



Une meilleure santé pour tous

Rapport 2022 sur les impacts sociaux



GreenShield^{MC}
Communautaire



Table des matières

À propos de ce rapport	3	Investissement communautaire	24
À propos de GreenShield	4	Santé buccodentaire	25
Nos services	6	Partenariats communautaires	28
Faits saillants de 2022	7	Renforcement des collectivités	30
Message du chef de la direction	8	Dons des employés	32
Message de la cadre responsable de l'impact social	10	Conscience sociale	34
Gouvernance d'entreprise	11	Employés	35
Piliers de l'impact social	14	Diversité, équité et inclusion	37
Stratégie d'impact social	15	Services aux clients	40
Notre impact	16	Confidentialité et sécurité	42
Mesure de l'impact	17	Nos fournisseurs	43
Création de valeur commune	18	Climat et environnement	44
Améliorer les choses grâce à nos services	19	Indicateur de rendement	46
Investissement et collaboration en santé mentale	20	Indicateurs de rendement clés du plan stratégique 2020-2025	47
Santé mentale des femmes	21	Indicateur de la GRIr	52



À propos de ce rapport

En tant que l'une des plus grandes entreprises à vocation sociale et le seul fournisseur-payeur au Canada, GreenShield propose un nouveau modèle de soins d'un océan à l'autre.

Bien que le Rapport 2022 sur les impacts sociaux de GreenShield Communautaire soit le premier à mettre de l'avant notre nouveau nom et notre nouvelle image, une chose qui n'a pas changé est la raison d'être qui nous guide depuis les 65 dernières années, soit la promotion d'une meilleure santé pour tous.

Ce rapport met en lumière les derniers développements au sein de notre entreprise et de notre Stratégie d'impact social évolutive. En tant qu'entreprise à vocation sociale sans but lucratif, nous réinvestissons nos profits et redéployons nos services pour appuyer les collectivités mal desservies dans l'objectif ultime de générer 75 millions de dollars d'investissements à impact social pour améliorer la vie d'au moins un million de Canadiens d'ici 2025, en mettant l'accent sur la santé mentale et buccodentaire.

Ce rapport couvre les activités entreprises par GreenShield. GreenShield désigne collectivement Green Shield Canada (GSC), l'Association Green Shield et Green Shield Holdings inc. Cette dernière est la principale entreprise utilisée pour héberger les filiales de services de santé et d'administration, y compris Inkblot, Tranquility, Consultants BCH, NKS Health Canada, The Health Depot Pharmacy, Benecaid et Computer Workware inc. Green Shield Holdings Inc. est une filiale en propriété exclusive de l'association sans but lucratif l'Association Green Shield. En raison des efforts d'intégration courants déployés dans l'ensemble des entreprises GreenShield, les mesures, les indicateurs de rendement clés et les approches de gouvernance présentés dans ce rapport ne reflètent que les données de GSC, à moins d'indication contraire (les exceptions sont signalées par le nom GreenShield ou l'expression « à l'échelle de l'entreprise »).

Toutes les mesures présentées dans le présent rapport étaient à jour au 31 décembre 2022 et toutes les valeurs financières sont exprimées en dollars canadiens, à moins d'indication contraire. Bien que tous les points de données se rapportent à l'exercice financier se terminant le 31 décembre 2022, nous fournissons également de l'information sur d'importantes initiatives lancées au cours des premiers mois de 2023.

Notre indicateur de rendement témoigne de notre réponse à l'information publiée relative aux normes universelles de la Global Reporting Initiative (GRI), ainsi que d'autres mesures essentielles pour suivre la progression de nos initiatives d'impact social et assurer que nous répondions de nos actions. Nous continuons de travailler à l'atteinte de notre objectif de publication de l'information conforme aux normes universelles de la GRI, en élargissant le contenu et les données liés à notre approche de gestion.

Nous utilisons également les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies comme guide pour bâtir un avenir meilleur. Notre mission en tant qu'organisation est de fournir des solutions valables pour améliorer la santé et le bien-être. C'est pourquoi nous avons ajusté nos activités et notre stratégie d'impact social de façon à soutenir principalement la réalisation de l'ODD n° 3 – Bonne santé et bien-être. Nous soutenons également les ODD n° 5 (Égalité entre les sexes), n° 8 (Travail décent et croissance économique), n° 10 (Inégalités réduites) et n° 17 (Partenariats pour la réalisation des objectifs).

Nous serons heureux de recevoir vos commentaires ou vos questions au sujet de notre Rapport 2022 sur les impacts sociaux. Veuillez les envoyer à l'adresse greenshieldcares@greenshield.ca.



À propos de GreenShield

GreenShield promeut une *meilleure santé pour tous* en tant qu'entreprise à vocation sociale sans but lucratif et seul payeur-fournisseur du Canada.

À propos de GreenShield

GreenShield transforme l'expérience des soins de santé.

GreenShield réinvente les soins de santé. En tant qu'organisation intégrée de soins de santé et d'assurance, et seul fournisseur-payeur au Canada, GreenShield a introduit un nouveau modèle de soins conçu pour les 6 millions de Canadiens que nous servons. En tant que « payeur », Green Shield Canada offre depuis longtemps des services d'assurance, d'administration et de règlement des réclamations. Maintenant, en tant que « fournisseur », Green Shield Holdings Inc. offre également divers services de soins de santé comme des services en santé mentale, de télémédecine et de pharmacie. Ce modèle accroît notre capacité de soutenir nos collectivités, car nous réinvestissons nos profits et redéployons nos services de santé pour soutenir les collectivités mal desservies et marginalisées. Tout cela a pour but d'atteindre *une meilleure santé pour tous*, notre raison d'être depuis plus de 65 ans.

Notre raison d'être

Au fond, la raison d'être de GreenShield est de promouvoir *une meilleure santé pour tous*. Nos activités d'impact social représentent la raison d'être ultime de GreenShield et nos liens avec les collectivités sont reflétés par notre nouvelle marque : GreenShield Communautaire. GreenShield Communautaire remplit notre mission sociale, et notre structure nationale et sans but lucratif rend notre entreprise unique dans l'industrie canadienne des soins de santé et de l'assurance.

La principale mesure de la réussite de GreenShield est le nombre de vies que nous améliorons grâce à des résultats positifs sur la santé. Dans le cadre de notre plan stratégique courant, nous sommes engagés à investir 75 millions de dollars dans des programmes d'impact social et à avoir une incidence positive sur au moins un million de vies d'ici 2025. Ainsi, nous visons à améliorer l'accessibilité des services de santé essentiels dans les collectivités mal desservies et marginalisées.

Notre vision

Assurer un avenir durable sur le plan de la santé et du bien-être aux collectivités que nous servons.

Notre mission

Proposer des solutions qui améliorent la santé et le bien-être de façon significative.

Nos valeurs

En tant qu'entreprise à vocation sociale sans but lucratif, nous améliorons les choses :

- en faisant passer les besoins de nos clients en premier;
- en donnant à nos employés les moyens de réussir;
- en adoptant une culture d'excellence, d'innovation et d'agilité.

Nos services

Au cours des deux dernières années, GreenShield a fait huit acquisitions stratégiques par l'entremise de Green Shield Holdings Inc. pour développer notre gamme de services de fournisseur-payeur et d'accroître nos capacités numériques pour mieux servir nos clients et renforcer notre capacité à générer un impact social. Grâce à ces investissements, GreenShield – qui était uniquement un assureur de soins de santé et dentaires – est devenue la première organisation intégrée de soins de santé et d'assurance et le seul fournisseur-payeur au Canada, avec des capacités inégalées en matière d'assurance maladie, d'administration et de prestation des services de soins de santé.

Cette approche intégrée permet à nos clients de mieux soutenir leurs assurés et de donner aux Canadiens les moyens d'accéder aux soins de santé personnalisés dont ils ont besoin. Nous voyons notre nouveau modèle comme une voie vers *une meilleure santé pour tous* – la pièce maîtresse de l'engagement que nous avons pris par l'entremise de GreenShield Communautaire. Nos services comprennent ce qui suit :

GreenShield™ Assurance

Des régimes d'assurance de soins de santé et dentaires collectifs et individuels offerts par GSC.

GreenShield™ Administration

Des solutions de soins de santé et d'assurance adaptables pour les entreprises de toutes tailles, y compris l'administration des garanties (CWI), la gestion de l'assurance médicaments (HBM+), les services de tiers administrateur pour les petites entreprises (Benecaid) et les services de pharmacie spécialisée (NKS Health).

GreenShield™ Santé

Des soins faciles à trouver et à obtenir grâce aux services de santé mentale virtuels (Inkblot, Tranquility et Consultants BCH), à la pharmacie numérique (The Health Depot) et aux services de télémédecine (offerts par l'entremise de notre partenariat étroit avec Maple).

Ces services sont maintenant intégrés dans notre écosystème virtuel de soins de santé et d'assurance révolutionnaire, **GreenShield+**, qui offre des soins et des remboursements interconnectés et simplifiés, pour une expérience de soins de santé et d'assurance réinventée.

Notre croissance

Nous avons commencé à mettre en œuvre notre plan stratégique actuel en 2019 et, depuis, nous avons connu une croissance extraordinaire de nos affaires et, plus important encore, de nos engagements en matière d'impact social. Nos revenus bruts sont passés de 2,5 milliards de dollars à la fin de 2018 à près de 4 milliards de dollars pour l'ensemble de GreenShield à la fin de 2022. Le nombre de Canadiens que nous servons est également passé à 6 millions au cours de la même période. Cette réussite commerciale nous a permis d'augmenter nos contributions annuelles à des initiatives d'impact social qui sont passées de 2 ou 3 millions de dollars par année à plus de 11 millions de dollars prévus en 2023.



Notre parcours stratégique des dernières années nous a permis de développer des capacités incroyables en matière de santé virtuelle que nous intégrons de façon harmonieuse à nos régimes d'assurance. Nous croyons que cette combinaison engendrera à un nouveau modèle de soins hautement bénéfique. »

Zahid Salman,
Président et chef de la direction,
GreenShield



Faits saillants de 2022



4,9 millions

Canadiens desservis

6 millions et +

À l'échelle de l'entreprise*



1 066

Nombre d'employés

1 400

À l'échelle de l'entreprise*



52,4 millions

Réclamations traitées

1 milliard et +

Opérations de réclamations traitées



9 ans

Nombre moyen d'années de service



Diversité du conseil d'administration :

42 %

De femmes

33 %

De personnes racisées



Données démographiques sur les employés* :

68 %

De femmes

20 %

De personnes racisées



3,9 milliards*

Chiffre d'affaires brut



9,2 millions*

Investissements faits dans les collectivités



101 445*

Nombre de vies touchées



99 %

Taux de fidélisation des clients

*Mesure à l'échelle de GreenShield.

Remarque : Toutes les mesures non marquées d'un astérisque représentent Green Shield Canada seulement.

Message du chef de la direction

Je suis heureux de pouvoir présenter des renseignements importants sur notre parcours de 2022 dans notre troisième rapport sur les impacts sociaux, maintenant appelé le Rapport sur les impacts sociaux de GreenShield Communautaire.

Le nouveau nom et la nouvelle image de notre organisation reflètent les changements qui façonnent l'évolution rapide du paysage des soins de santé et cette transformation contribue à placer GreenShield, le seul fournisseur-payeur au Canada, en position de meneur. Au fur et à mesure que les besoins des Canadiens ont évolué, à GreenShield, nous avons continué d'innover en tirant

parti de nos offres et de nos services afin de réaliser notre mission sociale. Notre entreprise est fondée sur le principe de l'amélioration de l'accès aux soins de santé pour tous les Canadiens, et grâce à l'intégration stratégique et technologique de l'assurance et des services de soins de santé que nous fournissons, nous élevons notre offre aux clients et notre impact social à un autre niveau.

En 2022, nous nous sommes concentrés sur l'élaboration de notre nouveau modèle d'affaires et nous avons jeté les bases pour GreenShield+, une plateforme numérique à la fine pointe de la technologie déployée en 2023 qui favorise une expérience harmonieuse en matière de soins de santé et d'assurance et qui améliore concrètement l'accès, la facilité, l'intégration et les résultats sur la santé. Cette approche novatrice permettra à nos clients de soutenir leurs assurés et aux Canadiens d'accéder aux soins personnalisés dont ils ont besoin. Il s'agit d'une voie concrète vers une meilleure santé pour tous, qui nous permet d'accroître notre impact social dans les collectivités partout au pays.

Nous avons continué à investir dans des acquisitions et des partenariats qui contribuent à notre stratégie d'impact social et à notre évolution vers une organisation intégrée de services de santé soutenue par des outils numériques. Inspirés par notre histoire d'entreprise à vocation sociale fondée par des pharmaciens, nous avons fait l'acquisition de deux sociétés œuvrant dans des segments dynamiques du paysage pharmaceutique : NKS Health et The Health Depot.



Notre entreprise est fondée sur le principe de l'amélioration de l'accès aux soins de santé pour tous les Canadiens, et grâce à l'intégration stratégique et technologique de l'assurance et des services de soins de santé que nous fournissons, nous élevons notre offre aux clients et notre impact social à un autre niveau. »

NKS Health est une pharmacie spécialisée bien établie et novatrice, axée sur la gestion de maladies complexes. Elle apportera à GreenShield une capacité supplémentaire de gestion des coûts des médicaments pour les employeurs tout en améliorant les résultats sur la santé des patients. The Health Depot est un chef de file émergent en soins de santé virtuels. Conformément à notre objectif de fournir des services en ligne de qualité, The Health Depot propose aux clients une approche pratique où la pharmacie vient à eux, tout en surveillant l'innocuité de la médication et, au besoin, en aidant à l'optimiser. Au début de 2023, nous avons aussi élargi nos services essentiels en santé mentale et nos capacités en matière de programmes d'aide aux employés (PAE) en faisant l'acquisition de Consultants BCH, le deuxième plus important fournisseur indépendant de PAE au Québec.

