



**GreenShield<sup>MC</sup>**  
**Communautaire**

# Résumé du rapport 2022 sur les impacts sociaux



# Table des matières

<b>À propos de GreenShield</b>	<b>3</b>
Nos services	
<b>Faits saillants de 2022</b>	<b>4</b>
<b>Stratégie d'impact social</b>	<b>5</b>
<b>Création de valeur partagée</b>	<b>6</b>
Investissement et collaboration en santé mentale	
Santé mentale des femmes	
<b>Investissement communautaire</b>	<b>7</b>
Comblar les lacunes dans les services de soins dentaires au Canada	
Partenariats communautaires	
<b>Conscience sociale</b>	<b>9</b>
Nos employés	
Diversité, équité et inclusion	
Services aux clients	
Assurance pour l'affirmation du genre	
Nos fournisseurs	
Climat et environnement	



# À propos de GreenShield

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 et Canadiennes 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 dans celles-ci et redéployons nos services de santé pour venir en aide aux communautés 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.

## Nos services



Des régimes d'assurance collective et individuelle de soins de santé et dentaires offerts par GSC.



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 administrateurs pour les petites entreprises (Benecaid) et les services de pharmacie spécialisée (NKS Health).



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).

## 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.

## 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.

\* Le présent document de même que le Rapport 2022 sur les impacts sociaux englobent des initiatives menées par GreenShield. GreenShield désigne collectivement Green Shield Canada (GSC), l'Association Green Shield et Holdings Green Shield Inc. Cette dernière est la principale entreprise utilisée pour héberger les filiales de services de santé et d'administration, y compris Inkblot, Tranquility, BCH Consultants, NKS Health Canada, The Health Depot Pharmacy, Benecaid et Computer Workware Inc. Holdings Green Shield Inc. est elle-même une filiale en propriété exclusive de l'Association Green Shield, un organisme sans but lucratif. 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 »).



## Faits saillants de 2022



**4,9 millions**

Canadiens et Canadiennes 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 et réclamations traitées



**9 ans**

Nombre moyen d'années de service des employés



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.

# Stratégie d'impact social

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 :

- création de valeur partagée;
- investissement communautaire;
- conscience sociale.

Notre but : combler les lacunes du système de santé canadien en matière de soins buccodentaires et de santé mentale, deux secteurs fondamentaux difficilement accessibles pour bien des gens. 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.

• **La 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.

• **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.

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 issus de communautés mal desservies.

En 2022, nous avons fait d'importants progrès : nous avons investi 9,2 millions de dollars en initiatives d'impact social par l'intermédiaire de GreenShield Communautaire, soit une augmentation de 26 % par rapport à 2021 et 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\*. Nous sommes également sur la bonne voie pour accomplir nos objectifs en matière d'impact social : nous avons officiellement 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.

\* 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.

# Création de valeur partagée

## Investissement et collaboration en santé mentale

Notre objectif est de créer une plateforme pleinement intégrée et complète de soins de santé et d'assurance. Nous visons la création de valeur partagée (CVP) à l'aide de l'évolution de nos produits, nos services et nos activités commerciales de façon à accroître le nombre de parties prenantes qui en bénéficient et nous l'avons fait au profit des personnes les plus vulnérables de nos collectivités, en plus de nos clients et des assurés.

Pour le moment, nos efforts de CVP sont concentrés sur la santé mentale. En tirant parti de notre liste croissante de services de soins de santé mentale (Inkblot, Tranquility) 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.

## GreenShield Communautaire pour la santé mentale des femmes

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

Depuis sa création à la fin de 2021, GreenShield Communautaire a investi près de 3,5 millions de dollars et aidé près de 60 000 Canadiennes à accéder à des services de santé mentale gratuits. Lors du lancement, le programme offrait des séances de counseling par l'entremise d'Inkblot, l'un des services de santé mentale de GreenShield. Depuis, ce programme 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 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).

