



La communauté à cœur

Rapport 2023 sur les impacts sociaux





Nous tenons à reconnaître les territoires traditionnels, ancestraux et non cédés où le personnel, les clients et les partenaires de GreenShield se rassemblent partout au Canada. Notre siège social est situé à Windsor, qui est le territoire traditionnel des Premières Nations de la Confédération des Trois Feux, qui comprend les Ojibwé, les Odawa et les Potawatomi. GreenShield rend hommage à l'ensemble des Premières Nations, des Inuits et des Métis, ainsi qu'à leur précieuse contribution passée et présente à ce territoire et aux avantages qu'il nous procure à tous.

Table des matières

Bienvenue

Message du président
et chef de la direction 4

GreenShield en bref 6

Faits saillants

Faits saillants de 2023 8

Nos activités 10

Services intégrés
d'assurance et soins
de santé 12

Impacts

Message de la première
vice-présidente 16

À propos de GreenShield
Communautaire 18

Santé mentale 20

Médicaments essentiels 24

Santé buccodentaire 28

Sensibilisation 32

Culture

Lorsque détermination rime
avec passion et savoir-faire 36

Favoriser la diversité,
l'équité et l'inclusion 38

Travailler ensemble pour
renforcer les collectivités 40

Durabilité

Gouvernance d'entreprise 42

Climat et environnement 46

Nos fournisseurs 48

Confidentialité et sécurité 49

Mesures

Indice de rendement et
mesure de l'impact 50



Créer un **impact positif et durable** en plaçant les gens au cœur de toutes nos activités

La vision de GreenShield est de repousser les frontières traditionnelles des soins de santé, de l'assurance et de l'impact social. En tant que fière entreprise canadienne sans but lucratif qui offre des services d'assurance et de soins de santé, notre raison d'être est d'améliorer les résultats en santé, de contribuer à un changement systémique et de favoriser une société en meilleure santé et plus équitable.

Nous sommes déterminés à faciliter l'accès à des soins culturellement appropriés et axés sur le patient qui ne laissent aucun Canadien ni aucune Canadienne pour compte. Pour ce faire, nous mettons de l'avant des solutions durables qui intègrent les services d'assurance et de soins de santé dans le but d'offrir Une meilleure santé pour tous^{MC}.



Message de Zahid Salman

Président et chef de la direction



Nous ne nous contentons pas de fournir des services d'assurance et de soins de santé, nous cherchons à révolutionner l'ensemble de l'expérience en soins de santé. Nos solutions axées sur le patient intègrent l'assurance et les soins, et nos efforts d'impact social combinent notre raison d'être et notre rendement. Grâce à notre approche novatrice, nous concevons des produits et des services qui répondent aux divers besoins de l'ensemble des Canadiens et Canadiennes.

Favoriser le bien de tous

GreenShield se réclame d'un riche héritage de compassion et d'avant-gardisme. Derrière le comptoir de sa pharmacie à Windsor, en Ontario, notre fondateur, William Wilkinson voit une mère se priver des médicaments dont elle a besoin pour pouvoir acheter ceux de son enfant malade. Sachant qu'il devait y avoir une meilleure solution, il a mis au point le premier régime d'assurance médicaments en Amérique du Nord. En 1957, le désir de William de résoudre l'enjeu social de l'accès abordable aux produits pharmaceutiques grâce à son régime d'assurance médicaments novateur l'a amené à fonder GreenShield. Dès le départ, l'entreprise a été créée en tant qu'organisation sans but lucratif; elle réinvestit dans l'amélioration de la santé de l'ensemble des Canadiens et Canadiennes.

Aujourd'hui, plus de 65 ans plus tard, la détermination de William à trouver une meilleure solution continue d'être au cœur de tout ce que fait GreenShield. Nous sommes déterminés à promouvoir l'équité en santé, à combler les lacunes d'accès aux soins et à contribuer à un changement social positif. Nous reconnaissons la grande responsabilité et l'immense potentiel que nous détenons en tant que force positive.

Notre stratégie repose à la fois sur notre héritage et sur notre vision de l'avenir. En tant qu'entreprise fièrement canadienne, nous envisageons un avenir où l'ensemble des Canadiens et Canadiennes pourront atteindre leur plein potentiel en matière de santé et de bien-être, peu importe leurs antécédents ou leur situation.



Événements marquants de 2023

Au cœur de notre stratégie se trouve notre modèle intégré de premier fournisseur-payeur au Canada. En tant que « payeur », nous offrons des services d'assurance, d'administration des régimes et de paiement des réclamations. En tant que « fournisseur », nous offrons une variété de services de soins de santé comme la santé mentale, la pharmacie, la télémédecine et la gestion des maladies chroniques. Nos événements marquants de 2023 ont fait progresser notre modèle de fournisseur-payeur, nous distinguant en tant que chef de file qui réinvente l'expérience d'assurance et de soins de santé au Canada.