Appuyer l'amélioration de l'équité dans les soins de santé est une priorité clé pour nous. En plus de mettre notre expertise et nos ressources au service de programmes de soins de santé mentale et buccodentaire qui ciblent des collectivités mal desservies (nos

domaines d'intervention prioritaires en matière d'impact social), nous nous sommes aussi dépassés dans le but de promouvoir un accès accru aux soins pour tous les Canadiens. Bien que nous collaborions avec des partenaires communautaires afin de combler l'écart dans l'accès aux soins de santé, nous savons qu'il faut en faire plus. Et comme acteur du système de soins de santé ayant une mission sociale, nous avons l'obligation, selon nous, de faire valoir des mesures qui permettront à tous les Canadiens d'avoir accès aux soins dont ils ont besoin. En 2022, nous avons notamment appuyé publiquement un régime national de soins dentaires inclusif qui consacrerait des ressources à éliminer les lacunes existantes afin de veiller à ce que tous les Canadiens aient accès à des soins dentaires. GreenShield s'est réjoui de voir cette proposition reflétée dans le budget fédéral de 2023, où le gouvernement fédéral reconnaissait que les soins buccodentaires sont des soins de santé et augmentait ses investissements pour faciliter cet accès pour les Canadiens. Sur le plan de la santé mentale, nous avons continué de défendre ardemment la santé mentale des femmes et nous avons travaillé à atténuer l'incidence



Zahid Salman reçoit le prix du chef de la direction le plus admiré du Canada (Canada's Most Admired™ CEO) de la part de Waterstone Human Capital en mars 2023.

disproportionnée de la pandémie et de ses répercussions économiques sur celle-ci par l'intermédiaire de notre programme phare et d'événements comme notre conférence annuelle sur la santé mentale des femmes, tenue en collaboration avec l'Economic Club.

En conclusion, l'année 2022 a été marquée par d'importants progrès de nos initiatives commerciales et d'impact social. Je suis touché d'avoir été choisi par Waterstone Human Capital comme le chef de la direction le plus admiré (Canada's Most Admired^{MC}) au Canada dans la catégorie du secteur parapublic. Je suis également fier que Green

Shield Canada ait encore une fois été sélectionnée comme ayant l'une des cultures d'entreprise les plus admirées du Canada (Most Admired Corporate Cultures^{MC}) – une digne reconnaissance des gens incroyables au sein de nos organisations et de leur dévouement à notre mission sociale. Ensemble, nous procurons une meilleure santé pour tous.

Zahid Salman
Président et chef de la direction

Message de la première vice-présidente des RH et de l'impact social

Au cours de mon mandat de première vice-présidente, Ressources humaines et impact social, j'ai eu le privilège de voir GreenShield atteindre sans cesse de nouveaux sommets. L'année dernière n'a pas fait exception et, en 2022, nous avons vu cette croissance se refléter de nombreuses façons nouvelles et excitantes. Nous avons fait évoluer notre stratégie d'affaires pour devenir le premier fournisseur-payeur au Canada, accueilli de nouveaux employés à mesure que la famille GreenShield s'agrandissait et fait le plus important investissement à impact social dans nos collectivités de notre histoire par l'entremise de l'engagement de GreenShield Communautaire.

Nos investissements communautaires à l'échelle de l'entreprise ont atteint 9,2 millions de dollars en 2022 – soit notre plus importante contribution à ce jour, en hausse de 26 % par rapport à l'année précédente. Comme notre croissance et nos innovations se poursuivent, nous prévoyons aussi continuer d'augmenter nos contributions au cours des prochaines années afin d'atteindre notre objectif ambitieux d'investir 75 millions de dollars dans des initiatives à impact social et d'avoir une incidence positive sur un million de vies d'ici 2025.

Nous atteindrons ces objectifs en continuant de financer et d'élargir des initiatives à impact social clés comme notre initiative phare visant la santé

mentale des femmes dans laquelle nous avons investi 3,5 millions de dollars en un peu plus d'un an afin de fournir un accès direct à du counseling et à des services de thérapie cognitivo-comportementale (TCC) en ligne à des femmes racisées, vulnérables et marginalisées. Nous avons également tenu notre deuxième conférence annuelle sur la santé mentale des femmes – en personne! On y proposait des panels émouvants et inspirants sur la santé mentale des femmes et le milieu de travail.

GreenShield Communautaire a aussi fait de nouveaux investissements dans notre programme phare de santé buccodentaire dans le cadre duquel nous collaborons avec des établissements universitaires reconnus et des fournisseurs de soins de santé communautaires de première ligne pour faciliter l'accès à des soins dentaires gratuits aux gens dans le besoin. En 2022, nous avons élargi la portée du programme avec de nouveaux partenaires en Alberta et au Québec, ce qui nous a permis d'atteindre un total de plus de 20 millions de dollars en engagements pour la santé buccodentaire.

En 2022, nous avons établi de solides liens avec tous les nouveaux membres de la famille GreenShield qui se sont récemment joints à l'entreprise grâce aux acquisitions de Green Shield Holdings Inc. En 2023, nous concentrerons nos efforts sur l'intégration exhaustive. Du côté de nos employés établis, nous étions ravis de nous

retrouver au travail pour la première fois depuis plusieurs années grâce à la mise en œuvre de notre programme hybride *Au travail, à ma façon*, qui offre aux employés occupant des postes admissibles la possibilité de travailler à domicile jusqu'à trois jours par semaine. Le programme *Au travail, à ma façon* vise à faciliter l'atteinte de nos objectifs relatifs au personnel et aux affaires en combinant les avantages des régimes de travail flexible à ceux de l'interaction en personne.

En 2022, nous avons fait d'autres progrès dans l'implantation de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI) dans l'ensemble de l'entreprise pour veiller à ce qu'elles demeurent un élément essentiel de notre culture en milieu de travail. L'un des points saillants a été les séances d'écoute que notre équipe de direction a tenues avec chacun de nos cinq groupes-ressources d'employés – elles ont permis de faire des prises de conscience et des apprentissages précieux et nous ont aidés à réaligner nos priorités et nos plans d'action en matière de DEI pour l'année à venir.

Enfin, l'une de mes réalisations personnelles préférées a été la reconnaissance de notre travail en cours visant à créer un milieu de travail progressiste et inclusif : grâce au soutien de notre équipe dévouée d'employés,



GSC a encore une fois été sélectionnée comme ayant l'une des cultures d'entreprise les plus admirées du Canada (Most Admired Corporate Cultures^{MC}) par Waterstone Human Capital.

De nombreux nouveaux projets et partenariats sont prévus pour l'année à venir. Nous avons hâte de vous communiquer les mises à jour sur notre site et sur les médias sociaux.

Prenez soin de vous et profitez de l'année 2023 en santé.

Mila Lucio
Première vice-présidente,
Ressources humaines et impact social

Gouvernance d'entreprise*

En accord avec notre mandat comme entreprise à vocation sociale sans but lucratif, nous sommes déterminés à mener nos activités de façon éthique, honnête et transparente avec nos parties prenantes.

Nos pratiques de gouvernance jettent les bases de la réalisation de notre mission d'une manière durable sur les plans financier, social et environnemental.

En 1957, notre fondateur, William Wilkinson, a créé ce qui allait devenir Green Shield Canada dans le but simple – mais important – de promouvoir une meilleure santé pour tous. Il croyait que tous les Canadiens méritaient un accès adéquat aux soins de santé. Il a innové pour répondre à ce besoin en créant le premier régime d'assurance médicaments prépayé en Amérique du Nord et il a établi l'entreprise comme une société sans but lucratif dès le départ.

Notre voie est fermement ancrée dans l'héritage de notre fondateur et dans les valeurs qu'il a établies il y a plus de 65 ans. La force motrice qui guide tout ce que nous faisons en tant qu'organisation – de la gouvernance et de la supervision par le conseil d'administration à la gestion des activités par le conseil de direction, puis au travail de première ligne de nos employés – demeure la quête d'une *meilleure santé pour tous*.

Green Shield Canada a été constituée en 1992, en vertu d'une loi fédérale : la **Loi sur l'association personnalisée le Bouclier vert du Canada** (*Green Shield Canada Act*). Notre structure

organisationnelle reflète cette tradition d'unicité. Contrairement aux autres entreprises publiques ou privées de notre marché, nous sommes structurés comme une entreprise à vocation sociale sans but lucratif, ce qui nous permet d'axer toutes nos décisions sur la prestation d'un service à la clientèle novateur, l'habilitation des employés et l'impact social.

Nos parties prenantes

Dans le cadre de nos activités quotidiennes, nous sommes guidés par les attentes de diverses parties prenantes qui ont un intérêt substantiel dans la réussite de l'entreprise, sa prestation de services, ses pratiques et sa conduite. L'engagement d'un véritable dialogue avec nos preneurs de contrat et les assurés – nos principales parties prenantes – est au cœur de tout ce que nous faisons. D'autres parties prenantes importantes comprennent, par exemple, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), les partenaires essentiels (la pharmacie et Unifor), les administrateurs de régime, les assureurs, le conseil d'administration de GSC, le comité des membres de GSC, et, bien sûr, nos employés.

D'autres parties prenantes avec lesquels nous avons établi des relations solides et mutuellement respectueuses comprennent les professionnels de la santé, les organismes de bienfaisance et sans but lucratif, les groupes communautaires nationaux et locaux, les autorités de la santé, les associations dentaires et médicales, les organismes de réglementation, les gouvernements de tous les paliers, les innovateurs du secteur privé, les chercheurs en santé publique et les décideurs politiques.

Conseil d'administration

Le conseil d'administration (CA) de GSC supervise la gestion et l'orientation stratégique de l'entreprise et est donc notre organe de gouvernance le plus élevé. Le CA est composé de 12 personnes élues par le comité des membres de GSC et veille à la culture éthique et à la durabilité de l'organisation par l'intermédiaire de solides pratiques de gouvernance d'entreprise. Les rôles de président du CA et de chef de la direction sont séparés et tous les administrateurs, à l'exception du chef de la direction, sont des administrateurs indépendants, confirmés chaque année par le comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique.

Le CA collabore activement avec la direction et établit des structures, des politiques et des processus visant à réaliser notre mission et nos objectifs stratégiques. Les membres du CA sont nommés par le comité de nomination et confirmés pour un mandat de trois ans par le comité des membres de GSC (à l'exception du chef de la direction, dont le mandat est d'un an). Le CA collabore activement avec la direction et établit des structures, des politiques et des processus visant à réaliser notre mission et nos objectifs stratégiques.

Le CA mène annuellement des évaluations de l'efficacité et des évaluations par les pairs et il adopte les pratiques de gouvernance exemplaires qui conviennent à l'entreprise. Les compétences des administrateurs ont été revues il y a quatre ans pour veiller à ce qu'elles s'harmonisent avec notre nouveau plan stratégique et le CA, collectivement, doit avoir une expertise dans toutes les compétences.

Le CA compte quatre comités permanents, soit le comité d'audit, 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.

* La section de gouvernance d'entreprise de ce rapport est spécifique à GSC.

Composition du conseil d'administration

12

Membres du CA

11

Membres du CA indépendants

5,5

Ans pour la durée moyenne du mandat

33 %

De personnes racisées

42 %

De femmes

Haute direction

27

Membres de la haute direction (DG, PVP, VPP, VP)

21 %

De personnes racisées

29 %

De femmes

Impact social et gouvernance de la durabilité

La surveillance du CA de notre portefeuille en matière d'impact social (qui sert d'équivalent aux programmes pour l'intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance, pour la responsabilité sociale de l'entreprise et le développement durable) revient principalement au comité des ressources humaines et de l'impact social.

En plus, le CA tient compte de l'impact social parmi ses compétences et la stratégie d'impact social est intégrée dans le plan stratégique de GSC. Le comité des ressources humaines et de l'impact social reçoit des rapports trimestriels sur l'état d'avancement de la stratégie d'impact social, approuve toute modification de la stratégie et révisé le *Rapport annuel sur les impacts sociaux*. L'élaboration et la mise en place de la stratégie d'impact social sont la responsabilité du chef de la direction et des hauts dirigeants et sa mise en œuvre est faite par chaque employé dans le cadre de notre mission.

Éthique, intégrité et conformité

Nous menons toute activité commerciale de manière franche et éthique, avec honnêteté et intégrité, et conformément aux lois des territoires où nous exerçons nos activités. Notre **cadre de gestion de la conformité réglementaire (GCR)** aide à faire en sorte que GSC respecte les normes de conformité les plus élevées et détaille notre stratégie, nos structures, nos processus et nos principaux points de contrôle pour atténuer le risque de non-conformité à la réglementation. Notre **Politique de gestion des risques de l'entreprise** décrit en détail notre cadre de gestion des risques et les pratiques exemplaires que nous suivons pour cerner et gérer les risques d'entreprise.

Code de conduite

Nous sommes déterminés à respecter les normes les plus élevées en matière de conduite des affaires et tous les employés, administrateurs et dirigeants doivent confirmer leur reconnaissance de notre **code de conduite** et leur adhésion à celui-ci chaque année. Le chef de la direction rend compte de l'acquittement de cette obligation par tous les employés et dirigeants au comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique. De plus, nous avons établi la **Politique à l'intention des employés concernés** qui encadre les signalements anonymes de conduite litigieuse faits par l'entremise de notre ligne d'assistance à l'intention des employés, des Ressources humaines ou du président du comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique.

En 2022, nous avons établi la Ligne d'assistance en matière d'éthique à l'intention des employés pour qu'ils signalent les problèmes d'éthique ou les cas d'inconduite. Cette ligne est accessible en tout temps et est gérée par ClearView, un tiers indépendant ayant une expertise concernant les signalements en matière d'éthique et de systèmes de dénonciation. Les dénonciateurs peuvent choisir de demeurer anonymes et tous les signalements sont pris au sérieux et font l'objet d'une enquête en temps opportun.

Accessibilité

Nous sommes déterminés à assurer la dignité et l'indépendance des personnes vivant avec un handicap.

Toute personne – que son handicap soit apparent ou non – sera traitée avec courtoisie et de façon à ce qu'elle se sente la bienvenue et verra ses besoins en matière d'adaptation respectés chaque fois qu'elle interagira avec nous et nos employés. Les principes et les pratiques que nous suivons pour nous assurer que nos produits, nos services et nos milieux de travail favorisent une pleine inclusion sont précisés dans notre **Politique sur l'accessibilité des personnes ayant un handicap**.

Continuité des activités

Nous avons un **plan de continuité des activités** à l'échelle de l'entreprise qui englobe tous les bureaux de GSC. Il s'agit d'une approche proactive visant à atténuer et à éviter, si possible, les risques associés à une perturbation des activités normales. Le plan décrit en détail les étapes que nous devons suivre avant, pendant et après un événement imprévu ou une crise pour nous assurer de pouvoir continuer à servir nos clients tout en veillant à la sécurité et au bien-être de nos employés et à la sécurité de nos activités.