Le programme est ouvert aux Canadiennes de plus de 18 ans qui s'identifient comme des femmes, femmes transgenres, 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 de 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 : le coût, trouver un thérapeute qui leur convient, les longs délais d'attente, les complications associées aux déplacements requis pour suivre une thérapie traditionnelle en personne.

# Investissement communautaire

## 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. 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.

## GreenShield Communautaire se soucie de la 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, nous avons investi 20 millions de dollars dans divers projets de soins de santé buccodentaire à travers le pays. En décembre 2022, nous avons également annoncé un engagement supplémentaire de 10 millions de dollars pour améliorer les services de soins de santé buccodentaire dans les collectivités mal desservies du Canada.

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. 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 d'avoir des résultats négatifs en santé.

- **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 épargner le coût des soins.

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 : Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba, Nouvelle-Écosse, Ontario, Québec et Saskatchewan.



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



**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. »**

**Zahid Salman**

Président et chef de la direction de GreenShield

## Partenariats communautaires

### 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.

### 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.

### Soutenir les efforts humanitaires : 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. Au cours de la dernière année, nous avons versé plus de 325 000 \$, à la fois sous forme de soutien d'urgence ou de dons du personnel égalés par GreenShield. Nos efforts visaient à appuyer les victimes de l'ouragan Fiona dans le Canada atlantique, des inondations extrêmes au Pakistan, des tremblements de terre en Turquie et en Syrie de même qu'à appuyer les efforts d'aide humanitaire en Ukraine et à soutenir la relocalisation de réfugiés afghans au Canada.

### 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. 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. 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.



Lourda Dawalibi, récipiendaire du prix L'esprit de GSC (2022).



**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



# Conscience sociale

## 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 partenariat solide et durable.

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 Corporate Cultures™) 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™) dans la catégorie du secteur public élargi.

En 2022, nous avons mis l'accent sur l'expérience des membres de notre personnel et leur bien-être grâce à la mise en place de notre programme hybride Au travail, à ma façon, et de notre Carrefour bien-être.

## 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. 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.

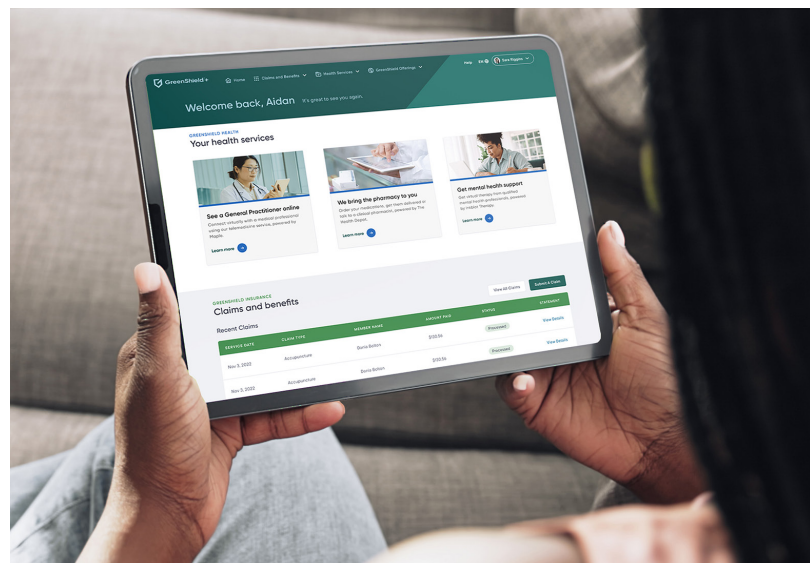
\* La section Nos employés de ce rapport est spécifique à Green Shield Canada.

## Services aux clients

À GreenShield, notre nouveau modèle intégré de soins de santé et d'assurance comprend les solutions et les produits innovants que recherchent nos clients. En tant que premier fournisseur-payeur au Canada, GreenShield 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.



Lancée en 2023, GreenShield+ donne maintenant 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.



## 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.

## 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+.

## Climat et environnement\*

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. 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.



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.

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

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