En avril 2023, nous avons dévoilé la nouvelle image de marque de GreenShield. Elle a permis d'unir visuellement nos produits et services pour positionner GreenShield en tant que fournisseur-payeur novateur, axé sur la technologie. Elle a préparé le terrain pour notre positionnement intégré, en mettant l'accent sur l'accès, la facilité, l'intégration et des résultats en santé inégaux.

Les Canadiens et Canadiennes se tournent d'abord de plus en plus vers le numérique, notamment leurs téléphones intelligents et leurs ordinateurs, pour gérer la plupart des aspects de leur vie. Nous nous attendons à de la convivialité, à une intégration harmonieuse, à une navigation facile et à une expérience utilisateur axée sur le client.

L'assurance et les soins de santé ne devraient pas être l'exception. En juin 2023, nous avons lancé GreenShield+ afin de combler cette lacune et de libérer les synergies de notre modèle de fournisseur-payeur.

GreenShield+ est un écosystème révolutionnaire d'assurance et de soins de santé virtuels qui combine toutes nos offres sur une seule plateforme numérique. Elle offre des niveaux d'intégration sans précédent des soins de santé et des régimes d'assurance, et permet aux utilisateurs et utilisatrices de vérifier leur assurance, d'accéder à leurs protections, de communiquer avec des fournisseurs de soins de santé et de soumettre leurs réclamations. Grâce à cette expérience intégrée et simplifiée, les Canadiens et Canadiennes passent moins de temps à essayer de s'y retrouver dans leurs protections et les soins de santé qui leur sont offerts, et plus de temps à prendre soin de leur santé.

En 2023, nous avons également amplifié notre modèle d'entreprise à vocation sociale grâce à une stratégie élargie de création de valeur partagée (CVP). La CVP intègre harmonieusement nos initiatives d'impact social et de croissance des affaires afin qu'elles se soutiennent mutuellement. À mesure que notre entreprise prend de l'expansion, nous renforçons notre capacité financière pour favoriser encore plus le bien de tous au sein de nos collectivités en comblant les lacunes d'accès aux soins et en contribuant à un changement social positif. À mesure que notre impact social s'accroît, nous devenons un fournisseur de

services de plus en plus recherché. Par conséquent, la CVP n'est pas une responsabilité sociale, une activité de philanthropie ou même une initiative de durabilité, mais une nouvelle façon de réaliser notre détermination grâce à notre savoir-faire.

Passion et savoir-faire

Je suis extrêmement fier des progrès que nous avons réalisés pour nous démarquer au sein du secteur et répondre aux besoins des Canadiens et Canadiennes en matière d'assurance et de soins de santé. Bien que nos mesures de croissance soulignent nos progrès – augmentation de notre chiffre d'affaires, élargissement de notre portée et amélioration des résultats en santé pour des millions de Canadiens – ce sont les efforts d'impact social de GreenShield Communautaire qui définissent notre raison d'être et notre engagement à promouvoir l'équité en santé.

En tant que seule entreprise sans but lucratif d'assurance et de soins de santé au Canada, nous accordons la priorité au réinvestissement dans la santé et le bien-être des personnes qui en ont le plus besoin. Le principal objectif qui guide l'entreprise est d'investir 75 millions de dollars dans des initiatives visant à exercer une incidence positive sur au moins un million de Canadiens et Canadiennes d'ici 2025. Je suis fier de dire qu'en 2023, GreenShield Communautaire a investi 11,3 millions de dollars dans l'impact social pour atteindre cet objectif, y compris dans nos programmes phares de soutien à la santé mentale des femmes, à la santé

buccodentaire et aux médicaments essentiels, et que nous avons eu une incidence positive sur plus de 200 000 personnes de partout au Canada.

Regard vers l'avenir

En tant que chef de file de l'industrie et en pavant la voie des secteurs de l'assurance, des soins de santé et de l'impact social, GreenShield demeure guidée par sa mission qui consiste à apporter des améliorations tangibles aux résultats en santé, en permettant aux Canadiens et Canadiennes de mener une vie plus saine et plus satisfaisante.

En tant que l'une des rares entreprises à vocation sociale d'envergure au Canada, nous avons une occasion unique, grâce à notre modèle CVP, de démontrer la valeur qu'une entreprise à vocation sociale peut avoir sur les résultats en santé, de la société et de l'économie.

Ce rapport souligne nos réalisations et témoigne du talent de l'équipe GreenShield, qui travaille à l'intersection de la détermination, de la passion et du savoir-faire.