Piliers de l'impact social

Dans cette section :

[Création de valeur partagée](#)

[Investissement communautaire](#)

[Conscience sociale](#)

Stratégie d'impact social

Notre stratégie d'impact social – qui porte la marque GreenShield Communautaire – est principalement axée sur l'amélioration de l'accès aux services de santé mentale et buccodentaire. Elle est organisée en trois piliers clés, comme ce rapport :

- Création de valeur partagée
- Investissement communautaire
- Conscience sociale

Notre engagement à fournir *une meilleure santé pour tous* est né de notre conviction que tous les Canadiens devraient avoir un accès équitable aux services de santé essentiels. Mais pour beaucoup trop de gens dans notre pays, ce n'est pas une réalité. GreenShield Communautaire vise à combler les lacunes du système de santé du Canada en matière de santé mentale et buccodentaire – deux secteurs fondamentaux auxquels de nombreux Canadiens ont de la difficulté à accéder. GreenShield Communautaire va au-delà de simples contributions financières – nos efforts visent à fournir des services de santé essentiels fondés sur des données probantes directement aux collectivités mal desservies, à établir des partenariats significatifs et à promouvoir l'amélioration des résultats sur la santé.

Pour y arriver, GreenShield Communautaire s'est engagée à investir 75 millions de dollars dans le but ambitieux d'avoir une incidence positive pour au moins un million de Canadiens d'ici 2025 en favorisant des améliorations mesurables des résultats sur la santé.



Les investissements de GreenShield Communautaire financent les cliniques de santé buccodentaire afin de fournir un accès aux soins pour les Canadiens et Canadiennes provenant de communautés mal desservies.

Notre impact

Nous célébrons 65 ans d'investissements dans les communautés où nous vivons et travaillons.

Avoir une incidence significative n'est pas seulement ce que nous faisons – c'est notre identité. Nous avons établi des partenariats clés et créé des programmes de services qui aident à améliorer l'accès à des soins de santé mentale et buccodentaire essentiels en investissant stratégiquement dans des projets qui ont des objectifs de transformation et une portée inédite.

En 2022, nous avons investi 9,2 millions de dollars en initiatives d'impact social par l'intermédiaire de GreenShield Communautaire, soit l'équivalent de 12 % de notre bénéfice avant impôt, ce qui a été vérifié dans le cadre du programme de certification **Entreprise généreuse d'Imagine Canada**.

Ce total comprend nos partenariats et dons communautaires, les contributions en nature, les coûts des programmes et notre programme de jumelage des dons des employés. Il s'agit d'une augmentation de plus de 26 % par rapport à 2021 et nous prévoyons continuer d'augmenter ce chiffre pour respecter notre ambitieux engagement pour 2025.

GreenShield Communautaire concentre ses investissements sur ce qui suit :

Santé buccodentaire : GreenShield Communautaire finance des études sur l'importance de la santé buccodentaire pour la santé globale, ainsi que des cliniques de santé buccodentaire de première ligne qui facilitent l'accès aux soins dentaires pour les Canadiens ayant peu ou pas d'assurance. Au cours des dernières années, nous nous

sommes engagés à verser plus de 20 millions de dollars pour aider plus de 35 000 Canadiens mal desservis à avoir accès à des soins dentaires gratuits.

Santé mentale : Nous investissons dans des initiatives qui soutiennent la prestation de soins de santé mentale et des projets de défense d'intérêts qui sensibilisent les gens aux enjeux qui y sont liés et aux ressources connexes, en mettant l'accent sur la santé mentale des femmes. En un peu plus d'un an, nous avons aidé près de 60 000 femmes à accéder à des services de santé mentale gratuits.

Les investissements de GreenShield Communautaire dans nos collectivités sont réalisés à travers quatre programmes distincts :

- Le **programme phare de santé mentale des femmes** qui permet la création de valeur partagée;
- Le **programme phare de santé buccodentaire** dans le cadre duquel nous appuyons des cliniques de première ligne;
- Les partenariats de financement communautaire dans le cadre desquels nous collaborons avec des organisations de premier plan;
- Le **programme de dons des employés** qui donne à nos équipes la faculté d'agir.

Dans le cadre de toutes nos décisions d'investissement, nous accordons la priorité aux populations mal desservies et marginalisées, ainsi qu'aux partenariats qui favorisent l'inclusion, l'équité et les principes de réconciliation.

Le point de référence pour ce programme est un taux d'investissement de 1 %. Ainsi, la contribution de GreenShield Communautaire est exceptionnellement élevée, et ce, grâce à notre engagement envers notre mission en tant qu'entreprise à vocation sociale.

* Le bénéfice avant impôts de GreenShield en 2022 a été calculé différemment des années antérieures. En raison des fluctuations mondiales des taux d'intérêt, le taux de cette année est basé sur le surplus avant les pertes financières non réalisées et autres éléments du résultat global, alors que les calculs antérieurs incluaient les produits financiers.

Mesure de l'impact

En 2022, dans le cadre de nos efforts continus pour procurer *une meilleure santé pour tous les Canadiens*, nous avons fait d'importants progrès dans notre transition d'un modèle de don axé sur les activités à un modèle d'investissement axé sur les résultats.

Tandis que GreenShield s'est transformée en une organisation intégrée de soins de santé et d'assurance axée sur l'amélioration des résultats sur la santé pour nos clients, il est important pour GreenShield Communautaire de mesurer et de comprendre les résultats de nos investissements à impact social. Nous y parvenons grâce à notre **cadre de mesure de l'impact (CMI)**.

Le CMI permet de mieux saisir l'incidence de nos initiatives et investissements, principalement sur les particuliers. Il repose sur des principes comme les déterminants sociaux de la santé et l'accessibilité et est lié à des résultats précis en santé buccodentaire et mentale. Pour éliminer les inégalités dans les soins de santé, nous utilisons une approche axée sur la santé de la population en mettant l'accent sur l'amélioration des connaissances, de l'accès aux soins et services de santé et sociaux et des résultats sur la santé, en particulier ceux des populations vulnérables.

À l'aide de notre échelle personnalisée de mesure de la portée de l'impact, inspirée du modèle d'impact lié à la norme Business for Societal Impact (anciennement LBG), nous pouvons mesurer le degré de transformation rendu possible par les programmes de GreenShield Communautaire.

Portée de l'impact

- **Niveau 1 :** Connaissances ou compétences accrues, mise en lien avec les services. La capacité d'une personne à acquérir de nouvelles connaissances qui peuvent contribuer à modifier sa compréhension de la santé ou des soins de santé ou lui permettre d'accéder à des services ou programmes.
- **Niveau 2 :** Amélioration des résultats sur la santé. Soit une intervention directe au cours de laquelle une personne reçoit des soins (ex., traitement, counseling, médicaments essentiels), soit une modification du comportement d'une personne qui entraîne une amélioration de sa santé.
- **Niveau 3 :** Amélioration de la santé globale et du bien-être social. Une amélioration démontrable de l'état de santé et du bien-être globaux d'une personne (ex., changement positif de ses objectifs de vie comme un retour au travail ou à l'école). Il s'agit d'un concept multidimensionnel qui comprend le fonctionnement physique, mental, émotionnel et social.

Progrès réalisés à ce jour

GreenShield sait que la mesure de l'impact est inefficace sans objectifs et, dans le respect de notre mission d'impact social, ceux que nous nous sommes fixés sont ambitieux. Une mesure clé dans notre CMI est le nombre de vies touchées (NVT), qui représente le nombre de personnes qui ont bénéficié des initiatives en santé buccodentaire et mentale financées par GreenShield Communautaire, ainsi que des initiatives commerciales de GreenShield.

Notre objectif est d'avoir une incidence positive sur plus d'un million de personnes d'ici 2025.

En 2022, nous avons fait d'importants progrès : notre NVT cible pour l'année était de 42 000, nous sommes fiers de l'avoir largement dépassé. Officiellement, nous avons eu une incidence positive sur 101 445 vies par les programmes financés à l'échelle de l'entreprise. Depuis 2020, nous avons eu une incidence positive sur 179 332 vies.

Faits saillants relatifs au NVT de 2022 :

- Santé buccodentaire : 20 295
- Santé mentale : 81 150
- Autochtones : 8 707
- Nouveaux arrivants : 7 003
- Femmes : 56 373

Méthodologie

Pour évaluer l'incidence de nos investissements sur les personnes dans le besoin partout au pays, nous recueillons des données relatives au NVT : deux fois par année des organismes communautaires que nous finançons, tous les trimestres de nos programmes phares de santé mentale et buccodentaire et tous les mois de nos secteurs d'activité.

En plus de recueillir les données relatives au NVT, nous avons collaboré avec des experts-conseils et des chercheurs de l'Université McMaster pour élaborer deux guides de mesure des résultats et des indicateurs pour les organismes communautaires œuvrant auprès des personnes vulnérables qui ont besoin de services et de soutien en matière de santé buccodentaire ou mentale. Les guides indiquent les meilleures études d'évaluation disponibles dans les domaines de la santé mentale et buccodentaire, ainsi que des conseils sur la façon de recueillir les données les plus probantes compte tenu des ressources et de l'expertise disponibles dans un contexte communautaire. Conscients des défis auxquels font face de nombreuses organisations communautaires, nous travaillons également avec nos bénéficiaires pour fournir des conseils et du soutien quant à la mesure de leur incidence.



Création de valeur partagée

Nous sommes motivés par notre raison d'être et mission de nous attaquer à des problèmes complexes et de créer des changements positifs véritables dans les collectivités que nous desservons en redéployant les services et l'expertise unique que nous offrons également à nos clients.

Améliorer les choses grâce à nos services

À la base, « Création de valeur partagée » (CVP) revient à considérer l'impact social et les stratégies d'affaires d'une organisation comme étant interreliés. L'entreprise existe pour promouvoir une mission sociale et celle-ci est promue d'une manière qui soutient également la croissance de l'entreprise. Il en résulte que l'organisation peut ainsi accroître sa capacité financière pour devenir une force positive encore plus influente. Pour GreenShield, la CVP se traduit par l'exécution de notre stratégie d'une manière qui offre de la valeur sociale et commerciale. Les marchés que nous avons investis, et les capacités de service que nous avons acquises en devenant une organisation intégrée de services de santé, nous permettent justement de le faire.

L'une des pierres angulaires de notre stratégie d'impact social est notre engagement à veiller à ce que nos activités commerciales nous donnent la capacité financière de remplir notre raison d'être et notre mission. C'est parce que nous finançons nous-mêmes tous nos investissements à impact social.

Cela signifie en partie que nous devons utiliser les revenus générés par nos activités commerciales pour investir dans le succès et la santé de nos collectivités et pour faire valoir des politiques de santé plus efficaces, équitables et inclusives.

Mais nous ne nous arrêtons pas là. Nous savons qu'en tant qu'entreprise à vocation sociale, nous sommes particulièrement bien placés pour combler les lacunes des systèmes de soins de santé en place au Canada en offrant des modes d'accès aux soins novateurs et intégrés. Donc, dans le cadre de notre modèle de CVP, nous redéployons aussi nos services directement dans les collectivités locales par l'entremise de GreenShield Communautaire, afin d'aider l'amélioration de la santé et du bien-être des Canadiens mal desservis. Nous savons que nous pouvons faire évoluer nos produits, nos services et nos activités commerciales de façon à accroître le nombre de parties prenantes en bénéficiant et nous l'avons fait au profit des personnes les plus vulnérables de nos collectivités, en plus de nos clients et des assurés.

Notre principal moteur en ce qui concerne les initiatives de CVP a été notre aspiration à transformer les soins de santé mentale au Canada. En tirant parti de notre liste croissante de services de soins de santé mentale et de notre réseau national de partenaires communautaires, soit nous finançons nous-mêmes (dans le cadre de nos programmes phares) ou nous finançons conjointement (dans le cadre des programmes partenaires que nous soutenons) la prestation de services de

santé mentale aux personnes qui en ont le plus besoin. Nous offrons également ces mêmes services à nos clients pour favoriser la santé mentale de leurs assurés et, plus l'entreprise croît, plus nous pouvons réinvestir dans ce type de soins pour les populations vulnérables qui en ont le plus besoin.

Comme notre programme de CVP continue de prendre de l'expansion, nous envisageons de nouvelles possibilités qui tirent parti des autres capacités de chacune de nos entités.



Investissement et collaboration en santé mentale

Notre objectif, par l'entremise de GreenShield Santé, est de créer une plateforme pleinement intégrée et complète de soins de santé et d'assurance, dont un élément clé sera les services de santé mentale. C'est ce que nous faisons en développant nos propres capacités et en réalisant des acquisitions et des partenariats stratégiques. Au cours des trois dernières années, le stress, les perturbations et l'isolement provoqués par la pandémie de COVID-19 ont entraîné une hausse sans précédent des besoins et de la demande pour de solutions de santé mentale virtuelles. Toutefois, malgré une reconnaissance générale de ce besoin, la réponse est loin d'être satisfaisante.

« Le système de soins de santé mentale du Canada est fondamentalement brisé », selon Joe Blomeley, premier vice-président et leader des services de santé et des affaires commerciales. « Nous exhortons les gens à s'ouvrir et à demander de l'aide. Pourtant, lorsqu'ils le font, ils font face à des écueils : obstacles à l'obtention de services, coûts élevés, recherche de service difficile, prestation sous-optimale, piètre efficacité et assurance incertaine. »

En accord avec notre mandat de création de valeur partagée, nous avons créé un processus de sélection rigoureux pour évaluer les acquisitions, les investissements et les partenariats potentiels. Les entreprises considérées doivent cadrer avec notre objectif d'avoir un impact social – par exemple, par des niveaux de service accessibles et abordables ou la participation à des études que nous appuyons – en plus de représenter une occasion d'affaires potentielle. Il est aussi impératif qu'elles aient une culture d'entreprise qui correspond à nos valeurs d'entreprise à vocation sociale.

