance des nouveaux employés	4,3%	4,5%	7,2%	401-1
Montant investi dans la formation et le perfectionnement par employé	2487\$	1077\$	1133\$	--
Nombre moyen d'heures de formation par employé	14,2	9,5	24	404-1
Pourcentage d'employés salariés faisant l'objet d'un examen annuel du rendement et de leur développement professionnel	100%	100%	100%	404-3
Nombre de jours de travail perdus pour cause de blessures liées au travail	0	7	3	403-9

* Pas de rapport avant 2020

Clients



	2020	2019	2018	INDICATEUR DE LA GRI
Participants au régime	4,4 M	3,9 M	3,8 M	--
Taux de fidélisation des clients	95 %	95 %	96 %	--
Nombre de demandes de règlement traitées	41 M	40,9 M	37,1 M	--
Pourcentage de représentants bilingues au Centre de service à la clientèle	22 %	21 %	21 %	--
Nombre d'amendes, de pénalités et de mesures réglementaires	0	0	0	417-3, 419-1



Gouvernance et éthique

	2020	2019	2018	INDICATEUR DE LA GRI
Nombre d'administrateurs au sein du conseil d'administration	12	12	12	102-22
Nombre d'administrateurs indépendants au sein du conseil d'administration	11	11	11	102-22
Durée moyenne du mandat des membres du conseil d'administration (années)	4,0	6,8	7,6	102-22
Pourcentage de femmes siégeant au conseil d'administration	33%*	42%	50%	102-22
Pourcentage de PANDC au sein du conseil d'administration	25%*	S.o.**	S.o.**	102-22
Pourcentage d'employés effectuant l'examen annuel du code de conduite	100%	100%	100%	205-2
Pourcentage d'employés effectuant l'examen annuel des politiques	100%	100%	100%	205-2
Violations confirmées du code de conduite	0	0	0	205-3

* Le jour de l'assemblée générale annuelle de GSC de juin 2021, le conseil d'administration sera composé à 42% de femmes et à 33% de PANDC.

** Pas de rapport avant 2020



Environnement

En raison du moment de la vérification des données, les renseignements communiqués en 2020 reflètent les données collectées pour l'exercice financier 2019.

Émissions totales¹ (kg CO₂e)²

	2019	INDICATEUR DE LA GRI
Champ d'application 1 (gaz naturel, diesel, flotte)	527 172	305-1
Champ d'application 2 (électricité)	146 116	305-2
Champ d'application 3 (papier, matières résiduelles, courrier)	374 706	305-3
Émissions par employé (champs d'application 1 + 2)	653	305-4
Émissions par pied carré d'immeuble occupé (champs d'application 1 + 2)	7,94	305-4

¹ L'inventaire des émissions de GSC est basé sur le contrôle opérationnel. Étant donné qu'elle partage ses bureaux avec d'autres locataires, GSC a tenu compte soit des renseignements sur l'utilisation proportionnelle provenant des propriétaires des bureaux, soit de la superficie en pieds carrés dont elle dispose dans l'immeuble pour calculer approximativement la part de ses émissions. Les émissions liées aux immeubles de bureaux appartenant au propriétaire (c'est-à-dire les bureaux loués) sont considérées comme relevant du champ d'application 1, conformément aux directives du GHG Protocol, qui comprend les contrats de location-exploitation selon une approche de consolidation du contrôle opérationnel.

² Les gaz signalés comprennent le dioxyde de carbone (CO₂), le méthane (CH₄), l'oxyde nitreux (N₂O), les hydrofluorocarbones (HFC) et les perfluorocarbones (PFC).

Environnement



Utilisation de l'énergie et des ressources*

	2019	2018	2017	INDICATEUR DE LA GRI
Consommation d'électricité (kWh)	3 037 536	3 030 926	3 118 769	302-1
Consommation d'électricité par employé (kWh/employé)	2 966	3 214	3 496	302-1
Variation en pourcentage par rapport à l'année précédente de la consommation totale d'énergie par employé (kWh/employé)	-8%	-9%	-15%	302-4
Consommation totale de gaz naturel en mètres cubes	114 314	124 990	106 131	302-1
Consommation totale de gaz naturel par employé (m ³ /employé)	121	133	119	302-1
Variation en pourcentage par rapport à la période précédente de la consommation totale de gaz naturel par employé (m ³ /employé)	-9%	11%	26%	302-4
Consommation totale d'eau (mégagalitres)	11,77	11,96	10,47	303-5
Consommation totale d'eau par employé (litres/employé)	11 497	12 680	11 735	--
Variation en pourcentage par rapport à l'année précédente de la consommation totale d'eau par employé (litres/employé)	-10%	7%	-3%	--

* Les données reflètent uniquement le bureau de Windsor de GSC.



Environnement

Déchets et consommation*

	2019	2018	2017	INDICATEUR DE LA GRI
Nombre de feuilles de papier d'impression utilisées	3,85 M	3,85 M	4,92 M	306-3
Tonnes métriques de papier recyclé	90	112	93	306-3
Tonnes métriques de matières résiduelles générées	130	148	136	306-3
Tonnes métriques de déchets transportés aux sites d'enfouissement	33	40	36	306-5
Tonnes métriques de matières résiduelles recyclées (incluant le papier, les plastiques et le verre)	97	107	100	306-4

* Les données reflètent uniquement le bureau de Windsor de GSC.



Investissement communautaire

	2020	2019	2018	INDICATEUR DE LA GRI
Total des investissements communautaires de GSC	6,02 M\$	5,66 M\$	7,63 M\$*	201-1
Nombre de personnes touchées	Grâce à l'élaboration de notre cadre de mesure de l'impact, nous nous efforcerons de saisir l'impact de nos initiatives en utilisant le « nombre de personnes touchées » comme indicateur de rendement clé (reflétant les changements dans les résultats individuels sur la santé) et le « nombre de personnes atteintes » comme mesure supplémentaire saisissant la portée totale de toutes nos initiatives d'impact social. Ces mesures seront déployées à partir de 2021.			
Nombre de personnes atteintes	Grâce à l'élaboration de notre cadre de mesure de l'impact, nous nous efforcerons de saisir l'impact de nos initiatives en utilisant le « nombre de personnes touchées » comme indicateur de rendement clé (reflétant les changements dans les résultats individuels sur la santé) et le « nombre de personnes atteintes » comme mesure supplémentaire saisissant la portée totale de toutes nos initiatives d'impact social. Ces mesures seront déployées à partir de 2021.			

* L'investissement communautaire en 2018 est un cas particulier en raison de dons supplémentaires versés pour célébrer le 60^e anniversaire de GSC et le lancement de nos partenariats avec les fondations communautaires.



[greenshield.ca](https://www.greenshield.ca)