Ensemble, nous avons tracé la voie vers un avenir où chaque Canadien et Canadienne peut s'épanouir.

Ensemble, continuons à repousser les limites du possible.

Zahid Salman (il/lui)

Président et chef de la direction, GreenShield



GreenShield en bref

Nous sommes en bonne voie de respecter notre engagement d'investir **75 millions de dollars** et d'améliorer la vie d'au moins **un million de Canadiens et Canadiennes** d'ici 2025.

À la fin de 2023, nous avons investi plus de **47 millions de dollars** et eu une incidence positive sur la santé et la vie de près **d'un demi-million de Canadiens et Canadiennes**.





GreenShield est la seule entreprise nationale sans but lucratif d'assurance et de soins de santé au Canada. En tant qu'organisation sans but lucratif, nous n'avons pas d'actionnaires. Nos collectivités sont nos seuls actionnaires, et nous redonnons aux communautés pour améliorer la santé et le bien-être des Canadiens et Canadiennes mal desservis.

Notre raison d'être

Nous aidons les gens à vivre le plus sainement possible

**Notre mission :
Une meilleure santé pour tous**

Une meilleure santé : Nous nous efforçons d'améliorer considérablement les résultats en santé mentale et d'autres maladies chroniques

Pour tous : Nous démocratisons l'accès aux soins pour les collectivités en quête d'équité

Nos valeurs

Résolument axé sur le client et la collectivité

Anticiper les besoins et fournir des solutions empathiques

Courageusement moral

Faites ce qui est bien plutôt que ce qui est facile, en tenant compte du « nous » avant le « moi »

Esprit d'entrepreneuriat

Innovier avec rapidité et agilité, en équilibrant l'impact commercial et social

Nos comportements

Lorsque la détermination rime avec passion et savoir-faire

Nos priorités nous guident

William Wilkinson, notre fondateur et pharmacien de Windsor, a vu une mère malade se priver de ses médicaments pour pouvoir acheter ceux de sa fille malade. Il savait qu'il existait une meilleure solution. GreenShield a été créée en 1957 en tant qu'organisation sans but lucratif axée sur la promotion de l'équité en santé.





Une meilleure santé pour tous



Plus de
47 M\$

investis dans des initiatives sociales
(total de 2018 à 2023)



Plus de
443 000

personnes touchées
(total de 2020 à 2023)

Plus les entreprises sont nombreuses à s'en préoccuper, mieux c'est.

La certification d'Entreprise généreuse d'Imagine Canada est octroyée aux organisations qui redonnent au moins 1 % de leurs bénéfices à la collectivité. GreenShield dépasse ce pourcentage et donne 12 fois plus que ce qui est requis pour obtenir la certification d'« Entreprise généreuse »¹. Et nous ne nous arrêtons pas là.

En tant que force positive, nous créons un nouveau modèle d'entreprise soucieuse du bien de tous et toutes. Un modèle qui place les gens au cœur de tout ce que nous faisons afin de favoriser une meilleure santé pour l'ensemble des Canadiens et Canadiennes.

En tant qu'entreprise à vocation sociale sans but lucratif qui vise à améliorer les résultats en santé pour les Canadiens et Canadiennes, nous mesurons les résultats de notre mission sociale à l'aide de notre cadre exclusif de mesure de l'impact (CMI). Le CMI nous permet de mieux comprendre l'impact de nos initiatives et de nos investissements, principalement sur les particuliers. Il repose sur des principes comme les déterminants sociaux de la santé et de l'accessibilité et est lié à des résultats précis en santé buccodentaire et mentale.

Nous savons que la mesure de l'impact n'est pas efficace sans objectifs. Une mesure clé est le nombre de vies touchées (NVT), qui représente le nombre de personnes uniques ayant bénéficié de l'impact positif de nos initiatives sous la forme de meilleures connaissances, de résultats améliorés en santé et d'une amélioration de leur santé globale et de leur bien-être social. Notre objectif est d'avoir un impact positif sur plus d'un million de personnes d'ici 2025.

¹La désignation d'Entreprise généreuse par Imagine Canada est décernée aux entreprises qui s'engagent à utiliser au moins 1 % de leur bénéfice avant impôt pour soutenir leurs communautés dans lesquelles les membres de leur personnel vivent et travaillent.



Faits saillants de 2023



7 millions
de Canadiens et
Canadiennes desservis



Plus de
1 500
membres du personnel



Plus de
58 millions
de réclamations traitées



8 ans
Moyenne des années de
service du personnel



Diversité du conseil
d'administration :

42% **33%**
de femmes de personnes
racisées



Diversité du personnel :

67% **30%**
de femmes de personnes
racisées



4,5 milliards \$
Chiffre d'affaires brut



11,3 million \$
investis en initiatives sociales



99%
Taux de fidélisation des clients



Nos activités

GreenShield est une entreprise d'assurance et de soins de santé intégrés et la première organisation au Canada à exercer ses activités en tant que fournisseur-payeur.