Notre investissement emblématique en santé mentale est Inkblot, l'une des plateformes de services de santé mentale en ligne qui connaît la croissance la plus rapide au Canada : elle offre aux patients des services de counseling virtuel qualifiés et pertinents sur le plan culturel en cas de problèmes de santé mentale et de toxicomanie, ainsi qu'un soutien accessible en tout temps en cas de crise. L'ajout de Tranquility – une plateforme de services de santé mentale en ligne qui se spécialise dans la thérapie cognitivo-comportementale (TCC) et

l'encadrement en santé mentale – a élargi notre gamme exceptionnelle de services de santé mentale virtuels.

Au début de 2023, nous avons poursuivi l'élargissement des services en santé mentale offerts par GreenShield grâce à l'acquisition par Green Shield Holdings Inc. de Consultants BCH, le deuxième plus important fournisseur indépendant de programmes d'aide aux employés (PAE) au Québec. Fondée en 1992, Consultants BCH propose un réseau de cliniques bien réparties qui aident les assurés francophones partout au pays. Elle offre aussi un soutien local en cas de traumatisme et d'autres services cliniques uniques que les organisations québécoises requièrent.

Cette acquisition excitante a ajouté 700 cliniciens québécois à notre réseau de cliniques existant, ce qui élargit la portée nationale des services de santé mentale bilingues de GreenShield à près de 5 000 cliniciens en plus de renforcer notre offre au Québec.

« À GreenShield, nous sommes fiers d'élargir nos services essentiels en santé mentale et nos capacités en matière de PAE, ce qui consolide notre position en tant que fournisseur de services de santé mentale qui connaît la croissance la plus rapide au Canada », a expliqué Joe Blomeley.

Thérapie d'Inkblot

Après seulement trois séances, en moyenne, les mesures cliniques validées propres aux employés s'améliorent de 32 %.

GreenShield Communautaire se soucie de la santé mentale des femmes

Le programme de santé mentale des femmes de GreenShield Communautaire, qui s'appelait auparavant Espacelle, est notre initiative phare en matière de santé mentale. Ce programme donne aux Canadiennes un accès en ligne à des services de counseling et à des ressources en santé mentale novateurs.

En un peu plus d'un an, depuis sa création à la fin de 2021, le programme de santé mentale des femmes de GreenShield Communautaire a aidé près de 60 000 Canadiennes à accéder à des services de santé mentale gratuits. Lors du lancement, le programme offrait des séances de psychothérapie en ligne et gratuites avec un thérapeute agréé par l'entremise d'Inkblot, l'un des services de santé mentale de GreenShield. Il mettait à profit l'algorithme de jumelage unique d'Inkblot pour aider chaque femme à trouver le ou la thérapeute qui lui convenait parmi ceux disponibles et assurer une approche thérapeutique adaptée sur le plan culturel, si nécessaire. Après une séance gratuite de 60 minutes (ou deux séances de 30 minutes), les patientes obtiennent des options thérapeutiques supplémentaires.

Depuis, ce programme de GreenShield Communautaire a évolué pour offrir des abonnements gratuits d'un an à Tranquility – notre plateforme-référence de thérapie cognitivo-comportementale (TCC) en ligne – une offre de GreenShield qui a été conçue par une équipe de cliniciens et de personnes ayant une expérience avec la maladie mentale. La TCC en ligne enseigne des compétences durables qui aident les femmes à développer des comportements sains afin de mieux gérer leur bien-être mental. Elle vise notamment la prise en charge de nombreux problèmes de santé mentale comme l'anxiété, la dépression, le trouble panique, le traumatisme, le deuil, l'insomnie, la gestion de la douleur et le TOC, grâce à un programme qu'elles peuvent suivre au moment qui leur convient, dans le confort de leur foyer. Une étude menée en 2022 soulignait l'efficacité de Tranquility, une validation clinique probante pour la plateforme.



* V.C. Patterson, M.A. Rossi, A. Pencer, L. Wozney; Programme de thérapie cognitivo-comportementale en ligne pour l'anxiété et la dépression (Tranquility) : Étude *Adaptation Co-design and Fidelity Evaluation*; JMIR Form Res 2022;6(2):e33374.

Le programme de santé mentale des femmes de GreenShield Communautaire est ouvert aux Canadiennes de plus de 18 ans, y compris les femmes transgenres, les personnes qui s'identifient comme des femmes, les personnes non binaires et de genre non conforme, et il vise à mieux répondre aux besoins des femmes issues de groupes racisés ou marginalisés qui sont mal desservis par les services actuels du système en santé mentale. L'un des principaux avantages de ce programme est qu'il élimine tous les obstacles habituels qui empêchent les gens de demander de l'aide : l'incompréhension quant à la façon de trouver un thérapeute qui leur convient, les longs délais d'attente et les coûts, inconforts et temps associés aux déplacements requis pour suivre une thérapie traditionnelle en personne. Bien que ce programme appuie toutes les Canadiennes, il a également été conçu pour offrir un soutien adapté sur le plan culturel aux femmes marginalisées ou

racisées, qui sont mal desservies par le système actuel. De plus, reconnaissant les besoins spéciaux des femmes en situation de vulnérabilité, GreenShield Communautaire offre cinq heures de thérapie gratuite aux femmes ayant un accès limité aux ressources, dans le cadre de partenariats communautaires.

Nous reconnaissons l'intersectionnalité associée à la race, à l'identité autochtone, aux handicaps et aux diverses identités de genre et nous visons à offrir des programmes inclusifs et accessibles. L'outil de jumelage personnalisé du programme pour le counseling permet aux femmes de trouver un professionnel ou une professionnelle de la santé mentale qui a la même identité ou expérience vécue, ou qui est en mesure de les comprendre. La diversité des Canadiens se reflète dans le programme, car des centaines de ses praticiens et praticiennes certifiés s'identifient comme des personnes de couleur, autochtones ou noires.

**Épicerie. Courriels.
Gymnastique. Plein
d'essence. Dîners.
Vaisselle. Soutien moral.
Réunions. Planification.
Lavage. Covoiturage.
Encore du soutien moral.**

**Vous accordez un nombre incalculable
d'heures aux autres. Consacrez une
heure à votre santé mentale.**

GreenShield Communautaire est fière d'offrir des soins complémentaires de santé mentale aux femmes canadiennes dans le cadre de son programme optimisé de soins de santé pour les femmes.



La vice-présidente, Santé mentale chez GreenShield, Harriet Ekperigin (à gauche), partage son histoire avec plus de 700 personnes invitées à l'événement phare sur la santé mentale des femmes, Perspectives : la santé mentale des femmes et le monde du travail de demain. (2022)

Changer le paysage de la santé mentale des femmes

En 2022, notre programme de santé mentale des femmes a offert 10 000 abonnements gratuits d'un an à une TCC en ligne et 1 000 heures de counseling gratuites. Grâce à l'ajout récent de ces services, les investissements en santé mentale des femmes de GreenShield Communautaire depuis la création de ce programme atteignent près de 3,5 millions de dollars.

Un autre fait saillant de 2022 a été notre deuxième conférence annuelle sur la santé mentale des femmes qui, cette année, a été tenue en personne et diffusée en ligne. Intitulé *Perspectives : la santé mentale des femmes et le monde du travail de demain*, l'événement présentait deux panels et une invitée musicale. Les conférencières invitées comprenaient Silken Laumann, Wendy Cukier, Rhiannon Rosalind et

Komal Minhas, ainsi que les leaders de GreenShield, Harriet Ekperigin (vice-présidente, Santé mentale, GreenShield) et Alice Keung (membre du conseil d'administration de Green Shield Canada). Les invités ont eu droit à deux panels stimulants où des conférencières ont parlé de l'entrepreneuriat féminin, des obstacles à la réussite, du maintien de la santé mentale et de la notion erronée qu'il est possible de tout avoir, en particulier pour les femmes de couleur au travail.

« Nous avons été honorés par le niveau de vulnérabilité et l'ouverture au partage dont ont fait preuve les panélistes, lesquels ont donné lieu à une expérience extraordinaire pour toutes les personnes présentes », a déclaré Mila Lucio, première vice-présidente et leader des ressources humaines et de l'impact social.



Investissement communautaire

Nous investissons dans des partenariats qui permettent aux personnes et aux collectivités d'être en meilleure santé grâce à notre expertise, au temps que nous consacrons et à nos fonds.

GreenShield Communautaire se soucie de la santé buccodentaire

Comblent les lacunes dans les services de soins dentaires au Canada.

En 2022, les obstacles à l'accès aux soins dentaires de qualité au Canada étaient plus importants que jamais et les conséquences de ces obstacles sont de plus en plus graves. De 2001 à 2020, par exemple, les coûts des soins dentaires en Ontario ont augmenté de 81 %, un taux presque deux fois plus élevé que l'inflation. Aujourd'hui, environ un Canadien sur trois n'a pas accès à une assurance dentaire et ce taux grimpe chez les aînés, puisque plus de 60 % des personnes de plus de 70 ans n'ont pas une telle assurance. Les Canadiens à faible revenu sont quatre fois plus susceptibles d'éviter de voir un dentiste en raison du coût et deux fois plus susceptibles d'avoir une moins bonne santé buccodentaire.

Le programme phare de GreenShield Communautaire a pour mission de combler les lacunes dans ces services. Grâce à des partenariats avec des établissements universitaires reconnus et des fournisseurs de soins de santé communautaires de première ligne, il offre des soins dentaires sans frais aux gens dans le besoin.

Les études ont révélé des lacunes importantes dans l'accès aux services

dentaires partout au Canada. De nombreuses familles et personnes à faible revenu sans assurance dentaire doivent accorder la priorité à la nourriture, au logement et aux vêtements. Le stress supplémentaire causé par la hausse rapide des prix en 2022 signifie souvent que les gens se passent de traitement. Et le fait qu'une personne ne se fasse pas traiter peut avoir des répercussions qui vont au-delà de la douleur physique et de la maladie – allant des problèmes financiers et de santé mentale aux obstacles à l'emploi et à l'éducation, qui pourraient tous être évités avec l'accès à des soins dentaires abordables.

Répondre présent avec un investissement de 20 millions de dollars dans les soins de santé buccodentaire

En décembre 2022, GreenShield Communautaire a annoncé un engagement supplémentaire de 10 millions de dollars au cours des trois prochaines années pour aider à améliorer les services de soins de santé



Le dévoilement de la murale d'une clinique dentaire située à Niagara Falls et financée par GreenShield.

buccodentaire dans les collectivités mal desservies du Canada dans le cadre de sa mission sociale visant à appuyer une meilleure santé pour tous.

Combiné aux investissements existants, cet engagement a porté le financement total fourni par GreenShield Communautaire à plus de 20 millions de dollars. Cette somme comprend une foule de subventions et de

partenariats facilitant l'accès à des soins dentaires de qualité par l'entremise de cliniques communautaires, des programmes d'éducation en santé buccodentaire et l'aide à la recherche de services, ainsi que des études d'évaluation sans lien de dépendance menées par des universités.

*Steve Ayer, *Left Behind* : The State of Oral Health in Toronto. Un rapport de GreenShield et de la Toronto Foundation. Données originales provenant du Ontario Consumer Price Index par l'entremise de Statistique Canada. Tableau 18-10-0004-01, Consumer Price Index, mensuel, statistiques non désaisonnalisées.

**Feuillets d'information de la santé de Statistique Canada, Soins dentaires, 2018.

« À GreenShield, grâce à nos efforts pour améliorer l'accès aux soins buccodentaires, nous avons aidé plus de 35 000 Canadiens. Nous continuons de financer des cliniques de soins buccodentaires et des études cruciales en santé buccodentaire avec des partenaires afin que tous les Canadiens aient un accès équitable aux services de soins buccodentaires », a déclaré Zahid Salman, président et chef de la direction de GreenShield.

Pour aider à améliorer l'accès aux services dentaires partout au pays, GreenShield Communautaire s'est engagée à investir plusieurs millions de dollars dans la santé buccodentaire, notamment dans des villes et des communautés rurales de sept provinces : l'Alberta, la Colombie-Britannique, le Manitoba, la Nouvelle-Écosse, l'Ontario, le Québec et la Saskatchewan. Les programmes que nous appuyons favorisent l'accès à des soins dentaires dans un environnement sécuritaire pour des femmes vulnérables de Victoria et l'accès à des soins dentaires essentiels pour des personnes handicapées de Halifax, en passant par la prestation de services mobiles de santé buccodentaire pour les jeunes de Calgary.

En 2020, le programme phare de santé buccodentaire de GreenShield Communautaire a été mis sur pied avec un investissement sur cinq ans avec la Faculté de dentisterie de l'Université de

Toronto visant à financer une clinique de santé buccodentaire et la recherche indépendante connexe.

Transformer l'accès aux soins dentaires

Depuis son lancement, le programme s'est étendu à des communautés de partout au Canada et a établi un partenariat avec le centre de santé communautaire de Niagara Falls et l'unité de services de santé Northwestern (qui dessert les districts de Kenora et de Rainy River dans le nord-ouest de l'Ontario) en 2021. Voici ce que nous avons accompli en 2022.

Programme public de santé buccodentaire d'Alberta Health Services

GreenShield Communautaire a mis le cap sur l'Ouest pour son premier lancement de programme en Alberta : une initiative de 1,5 million de dollars à Red Deer, menée en partenariat avec le programme public de santé buccodentaire d'Alberta Health Services et visant à offrir des services de soins dentaires à des personnes susceptibles de connaître des résultats négatifs sur la santé. Le financement aidera également à financer une clinique dentaire située à côté du centre hospitalier régional de Red Deer.

Faculté de médecine dentaire et des sciences de la santé orale, Université McGill

En décembre 2022, GreenShield Communautaire a investi 1,35 million de dollars auprès de la Faculté de médecine dentaire et des sciences de la santé orale de l'Université McGill à Montréal pour financer la construction d'une nouvelle clinique afin de fournir des soins dentaires d'urgence aux résidents les plus vulnérables de la

communauté et pour épouser le coût des soins. Cet investissement – l'un des plus importants dons d'entreprise que l'Université McGill ait jamais reçus – servira aussi à financer la recherche sur les répercussions de l'accès à des soins dentaires de qualité.

La nouvelle clinique sera construite à la Mission Bon Accueil, qui offre déjà une clinique dentaire sans frais. D'autres personnes, dont des dentistes, seront embauchées et le centre sera ouvert le samedi afin d'accueillir un nombre accru de patients.



Je vous suis reconnaissant de votre financement du [programme de santé buccodentaire] à l'Université de Toronto. Je vis dans un refuge et, comme je ne suis pas bénéficiaire de l'aide sociale, je n'ai pas droit aux soins dentaires financés par le gouvernement. [...] Les membres de l'équipe de la clinique dentaire sont minutieux, efficaces et aimables. Vous, ainsi que l'équipe de la clinique, offrez un excellent service. Merci. »

Un patient de la clinique



Le président et directeur général de GreenShield, Zahid Salman, discute avec une employée de la clinique de santé buccodentaire située à Niagara Falls et financée par GreenShield.

Sam Watts, le président-directeur général de la Mission Bon Accueil, attend patiemment la date d'ouverture. « Notre clinique dentaire sans frais [actuelle] est incapable de répondre à la demande croissante. Le besoin de soins buccodentaires de qualité ne cesse de croître. La hausse des dépenses de base, comme la nourriture et le loyer, pousse les gens à faire des choix difficiles. En augmentant notre capacité, nous permettrons à un nombre accru de personnes d'avoir accès à des soins dentaires de base et cela réduira les coûts du système de santé à long terme. »

D'accord avec M. Watts, la doyenne de la faculté, D^{re} Elham Emami, affirme que la contribution arrive à un moment crucial. « En créant de nouvelles installations dans un environnement accessible et en agrandissant une clinique existante, nous pouvons mieux répondre aux besoins des Montréalais mal desservis. » D^{re} Emami a également fait remarquer que la recherche financée par l'investissement est tout aussi importante que les services cliniques. « Les données que nous recueillons stimuleront la recherche sur la santé buccodentaire et contribueront à l'adoption de pratiques fondées sur les données probantes et à l'obtention de nouveaux renseignements pour guider les politiques sur la santé dentaire. »

La Faculté de médecine dentaire et des sciences de la santé orale de McGill est un chef de file reconnu en matière de programmes et de recherche communautaires, cadrant parfaitement avec la mission de GreenShield Communautaire. « Il est important pour GreenShield que nous soutenions les collectivités partout au Canada », a déclaré Steve Laberge, premier vice-président des affaires commerciales et leader de la région du Québec de GreenShield. « Ce partenariat avec McGill est excitant pour nous comme entreprise à vocation sociale, mais il est aussi très spécial pour notre équipe du Québec, car il nous permet d'aider les gens de la communauté où nous vivons et travaillons. »

Webémission événementielle avec *The Globe and Mail*

Dans le cadre de ses efforts communautaires d'éducation en santé buccodentaire, GreenShield Communautaire a commandité une webémission spéciale du *Globe and Mail* en 2022. Intitulée, *Dental Care in Canada: The Path to Extending Access* (Les soins dentaires au Canada : la voie pour élargir l'accès), la webémission était animée par André Picard, journaliste et chroniqueur spécialisé en santé au *Globe and Mail*. Elle présentait les intervenants suivants : M. Zahid Salman, président et chef de

la direction de GreenShield, D^{re} Sonica Singhal, professeure adjointe et directrice du programme d'études supérieures en santé publique dentaire à l'Université de Toronto, D^{re} Sheri McKinstry, cofondatrice de l'Indigenous Dental Association of Canada, et D^r Mario Brondani, professeur agrégé, responsable de la chaire de recherche en santé dentaire publique et directeur de la DEI à l'Université de la Colombie-Britannique. **Regardez la webémission au complet (60 minutes, en anglais seulement).**

À la suite de cet événement, le président et chef de la direction de GreenShield, Zahid Salman, s'est entretenu avec le *Globe and Mail* pour discuter de l'assurance soins dentaires au Canada. Il a fait valoir qu'un régime national de soins dentaires inclusif devrait consacrer des ressources à combler les lacunes pour arriver à ce que tous les Canadiens aient accès à des soins dentaires. GreenShield s'est réjouie de voir cette proposition reflétée dans le budget fédéral de 2023, où le gouvernement fédéral reconnaissait que les soins buccodentaires sont des soins de santé et augmentait ses investissements pour faciliter l'accès aux soins dentaires pour les Canadiens.

Partenariats communautaires

Des partenariats communautaires significatifs sont essentiels pour réaliser notre objectif.

C'est pourquoi, en plus de nos programmes phares, nous travaillons de concert avec des organismes communautaires de partout au Canada sur des projets qui aident à améliorer le bien-être de nos collectivités et nous privilégions les investissements qui ont un effet transformateur et une portée ambitieuse.

Left Behind : enquête sur les lacunes des services locaux de santé buccodentaire

Pour aider à mieux faire connaître les répercussions sociales du manque de services de soins buccodentaires équitables au Canada, GreenShield

Communautaire a ses efforts à ceux de la Kitchener and Waterloo Community Foundation, de la Toronto Foundation et de la Fondation communautaire d'Ottawa pour publier une série de rapports intitulés *Left Behind : The State of Oral Health*. Ces trois rapports présentaient un examen approfondi de l'état de la santé buccodentaire des gens locaux et comprenaient des recommandations pour améliorer les résultats sur la santé buccodentaire.

meilleure santé pour tous et elles aideront des étudiants dans les programmes liés à la santé, y compris la psychologie et le counseling en santé mentale, le travail social, les sciences de la santé, la médecine, la dentisterie, les services de santé ou la promotion de la santé.



Cela fait partie de la mission de GreenShield de créer un impact social positif dans nos collectivités et nous avons aussi à cœur de soutenir la réconciliation. C'est pourquoi le partenariat avec Indspire est tout naturel. »

Mila Lucio

Première vice-présidente des RH et de l'impact social

Autonomisation des jeunes Autochtones

En 2022, GreenShield Communautaire a lancé son partenariat avec Indspire, un organisme de bienfaisance national dirigé par des Autochtones qui investit dans l'éducation et l'autonomisation des jeunes inuits, métis et des Premières Nations. Dans le cadre de notre engagement, nous avons promis d'investir 300 000 \$ dans des bourses d'études et des occasions éducatives au cours des trois prochaines années.

Les bourses cadrent avec la visée principale de GreenShield Communautaire d'atteindre *une*



Les jeunes Autochtones lors de la dixième édition de *Soaring*, un événement sur l'autonomisation des jeunes Autochtones axé sur les études postsecondaires et les perspectives de carrière.

Soutenir l'innovation par la pharmacie numérique

Dans le cadre de notre engagement à investir dans des solutions novatrices en matière de prestation de services de soins de santé,

GreenShield Communautaire a fait un don de 250 000 \$ à la pharmacie Discovery de l'Université de Toronto. Située dans les locaux de la faculté de pharmacie Leslie Dan, la pharmacie Discovery est un centre d'innovation numérique et de recherche pour la profession de pharmacien qui offre en plus une expérience pratique comme pharmaciens professionnels aux étudiants. Son adéquation avec notre expérience de longue date en pharmacie a été un motif important du don.

« Nous continuons de faire valoir le rôle important que jouent les pharmaciens au sein de notre système de santé, et celui-ci deviendra encore plus important dans un contexte où les soins de santé virtuels sont en croissance », a déclaré Mark Rolnick, premier vice-président directeur et leader des solutions d'administration

à GreenShield. « Nous sommes ravis de nous lancer dans cette aventure avec la Discovery Pharmacy et nous avons hâte de voir son incidence sur l'adoption des services cliniques et sur l'amélioration des résultats sur la santé. »

Comme le programme Discovery Pharmacy prend son élan, le don de GreenShield est une autre étape vers le soutien d'un centre d'éducation et de recherche innovant visant à devenir un chef de file d'une nouvelle ère de soins pharmaceutiques numériques.

« Ce soutien précoce est essentiel pour nous aider à progresser au moment où la portée et les retombées de la Discovery Pharmacy prennent de l'ampleur », a déclaré Lisa Dolovich, doyenne de la faculté de pharmacie Leslie Dan de l'Université de Toronto. « Nous avons vu le rôle important que jouent les pharmaciens dans la prestation de soins de santé de première ligne. Nous continuerons de tracer la voie dans ce domaine alors que nous repensons la pratique de notre profession et développons de nouvelles façons d'offrir les meilleurs soins possible. »



Renforcement des collectivités

Faire notre part lorsque les besoins sont les plus criants

L'aide aux sinistrés

En temps de crise, nous unissons nos efforts avec ceux de tous les Canadiens pour aider les gens en détresse dans nos collectivités et partout dans le monde.

L'aide aux sinistrés suivant l'ouragan Fiona

La destruction extrême causée par l'ouragan Fiona au Canada atlantique et au Québec était sans précédent. Dans les cinq provinces touchées, de nombreuses collectivités ont subi des dommages catastrophiques qui ont entraîné des pannes de courant, des évacuations d'urgence et, pour beaucoup trop de personnes, la perte de leur maison. Pour contribuer aux efforts de secours d'urgence, GreenShield Communautaire a versé 50 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne à la suite de l'appel de fonds de celle-ci en lien avec l'ouragan Fiona.

L'aide aux sinistrés des inondations au Pakistan

Les inondations inimaginables qui ont frappé le Pakistan en juin 2022 ont été un choc pour beaucoup de gens dans le monde. Plus de 33 millions de personnes ont été touchées par les inondations mortelles qui ont submergé près d'un tiers du pays. Des millions de familles ont été déplacées et des collectivités entières avaient désespérément besoin

de nourriture, d'abris et de soutien en raison des maladies d'origine hydrique et des niveaux d'eau instables. GreenShield Communautaire a versé une somme de 100 000 \$ pour appuyer l'intervention post-catastrophe et l'aide humanitaire aux victimes, répartie également entre la Croix-Rouge canadienne et Islamic Relief Canada.

Les victimes du tremblement de terre en Turquie et en Syrie

En février 2023, un séisme de magnitude 7,8 a frappé le sud de la Turquie et le nord et l'ouest de la Syrie, faisant plus de 60 000 morts et environ 2,2 millions de déplacés. GreenShield Communautaire a réagi avec un don de 75 000 \$ visant à appuyer les efforts de secours – une somme qui a été répartie entre la Croix-Rouge canadienne (en appui au Croissant-Rouge) et Islamic Relief Canada. De plus, GSC a versé des dons de contrepartie équivalant à 200 % des dons des employés, ce qui signifie que pour chaque dollar versé par un employé à l'organisme de bienfaisance de son choix, GSC a donné 2 \$.

L'aide humanitaire en Ukraine

Comme tant d'autres dans le monde, nous avons été choqués par l'invasion non provoquée de l'Ukraine au début de 2022 et nous appuyons les efforts d'aide humanitaire à l'intention de la population sur place. Notre soutien s'est notamment exprimé par une contribution de 50 000 \$ versée après l'appel de fonds lancé par la Croix-Rouge canadienne pour l'Ukraine et nous avons versé des dons de contrepartie égaux aux dons additionnels des employés de GSC.

Le soutien des réfugiés afghans

Au cours des deux dernières années, la crise des réfugiés s'est aggravée en Afghanistan. Pour soutenir ces réfugiés, GreenShield a versé 50 000 \$ à Lifeline Afghanistan, une initiative dirigée par l'institut pour la diversité (Diversity Institute) de l'Université métropolitaine de Toronto qui aide les réfugiés afghans à prendre un nouveau départ au Canada.

Dons des Fêtes

En 2022, GreenShield Communautaire a fait don de 135 000 \$ à des organismes de bienfaisance locaux partout au Canada dans le cadre de sa campagne annuelle de dons des Fêtes. Ces fonds ont été affectés aux besoins locaux hautement prioritaires, allant des banques alimentaires aux refuges communautaires.

Prix Windsor Community Champion

GSC a reçu un prix Windsor Community Champion pour avoir fourni les services de notre centre d'appels pour la prise de rendez-vous locaux pour la vaccination contre la COVID-19.

Notre impact local

En 2022, GreenShield Communautaire a soutenu un total de 93 organismes communautaires différents. Parmi les projets que nous avons financés, 48 % comportaient un volet favorisant la DEI, ce qui signifie que le programme était conçu spécialement pour appuyer les collectivités historiquement marginalisées ou vulnérables (c.-à-d. les femmes, les Autochtones, les communautés racisées, les personnes LGBTQ2S+, les personnes ayant un handicap, les nouveaux arrivants ou les réfugiés).

United Way/ProsperUs de Centraide

En 2022, Centraide Windsor-Essex County et d'autres partenaires communautaires ont uni leurs efforts pour mettre sur pied l'initiative collective ProsperUs qui vise à aider les enfants et jeunes vulnérables de la région de Windsor-Essex. Pour appuyer cette initiative communautaire essentielle, GreenShield Communautaire s'est engagée à verser 250 000 \$ sur cinq ans pour l'aide en santé mentale fournie par l'entremise de ProsperUs.



À GreenShield, nos employés priorisent les occasions de redonner.



GSC a été un partenaire indéfectible dans l'avancement de notre collectivité en offrant généreusement son centre d'appels pour aider la prise de rendez-vous de vaccination contre la COVID-19. »

Drew Dilkens

Maire de la ville de Windsor

Dons des employés*

Nos employés veulent ardemment contribuer à la réussite de leurs collectivités et nous leur donnons la chance de fournir leur expertise, leur temps et de l'argent.



Notre équipe de la ville de Québec collecte des fonds pour *Roulez au grand jour*, un événement cycliste annuel canadien pour soutenir la santé mentale.

Nous le faisons de multiples façons : nous amplifions leurs contributions en faisant des dons de contrepartie, nous récompensons les heures de bénévolat et nous rapprochons les équipes par notre comité directeur dirigé par les employés. Les employés peuvent engendrer jusqu'à 2 000 \$ par année en dons de contrepartie et peuvent aussi obtenir jusqu'à 1 000 \$ par année en récompense de bénévolat pour des œuvres de bienfaisance.

Notre plateforme Amplify a été créée pour porter le programme de dons et de bénévolat des employés de l'entreprise. L'objectif est d'amplifier toutes les contributions incroyables des employés à leur communauté. Si nous considérons l'année qui vient de s'écouler, nous pouvons dire avec certitude que nous avons atteint cet objectif ensemble, car la valeur de l'impact total des dons et du bénévolat des employés est passée de 341 000 \$ en 2021 à 386 000 \$ en 2022.

*La section Dons des employés de ce rapport est spécifique à Green Shield Canada.

Voici quelques-unes des façons dont nos employés ont amélioré les conditions de vie dans leur communauté :

Campagne estivale de collecte d'aliments

De nombreuses personnes pensent à aider les banques alimentaires locales pendant la période des Fêtes. Toutefois, c'est durant les mois d'été que les organismes en sécurité alimentaire ont le plus besoin d'aide. Pour les aider, la campagne estivale annuelle de collecte d'aliments encourage les employés à donner des aliments non périssables et des produits d'hygiène pour soutenir leur banque alimentaire locale. À l'appui de la campagne, nous avons aussi versé des dons de contrepartie valant 150 % des dons en espèces que les employés ont fait aux banques alimentaires et aux organismes en sécurité alimentaire et versé des contributions directes aux banques alimentaires locales dans les collectivités où nos activités se situent.

Roulez au grand jour

Près de 40 employés passionnés de cyclisme de partout au Canada ont participé à la campagne Roulez au grand jour de 2022, ce qui a permis de recueillir 32 208 \$ pour appuyer l'Association canadienne pour la santé mentale. Ce chiffre incroyable comprend notre contribution de contrepartie qui égalait l'ensemble des fonds recueillis par les employés et représente le montant le plus élevé jamais collecté par notre équipe pour cette campagne annuelle. Nous aimerions souligner tout particulièrement l'équipe « nationale », composée d'employés de GSC qui ne résidaient pas dans une ville où avait lieu une campagne locale. Cette petite équipe très dynamique a recueilli 17 840 \$, soit plus de la moitié de notre total global.

Campagne de Centraide

Les employés de tous nos bureaux ont toujours appuyé avec enthousiasme la campagne de financement annuelle de Centraide, et cette année, cette tendance positive s'est poursuivie. En 2022, les employés ont recueilli 140 072 \$ pour les bureaux de Centraide partout au Canada. Ce total représente à la fois les dons des employés recueillis dans le cadre de toutes les campagnes de financement et les dons de contrepartie de notre entreprise. En plus de recueillir des fonds, nos employés pouvaient aussi jouer un rôle en faisant du bénévolat pour des initiatives locales à impact social, et ce, en personne pour la première fois depuis plusieurs années. Par exemple, à Windsor, des bénévoles ont trié les dons à un centre d'aide aux chômeurs, tandis qu'à Toronto, des employés ont trié près de 3 000 lb (1 360 kg) de fruits et légumes frais auprès de Deuxième récolte (Second Harvest), le plus grand organisme de récupération d'aliments au Canada et un bénéficiaire de Centraide.

Prix L'esprit de GSC

Pour rendre hommage aux employés qui améliorent les choses dans leur collectivité, nous décernons chaque année le prix L'esprit de GSC à un ou une bénévole. En 2022, nous avons eu l'honneur de reconnaître le travail de Lourda Dawalibi en la choisissant comme récipiendaire du 10^e prix annuel L'esprit de GSC. Couverte d'éloges par ses amis et ses collègues parce qu'elle est toujours la première à donner un coup de main, Lourda est une bénévole de longue date auprès de la section Windsor-Essex d'Autisme Ontario et a siégé au comité de campagne du bureau de Windsor de United Way/Centraide. Elle a reçu une subvention de bienfaisance de 2 500 \$ qu'elle a choisi de verser à la Children's Health Foundation.



Conscience sociale

Créer un avenir durable pour les gens, les collectivités et notre planète.

Nos employés*

Nos employés sont au cœur de ce que nous faisons et nous sommes déterminés à leur permettre de se perfectionner et à assurer leur bien-être.

Valoriser nos employés

À la fin de 2022, GSC comptait 1 066 employés dans tout le Canada. Un nombre important de nos employés sont syndiqués – en particulier les équipes d'exploitation de GSC à Windsor, qui englobent l'adjudication des réclamations et notre centre d'appels – et représentés par les sections locales 240 et 673 d'Unifor avec qui nous avons un solide partenariat durable.

Le travail en mode hybride, ce qui combine le travail en personne et à distance, devient la norme à mesure que nous sortons de la pandémie. Avant la pandémie, les employés de GSC travaillaient au bureau cinq jours par semaine. Au deuxième semestre de 2022, nous avons mis en œuvre notre programme hybride *Au travail, à ma façon*, qui donne actuellement aux employés occupant des postes admissibles la possibilité de travailler à domicile jusqu'à trois jours par semaine. Le programme *Au travail, à ma façon* vise à faciliter l'atteinte de nos objectifs

relatifs au personnel et aux affaires en combinant les avantages des régimes de travail flexible à ceux de l'interaction en personne. Nous continuerons d'évaluer l'efficacité du programme *Au travail, à ma façon* et de faire évoluer le programme au fil du temps.

Le comité des ressources humaines et de l'impact social supervise les questions liées au personnel de GSC pour le CA, sous la direction du chef de la direction et de la première vice-présidente des ressources humaines et de l'impact social.

Formation et perfectionnement

Nous nous efforçons constamment de créer un environnement où tous les employés ont les outils et les ressources dont ils ont besoin pour réaliser leur plein potentiel. Pour ce faire, nous avons une stratégie globale de gestion des talents qui englobe divers programmes couvrant autant la gestion du rendement que le développement du leadership. Tous les employés à salaire participent à l'établissement d'objectifs dans le cadre de notre processus annuel d'optimisation du rendement et les employés travaillent aussi avec leurs gestionnaires pour établir un plan d'avancement professionnel par l'entremise des plans de perfectionnement individuel. Pour les employés qui souhaitent suivre une formation en externe, nous offrons jusqu'à 2 000 \$ par année en prestation d'aide à l'éducation, un accès illimité au contenu d'apprentissage virtuel exhaustif d'OnDemand et une adhésion subventionnée à notre club de Toastmasters International. En 2022, cela s'est traduit par 11,5 heures de formation par employé.

Nous croyons que nos employés sont essentiels à notre réussite globale et que la DEI, ainsi que le fait d'investir dans nos employés, font de nous une organisation forte, judicieuse et bien informée. Nous nous réjouissons que notre culture d'entreprise unique ait été reconnue en 2022 comme l'une des *cultures d'entreprise les plus admirées du Canada (Canada's Most Admired^{MC})* par Waterstone Human Capital. De plus, notre chef de la direction, Zahid Salman, a été nommé *chef de la direction le plus admiré du Canada (Canada's Most Admired CEO^{MC})* dans la catégorie du secteur parapublic, également par Waterstone Human Capital.

* La section Nos employés de ce rapport est spécifique à Green Shield Canada.

Santé, sécurité et bien-être

La santé et la sécurité de nos employés, de nos clients et de nos collectivités sont notre priorité absolue. Nos politiques, nos lignes directrices et nos outils de rétroaction font en sorte que tous les employés se sentent en sécurité et ont un sentiment d'appartenance à leur milieu de travail. Ces activités sont régies par la **Politique de santé et de sécurité au travail**, la **Politique à l'intention des employés concernés**, la **Politique de lutte contre le harcèlement en milieu de travail** et la **Politique de lutte contre la violence en milieu de travail**. En 2022, nous n'avons connu aucun incident entraînant une perte de temps de travail. Grâce à un partenariat avec Unifor, le programme des intervenantes auprès des femmes est en place pour prévenir les violences faites aux femmes et le harcèlement en milieu de travail, avec des représentantes en milieu de travail formées qui offrent aux femmes du soutien et des renseignements pour accéder aux ressources communautaires et en milieu de travail.

Bien-être mental

Le bien-être mental de nos employés est une priorité continue pour notre organisation. Constamment, nous ajustons nos politiques en matière de santé mentale et introduisons de nouveaux outils et programmes pour offrir aux employés les meilleurs services en santé mentale.

En avril 2022, nous avons lancé notre plateforme de bien-être mental, un site interactif conçu pour aider les employés à accéder au soutien et aux services en santé mentale dont leurs familles et eux-mêmes peuvent avoir besoin. Le site joue un rôle essentiel pour l'intégration du bien-être mental dans tout ce que nous faisons et assure que nous fournissions aux employés un programme de santé mentale en ligne de premier ordre.

Les ressources mises à la disposition des employés par l'entremise de notre plateforme de bien-être mental comprennent :

- Inkblot, notre programme d'aide aux employés (PAE) qui offre une aide immédiate et confidentielle en ce qui a trait aux problèmes liés à la vie personnelle, au travail et à la santé;
- Maple, un fournisseur de télémédecine qui permet à nos employés de voir un médecin en tout temps;
- Changerpourlavie, un portail de gestion de la santé en ligne qui offre des fonctions et des outils qui facilitent la prise de mesures pour améliorer sa santé;
- la clinique numérique qui est un écosystème de services de santé virtuels en pleine évolution que nous possédons ou avec lequel nous avons établi des partenariats privilégiés;
- les services d'un travailleur de proximité, d'un conseiller, etc.;
- des comptes de dépenses qui aident les employés à payer une gamme de services de bien-être personnel.

Les réponses confidentielles à notre sondage annuel sur le bien-être mental contribuent de façon importante à l'amélioration de notre stratégie sur la santé mentale en milieu de travail. En 2022, nous nous sommes associés à WorkTango, une firme de consultation en ressources humaines, pour concevoir et faire passer notre sondage annuel facultatif et anonyme sur le bien-être mental. Les résultats nous aideront à déterminer la viabilité de notre programme actuel et à déterminer auprès des employés quelles autres mesures nous pourrions adopter pour soutenir leur bien-être mental.

Diversité, équité et inclusion

Nos efforts en matière de DEI sont essentiels à notre succès futur en tant qu'entreprise à impact social. Le fait d'inclure intentionnellement des personnes ayant des antécédents, des perspectives et des expériences diversifiés améliorera l'expérience de nos employés, augmentera notre bassin de talents et, en fin de compte, aura une incidence positive sur la façon dont nous soutenons nos clients et nos collectivités. Essentiellement, la DEI nous rendra plus judicieux, plus adaptables et plus novateurs. Par conséquent, nous avons été parmi les premiers à appuyer le Défi 50-30 du gouvernement fédéral dans le cadre duquel nous visons les cibles de 50 % de diversité sexuelle et de 30 % d'autres types de diversité.

Avec notre *plan directeur pour 2025 en matière de DEI* comme guide, nous bâtissons une culture et un avenir plus diversifiés, équitables et inclusifs dans tous nos bureaux. Nos objectifs en matière de DEI sont les suivants :

- La création d'un environnement propice à la DEI;
- Que les employés aient le sentiment de pouvoir être eux-mêmes au travail;
- Que des possibilités d'avancement et du perfectionnement professionnel soient offerts aux employés issus de divers milieux et ayant diverses perspectives et expériences;
- Que la culture du milieu de travail reflète une ouverture à l'apprentissage et la croissance continus en matière de diversité, équité et inclusion;
- Que les employés puissent se reconnaître dans nos cadres supérieurs et le CA;
- Nous avons accès à des données de grande qualité, y compris à la rétroaction des employés, nécessaires pour poursuivre nos efforts en matière de DEI et prendre des décisions axées sur les données en temps opportun.

En 2022, d'importants progrès ont été réalisés vers l'atteinte de ces objectifs et l'offre assurée d'occasions de réussite équitables. Voici des réalisations de la dernière année :

- Les femmes et les personnes racisées ont composé 81 % des embauches de dirigeants et 64 % des promotions à un poste de direction;
- Nous avons accru de 25 % la proportion d'étudiants stagiaires d'été issus de la diversité par rapport à 2021;
- Notre sondage sur le bien-être mental a été mis à jour. Le but était de déterminer comment, précisément, les caractéristiques démographiques influent sur le bien-être mental;
- Nos catégories démographiques relatives à la DEI ont été modifiées et standardisées pour mieux suivre nos progrès d'une année à l'autre par rapport à nos pairs et à nos concurrents;
- Nous avons accru la diversité des candidats grâce aux efforts concertés de nos groupes de travail sur l'acquisition des talents et sur la gestion des talents.

De plus, un sondage mené en 2022 par NMG Consulting a classé GSC au premier rang pour ce qui est d'offrir de l'assurance progressive et orientée vers la DEI dans le cadre de ses régimes.

Séances d'écoute

Au cours de la dernière année, nous avons déployé des efforts tout particuliers pour comprendre et évaluer l'éventail des défis auxquels font face nos collègues qui s'identifient comme membres de communautés en quête d'équité. Nous avons notamment organisé des séances d'écoute où le conseil de direction a rencontré des membres de nos cinq groupes-ressources d'employés (GRE) – Avancement des femmes, Cercle de l'Asie-Pacifique, Réseau des employés noirs, DifférHabilités et Fierté – pour les écouter et s'instruire. Les membres des GRE ont fait part de leurs défis professionnels et personnels, ce qui a permis ce qui suit :

1. **Sensibiliser les gens aux expériences vécues par les groupes sous-représentés et en quête d'équité à GSC.**
2. **Influencer les efforts actuels et futurs pour s'assurer que tous les employés aient des chances égales de réussir et sentent qu'ils peuvent être eux-mêmes au travail, sans danger.**
3. **Continuer de développer les compétences en matière de DEI de la direction.**
4. **S'aligner sur la meilleure façon de définir et de démontrer le progrès.**
5. **Peaufiner notre stratégie en matière de DEI afin d'ajuster les priorités et les mesures au besoin.**

Prochaines étapes

Les leçons tirées des séances d'écoute, les sondages auprès des groupes servis par les GRE et les commentaires des GRE sur les groupes de travail nous ont aidés à déterminer où nous en sommes dans notre parcours en matière de DEI et quelles actions doivent être prises pour continuer à bâtir une culture et un milieu de travail plus inclusifs. Nos trois priorités en matière de DEI pour 2023 et en vue de 2025 sont les suivantes :

1. **Clarifier les obligations de reddition de compte et les responsabilités de toutes les parties prenantes et veiller à ce que les positions et les ressources soient appropriées dans l'ensemble de l'écosystème de DEI de GSC.**
2. **Accroître la diversité au sein de la direction et de tous les échelons d'emploi, assurer une progression par rapport à nos objectifs du *plan directeur pour 2025 en matière de DEI* et faire le point régulièrement grâce à des sondages. Les tactiques comprendront les suivantes :**
 - Offrir des occasions de développement professionnel aux employés des groupes en quête d'équité.
 - Fournir aux responsables et les coresponsables des GRE du mentorat de la part des cadres responsables des GRE.
3. **Fournir de l'éducation et de la formation pour engager tous les employés de GSC dans notre parcours en matière de DEI. Les tactiques comprendront les suivantes :**
 - Mettre en œuvre une formation pédagogique pour sensibiliser les gens à la nécessité de la DEI et accroître leur compréhension à cet effet.
 - Communiquer clairement les attentes concernant les différentes formations obligatoires et facultatives offertes.
 - Développer les compétences des dirigeants et d'autres éléments nécessaires pour accroître leur sensibilité.
 - Mettre à jour les politiques pour faire respecter les attentes comportementales et décrire les méthodes de signalement des incidents.
 - Accroître l'adhésion et le soutien des dirigeants qui ne font pas partie des groupes en quête d'équité.

Éducation et mobilisation relative aux enjeux autochtones

Nous sommes déterminés à apprendre des communautés, des organisations et des partenaires autochtones. En 2022, nous avons entrepris les initiatives de mobilisation suivantes en lien avec les enjeux autochtones :

- Établir des relations d'affaires équitables et durables : en juin, Green Shield Canada s'est jointe au Conseil canadien pour l'entreprise autochtone (CCEA) à titre de « membre entreprise ». Le CCEA place les entreprises autochtones au cœur de la solidification des communautés autochtones, de la promotion de relations progressistes et florissantes et de la progression d'une nouvelle économie fondée sur le respect mutuel et la prospérité partagée. Les membres entreprises sont des organisations non autochtones qui s'engagent à tisser des relations et à soutenir les entreprises et les communautés autochtones.
- Fournir des occasions d'apprentissage : en 2022, nous avons organisé deux activités d'exercice des couvertures pour aider les employés dans leur parcours d'apprentissage de la situation autochtone. Élaboré en collaboration avec des aînés, des gardiens des savoirs et des éducateurs autochtones, cet atelier de trois heures est un outil d'enseignement interactif et expérimental qui explore les relations antérieures et contemporaines entre les peuples autochtones et non autochtones. Il se termine par un cercle de la parole où les participants discutent de l'expérience d'apprentissage, analysent leurs sentiments, posent des questions, échangent des idées et approfondissent leur compréhension.

Investir dans des organismes à impact social dirigés par des Autochtones, notamment :

- Indspire (éducation des Autochtones)
- Fonds de résilience des peuples autochtones (aide en lien avec la COVID-19)
- Anishnawbe Health Foundation, par l'entremise de la Toronto Foundation (soutien en matière de santé mentale)
- Mawita'mk Society, par l'entremise de la Fondation communautaire de la Nouvelle-Écosse (soutien en matière de santé mentale)
- De dwa da dehs nye>s Aboriginal Health Centre, par l'entremise de la Hamilton Community Foundation (soutien en matière de santé mentale)

En août 2022, notre équipe de direction a participé à une séance d'éducation culturelle autochtone approfondie menée par un aîné lors d'une activité annuelle hors site.



Je suis extrêmement reconnaissante d'avoir pu participer à l'exercice des couvertures. Je pense que le fait de raconter une histoire est un merveilleux moyen de créer une connexion humaine et que cela fait raisonner la vérité de cette situation. J'espère que cela sera offert de nouveau. »

Participante de l'exercice des couvertures

Services aux clients

À GreenShield, notre nouveau modèle intégré de soins de santé et d'assurance comprend les produits et les solutions innovants que recherchent nos clients et est soutenu par une expérience numérique sans tracas que leurs employés exigent.

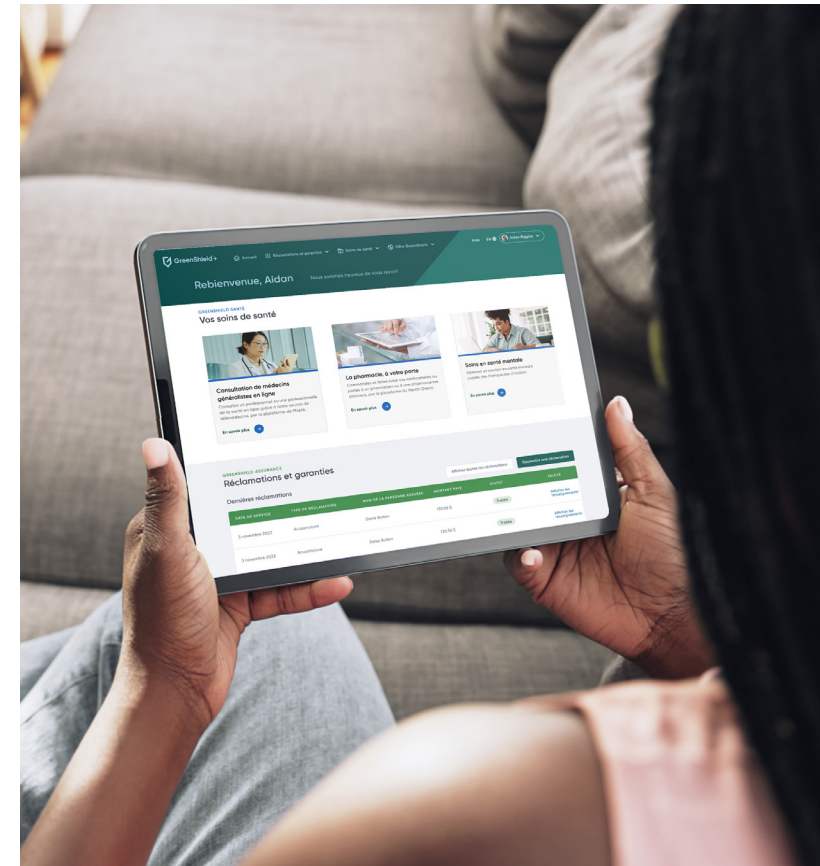
En tant que seul fournisseur-payeur au Canada, GSC offre des services d'assurance, d'administration et de paiement des réclamations, tandis que Green Shield Holdings Inc. offre également divers services de soins de santé, notamment des services de santé mentale, de télémédecine et de pharmacie numérique.



Green Shield+ donne accès aux offres numériques de GreenShield en matière de santé et d'assurance à un seul endroit, offrant ainsi une expérience personnalisée, agréable et simplifiée. Grâce à des niveaux d'intégration sans précédent et à des services qui communiquent de plus en plus entre eux, les utilisateurs peuvent vérifier leur assurance, accéder à leurs protections, communiquer avec des fournisseurs

de soins de santé et soumettre leurs réclamations, et ce, à partir d'une seule et même application facile à utiliser et accessible partout, en tout temps. Cette solution permettra de combler les écarts habituels entre les payeurs et les fournisseurs, ce qui donnera aux Canadiens un accès rapide aux soins de qualité dont ils ont besoin, tout en facilitant le traitement et le paiement des réclamations. Green Shield+ permettra :

- **Un meilleur accès :** Communiquez facilement avec des milliers de professionnels et professionnelles de la santé, sans longs délais d'attente.
- **Une plus grande facilité :** Profitez des services partout et en tout temps grâce à des fonctions numériques faciles et à un remboursement intégré de vos réclamations.
- **Une meilleure intégration :** Vous n'aurez plus à répéter votre histoire. Profitez de soins personnalisés et d'une navigation plus facile grâce à des services parfaitement intégrés dans le cadre de votre régime d'assurance collective.
- **De meilleurs résultats en matière de santé :** Tirez parti de l'information obtenue pour prendre votre santé en main et améliorer votre qualité de vie.



Changerpouurlavie

Changerpouurlavie est un portail en ligne gratuit et novateur de gestion de la santé offert exclusivement aux assurés de GSC. Il est conçu pour faciliter et encourager des choix de vie sains et de meilleures connaissances sur la santé. Lancé en 2015, Changerpouurlavie a changé la donne en matière de « bien-être », car nous cherchions à permettre aux assurés d'adopter un mode de vie plus sain en les engageant, en les formant et en leur offrant des récompenses pour les faire progresser sur la voie d'un changement de comportement positif. Au fil des ans, le portail Changerpouurlavie est devenu un atout clé pour nos preneurs de contrat et un important carrefour de services de santé pour nos assurés.

Assurance pour l'affirmation du genre

Dans le cadre de notre engagement continu à aider les assurés à vivre le plus sainement possible, GSC couvre l'affirmation de genre sous forme d'une garantie standard dans le cadre de tous les régimes collectifs (SAS et sans ristourne) qui couvrent les soins de santé complémentaires. Cette offre – qui s'inscrit dans notre mission d'offrir une couverture d'assurance inclusive – permet aux preneurs de contrat de soutenir les assurés tout au long de leur parcours d'affirmation de genre. Pour nous assurer que cette offre était adéquate, nous avons consulté un large éventail d'organisations, y compris l'Association professionnelle canadienne pour la santé transgenre et la World Professional Association for Transgender Health. L'affirmation de genre est désormais couverte de façon standard par tous nos régimes collectifs.

Événements marquants de 2022

Parmi les faits saillants de 2022, mentionnons l'expansion de nos services pharmaceutiques déjà formidables grâce à l'acquisition de NKS Health et de The Health Depot.

NKS Health est une entreprise de services pharmaceutiques spécialisée dans la gestion de maladies complexes. Depuis l'ouverture de sa première pharmacie spécialisée en 2007, NKS Health est devenue un chef de file du secteur avec ses quatre pharmacies accréditées, ses 19 cliniques de perfusion et son réseau national. Desservant 30 000 patients par année, NKS Health a acquis une solide réputation en matière de soins axés sur les patients. Elle apportera à GreenShield une capacité supplémentaire de gestion des coûts des médicaments pour les employeurs tout en améliorant les résultats sur la santé des patients.

The Health Depot est un chef de file émergent des services de pharmacie numérique ayant une expertise en gestion des maladies chroniques. Cadrant avec la réputation de GreenShield comme pionnière dans le domaine de la prestation et des technologies de soins de santé, The Health Depot propose une approche virtuelle pratique qui « amène la pharmacie à vous », tout en surveillant l'innocuité de la pharmacothérapie et en aidant à l'optimiser, au besoin.

« Ces acquisitions sont un important pas en avant en vue d'offrir une expérience inégalable dans le secteur grâce à un ensemble intégré de services, notamment la prise en charge des personnes ayant des maladies chroniques ou complexes, les solutions d'adhésion thérapeutique et les activités de pharmacie », a déclaré Mark Rolnick, premier vice-président et leader des solutions d'administration, Pharmacie spécialisée.

Confidentialité et sécurité

À GreenShield, la confidentialité et la protection des renseignements sont essentielles à notre façon de mener des affaires. Sous la supervision du CA et de la haute direction, nous avons conçu et mis en œuvre des mesures de protection pour protéger les renseignements, les systèmes et les communications qui fournissent l'information contre les préjudices découlant de manquements en matière de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité.

Que les clients accèdent à nos services en ligne, par téléphone ou en personne, nous suivons des procédures de sécurité rigoureuses et utilisons des technologies de pointe pour protéger leurs renseignements et leurs transactions contre l'accès non autorisé à ceux-ci et contre la communication, la modification et l'utilisation abusive de ceux-ci. Tous les renseignements personnels conservés et figurant sur nos sites Web sont protégés par chiffrement. De plus, les renseignements personnels qui nous sont transmis par l'entremise des pages Web de notre site sont aussi protégés.

Dans le cadre de notre approche en matière de sécurité et de confidentialité de l'information, GreenShield respecte l'ensemble de la législation applicable portant sur la confidentialité, y compris la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) et les lois provinciales pertinentes visant le secteur privé.

Les employés de GSC doivent réussir un test annuel sur la sécurité et la confidentialité, en plus de lire et d'accepter la politique sur la sécurité de l'information et la politique interne en matière de confidentialité. La **Politique en matière de confidentialité destinée aux clients** de GSC est également disponible sur notre site Web.

Prévention de la fraude

Mise sur pied en 2019, l'équipe du programme Sous la loupe fournit des stratégies et des solutions de gestion des fraudes axées sur l'information, professionnellement intensives et adaptées à nos partenaires. En utilisant une technologie d'analytique

de pointe ainsi que des techniques d'enquête éprouvées, notre équipe détecte et empêche rapidement les fraudes et les abus, ce qui contribue à réduire les pertes au minimum. L'équipe du programme Sous la loupe est composée d'anciens policiers et agents d'application de la loi, d'agents de renseignements criminels, de comptables accrédités et de personnes ayant travaillé dans les secteurs financier et public.

Au début de 2022, nous avons annoncé que notre équipe d'enquête sur les fraudes associée au programme Sous la loupe se joindrait à d'autres assureurs pour une nouvelle initiative de mise en commun des données menée par l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP). L'objectif de cette initiative est d'améliorer la détection des fraudes à l'assurance collective et l'enquête sur celles-ci à l'aide de technologies avancées reposant sur l'intelligence artificielle (IA).

Depuis 2017, l'équipe du programme Sous la loupe réussit à analyser les réclamations et à détecter les

fraudes à l'assurance collective grâce à une plateforme d'IA. De plus, par l'intermédiaire de notre service HBM+, elle a collaboré avec d'autres assureurs nationaux et administrateurs tiers afin d'améliorer nos capacités et nos résultats en matière de détection des fraudes. Le projet de mise en commun des données offre à nos experts du programme Sous la loupe et aux autres participants l'occasion d'entreprendre des enquêtes conjointes qui mèneront à une réduction accrue des fraudes et à des économies plus importantes pour les preneurs de contrat, les assurés et toutes les autres parties prenantes du secteur.

Services d'audit interne

Notre équipe des Services d'audit interne est chargée de fournir à l'organisation des services de certification indépendante et axée sur les risques. De plus, elle assiste et guide nos divers services, puis leur sert de groupe de rétroaction, en fournissant des services-conseils à valeur ajoutée, notamment en étant une ressource pour les questions sur les processus, les risques et les contrôles internes.

Nos fournisseurs

À GreenShield, nous nous engageons à respecter les normes éthiques les plus élevées et à faire preuve de bonne gouvernance dans tout ce que nous faisons, y compris dans nos relations avec les fournisseurs.

GreenShield vise à fournir des produits et des services de qualité en temps opportun et de façon abordable, tout en tenant compte de sa mission et de ses valeurs en tant qu'entreprise à vocation sociale. Dans la mesure du possible, nous cherchons à appuyer des entreprises qui privilégient la DEI au sein de leur direction et lors d'embauches et à établir de solides relations avec les entreprises locales appartenant à des femmes, à des personnes racisées, à des personnes ayant un handicap et à des membres de la communauté LGBTQ2S+.

Nous sommes fermement déterminés à acheter des biens et des services auprès d'entreprises locales et d'entreprises syndiquées, particulièrement chez nous, à Windsor, en Ontario.

GSC exige que les fournisseurs soient choisis en fonction du meilleur rapport qualité-prix, et non uniquement en fonction du prix. Pour maintenir la transparence et la conformité dans le cadre de décisions d'achat importantes, les facteurs pris en compte pour déterminer le meilleur rapport qualité-prix sont cernés et documentés.

Les méthodes d'approvisionnement de GSC sont régies par la **Politique d'achat**, la **Politique des fondés de pouvoir**, la **Politique d'impartition** et le **Code de conduite**.

Le processus de certification des entreprises à vocation sociale reconnaît les organisations qui se sont donné une raison d'être de nature sociale, culturelle ou environnementale et qui réinvestissent la majorité de leurs profits dans leur mission sociale.



Notre mission sociale fait partie intégrante de notre façon de faire des affaires. C'est pourquoi nous sommes également fiers que GSC ait été certifiée entreprise à vocation sociale par l'organisme Buy Social Canada en mai 2021.

Climat et environnement*

Nous sommes très conscients que les répercussions de la crise climatique mondiale (notamment la hausse des températures, les événements météorologiques extrêmes et la réduction de la qualité de l'air) contribuent à des menaces nouvelles et émergentes pour la santé, en particulier pour les aînés et les communautés vulnérables, et nous savons que nous devons prendre des mesures pour atténuer ces menaces très réelles à la santé publique nationale.

Pour contribuer à la lutte contre les risques climatiques – y compris les répercussions sur la santé –, nous travaillons à réduire les émissions attribuables à nos activités commerciales, nous continuons d'adopter des solutions efficaces de gestion et de réduction des déchets et nous appuyons des initiatives de développement durable dans nos collectivités.

Notre empreinte carbone

Nous avons étudié en détail les émissions de gaz à effet de serre (GES) de GSC entre 2019 et 2022, ce qui nous permettra d'établir une stratégie de décarbonation et de lutte aux changements climatiques afin de mettre en œuvre des mesures clés de réduction des GES. Les résultats de ces trois projets de recensement des GES ont été compilés par Deloitte et présentés dans un rapport intitulé **Green Shield Canada : Analyse de la réduction des émissions de GES**, publié en mars 2023.

Voici les points saillants des tendances observées :

Nos émissions ont diminué de 31 % en 2022 par rapport à 2019.

- Cela s'explique par une baisse de la consommation d'électricité et de gaz naturel et de la quantité de carburant utilisé dans les véhicules loués. De plus, le passage à un environnement de travail hybride et l'amorce de la transformation numérique ont réduit les émissions liées aux voyages d'affaires et aux services de messagerie et de poste en 2022 par rapport à 2019.
- Nos émissions actuelles de GES sont principalement attribuables à la consommation de gaz naturel des immeubles, suivie des voyages d'affaires. La deuxième catégorie en importance comprend le parc de véhicules et la consommation d'électricité des immeubles.
- Dans l'ensemble, depuis 2019, nous avons amélioré la méthodologie utilisée pour quantifier les émissions de GES grâce à une granularité accrue des données. Cela nous permet de mieux planifier pour établir une stratégie climatique détaillée et ciblée.

Émissions totales annuelles de GSC (kg d'éq. CO ₂)	2022	2021	2020	2019
Émissions totales (champs d'application 1, 2 et 3)	964 463	600 772	674 480	1 390 478
Variation (%) par rapport à 2019	-31 %	-57 %	-51 %	–

* La section Climat et environnement de ce rapport est spécifique à Green Shield Canada.



Nos projets de réduction

Grâce à des études et à des entrevues menées auprès de dirigeants et d'experts en la matière de GSC, les stratégies de réduction suivantes ont été cernées :

- Nous avons déjà lancé des initiatives de réduction des émissions au bureau de Windsor. D'autres rénovations des bureaux loués pourraient être effectuées grâce à des collaborations avec les propriétaires et à la renégociation des baux.
- Nous maintiendrons le cap sur les initiatives en cours visant à réduire les émissions des activités indirectes, comme la transformation numérique et l'élimination du papier.
- Nous envisageons des initiatives relatives à l'approvisionnement et au transport des employés durables au cours des prochaines années.

Prochaines étapes

Pour consolider nos efforts de décarbonation et élaborer une stratégie climatique, nous visons à accomplir ce qui suit :

- Établir une cible de décarbonation harmonisée avec les pratiques exemplaires et faire adopter les cibles à l'interne.
- Commencer à planifier les réductions possibles à court terme, y compris les coûts connexes.
- Intégrer des exigences précises de faiblesse des émissions de carbone dans les politiques, les baux et les demandes de propositions pour toutes les principales parties prenantes, notamment les fournisseurs (y compris les fournisseurs d'articles de bureau) et les propriétaires.
- Préciser et quantifier les émissions du champ d'application 3 associées aux investissements et à tous les biens et services achetés.
- Continuer le suivi annuel des émissions de GES et la production d'information à ce sujet.



Indicateur de rendement

Dans l'ensemble, le présent rapport couvre les objectifs, la progression récente et les réalisations de GreenShield – soit GSC, Green Shield Association et Green Shield Holdings Inc. pris collectivement. Toutefois, en raison des efforts d'intégration courants déployés dans l'ensemble des entreprises GreenShield, les mesures, les indicateurs de rendement clés et les approches de gouvernance présentés dans ce rapport et ces tableaux de rendement ne reflètent que les données de GSC, à moins d'indication contraire (les exceptions sont signalées par le nom GreenShield ou l'expression « à l'échelle de l'entreprise »).

Cela est conforme à la méthode de publication de l'information des années précédentes.

Indicateurs de rendement clés dans le plan stratégique 2020-2025

Rendement annuel

	2022 (GreenShield)	2021 (GSC)	2020 (GSC)
Nombre de vies touchées	101 445	40 627	37 250
Canadiens desservis	6,0 M	4,6 M	4,4 M
Financement à impacts sociaux annuel	9,2 M\$	7,3 M\$	6,0 M\$

Rendement cumulatif de GreenShield (objectifs stratégiques de 2025)

	Cible de 2025	Données réelles à ce jour (au 31 décembre 2022)
Nombre de vies touchées (résultats positifs sur la santé)	1 000 000 (total de 2020 à 2025)	179 332
Nombre de Canadiens desservis par année	5,0 M	6,0 M
Financement à impacts sociaux	75,0 M\$ (total de 2018 à 2025)	35,8 M\$
Mobilisation des employés	78 %, ou quartile supérieur (moyenne mobile sur trois ans)	78 % (moyenne sur trois ans)

Gouvernance de GSC

	2022	2021	2020	2019	Indicateur de la GRI
Nombre d'administrateurs (CA)	12	12	12	12	102-22
Nombre d'administrateurs indépendants (CA)	11	11	11	11	102-22
Ancienneté moyenne des membres du CA (années)	5,5	4,5	4,0	6,8	102-22
Pourcentage de femmes siégeant au CA	42 %	42 %	33 %	42 %	102-22
Pourcentage de personnes racisées au CA	33 %	33 %	25 %	–	102-22
Pourcentage d'employés qui effectuent la revue annuelle du code de conduite	100 %	100 %	100 %	100 %	205-2
Pourcentage d'employés qui effectuent la revue annuelle des politiques	100 %	100 %	100 %	100 %	205-2
Pourcentage de membres du CA qui approuvent les politiques et procédures de lutte contre la corruption	100 %	100 %	–	–	205-2
Infractions confirmées au code de conduite	0	0	0	0	205-3
Nombre total d'incidents confirmés de corruption	0	0	–	–	205-3
Nombre d'amendes, de pénalités ou de mesures réglementaires	0	0	0	0	417-3, 419-1
Nombre total de plaintes fondées reçues concernant des atteintes à la vie privée des clients	0	0	–	–	418-1

Investissement communautaire de GSC

	2022	2021	2020	2019	Indicateur de la GRI
Investissement communautaire total de l'entreprise*	9,2 M\$	7,3 M\$	6,0 M\$	5,7 M\$	201-1
En espèces (y compris le jumelage des dons des employés)	5,9 M\$	4,9 M\$	5,1 M\$	—	
En nature (y compris CVP)	1,7 M\$	1,6 M\$	0,0 M\$	—	
Autres	1,6 M\$	0,8 M\$	0,8 M\$	—	
Dons totaux des employés	0,2 M\$	0,2 M\$	0,1 M\$	—	201-1
Nombre d'heures de bénévolat	1 825	1 256	530	—	201-1
Nombre de vies touchées (changements observés dans les résultats sur la santé mentale et buccodentaire)*	101 445	40 627	37 250	—	—

* Les données de 2022 correspondent aux investissements et aux programmes communautaires de GreenShield à l'échelle de l'entreprise.

Clients de GSC

	2022	2021	2020	2019	Indicateur de la GRI
Assurés	4,9 M	4,6 M	4,4 M	3,9 M	102-7
Taux de fidélisation des clients	99 %	99 %	98 %	95 %	102-7
Nombre de réclamations traitées	52,4 M	46,4 M	41,0 M	40,9 M	—
Pourcentage de représentants bilingues au sein des centres d'appels	16 %	17 %	18 %	21 %	—

Employés de GSC

Dénombrement des effectifs	2022	2021	2020	2019	Indicateur de la GRI
Nombre total d'employés	1 066	1 041	1 018	1 024	102-7
Pourcentage d'employés à temps plein	96 %	97 %	97 %	98 %	102-8
Pourcentage d'employés à temps partiel	3 %	2 %	3 %	2 %	102-8
Pourcentage d'employés contractuels	1 %	1 %	–	–	102-8
Pourcentage d'employés au siège social (Windsor)	75 %	77 %	77 %	79 %	102-7
Pourcentage d'employés dans les bureaux régionaux	25 %	23 %	21 %	21 %	102-7

Diversité, équité et inclusion	2022	2021	2020	2019	Indicateur de la GRI
Pourcentage de femmes dans l'effectif total	68 %	68 %	68 %	68 %	405-1
Pourcentage de femmes occupant des postes de haute direction (VP ou supérieur)	29 %	25 %	38 %	25 %	405-1
Pourcentage d'employés racisés dans la haute direction (VP ou échelons supérieurs)*	21 %	6 %	–	–	405-1
Pourcentage d'employés LGBTQ2S+*	4 %	9 %	–	–	405-1
Pourcentage d'employés ayant un handicap*	5 %	7 %	–	–	405-1
Pourcentage d'employés racisés*	20 %	17 %	–	–	405-1
Pourcentage d'employés autochtones*	0,5 %	0,2 %	–	–	405-1
Rémunération des femmes en pourcentage par rapport à celle des hommes (VP et échelons supérieurs)	99 %	112 %	–	–	405-2
Rémunération des femmes en pourcentage par rapport à celle des hommes (de superviseure à directrice)	102 %	98 %	–	–	405-2
Rémunération des femmes en pourcentage par rapport à celle des hommes (employées professionnelles sans subordonné direct)	93 %	92 %	–	–	405-2
Effectif total par groupe d'âge – moins de 30 ans	6 %	8 %	9 %	10 %	405-1
Effectif total par groupe d'âge – de 30 à 50 ans	69 %	68 %	66 %	54 %	405-1
Effectif total par groupe d'âge – 50 ans et plus	25 %	24 %	25 %	36 %	405-1

* Les données de 2022 sont fournies par les employés eux-mêmes dans le cadre du sondage sur la mobilisation qui a été mené par GreenShield, à l'échelle de l'entreprise, en 2022.

Gestion des employés de GSC	2022	2021	2020	2019	Indicateur de la GRIr
Cote de mobilisation des employés*	68 %	79 %	90 %	81 %	—
Nombre moyen d'années de service des employés	9	9,8	9,6	—	—
Roulement volontaire	7 %	3,9 %	1,5 %	2,9 %	401-1
Taux d'augmentation des nouveaux employés	11 %	8 %	4,3 %	4,5 %	401-1
Somme investie dans la formation et le perfectionnement par employé	1 062 \$	1 507 \$	2 487 \$	1 077 \$	404-1
Nombre moyen d'heures de formation par employé	11,5	5,0	14,2	9,5	404-1
Pourcentage d'employés salariés qui reçoivent des évaluations annuelles de rendement et de perfectionnement professionnel	100 %	100 %	100 %	100 %	404-3
Travailleurs visés par un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	100 %	100 %	—	—	403-8
Nombre de jours perdus pour blessures liées au travail (comptés selon les réclamations avec perte de temps approuvées par la commission de santé et de sécurité au travail)	0	0	0	7	403-9

* Les données de 2022 sont fournies par les employés dans le cadre du sondage sur la mobilisation mené par GreenShield, à l'échelle de l'entreprise, en 2022.

Incidence de GSC sur le climat

Émissions totales annuelles (kg éq. CO ₂)*	2022	2019 (Écart en %)	2021	2019 (Écart en %)	2020	2019 (Écart en %)	2019
Émissions totales (champs d'application 1, 2 et 3)	964 463	-31 %	600 772	-57 %	674 480	-51 %	1 390 478

Émissions annuelles par champ d'application (kg éq. CO ₂)*	2022	2021	2020	2019
Champ d'application 1	474 982	342 050	364 994	527 172
Champ d'application 2	109 955	105 044	109 199	146 116
Champ d'application 3	379 526	153 678	200 288	717 191
Champs d'application 1 et 2	584 937	447 094	474 193	673 288
Part des champs d'application 1 et 2 (%)	61 %	74 %	70 %	48 %
Émissions totales	964 463	600 772	674 480	1 390 478

* Notre bilan d'émissions est fondé sur les contrôles opérationnels. Comme nous avons des bureaux dans des immeubles partagés avec d'autres locataires, nous avons tenu compte soit des données proportionnelles sur l'utilisation provenant des propriétaires des bureaux, soit de la superficie (en pi²) que nous occupons pour calculer notre part des émissions. Celles liées aux immeubles de bureaux pris en location relèvent du champ d'application 1, conformément aux directives du GHG Protocol qui tiennent compte des contrats de location-exploitation selon une approche de regroupement des contrôles opérationnels. Les gaz compris dans l'information sont le dioxyde de carbone, le méthane, l'oxyde nitreux, les hydrofluorocarbures et les perfluorocarbures.



greenshield.ca