Nous offrons des services d'assurance, d'administration des régimes et de paiement des réclamations en tant que payeur tout en offrant des services de soins de santé, notamment la santé mentale, la pharmacie et la télémédecine en tant que fournisseur.





GreenShield[™] Assurance

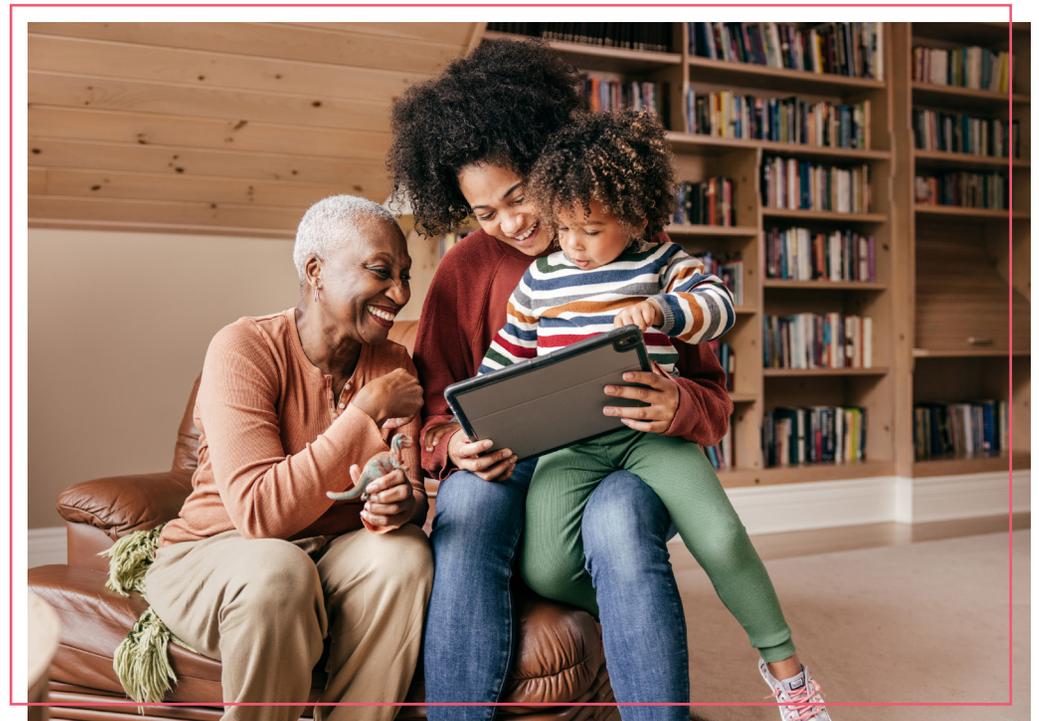
Depuis plus de 65 ans, GreenShield pave la voie en tant que l'un des plus importants fournisseurs de régimes de soins de santé et dentaires au pays, portée par l'innovation et mue par une mission sociale. Nous soutenons nos clients partout au pays grâce à une administration flexible et automatisée de l'assurance soins dentaires, médicaments, soins de santé complémentaires, voyage et des comptes de frais pour soins de santé. Qu'il s'agisse de stratégies de gestion des réclamations avant-gardistes ou d'une marque de service unique, nous nous sommes toujours efforcés de faire en sorte que l'expérience GreenShield soit précieuse pour nos clients.

GreenShield[™] Administration

GreenShield a acquis une solide réputation en matière d'adjudication et d'administration des réclamations de médicaments, de soins dentaires et de soins de santé complémentaires en desservant plus de sept millions de Canadiens et Canadiennes. GreenShield Administration est à l'avant-garde de l'administration des régimes d'assurance médicaments, dont la gestion des régimes d'assurance médicaments, l'adjudication des réclamations et l'administration des régimes, ce qui fait progresser notre modèle de fournisseur-payeur. Nos capacités permettent d'accéder à des renseignements exclusifs et précieux et à une expérience améliorée en soins de santé, tout en gérant et en contrôlant efficacement les coûts de tous les régimes de soins de santé et dentaires, particulièrement le coût des médicaments de spécialité. Nous sommes le seul partenaire possédant la capacité d'offrir un éventail complet et intégré d'outils technologiques et de services d'assurance et de soins de santé aux clients, peu importe leur taille, qu'il s'agisse de grandes sociétés, de petites entreprises ou d'entrepreneurs.

GreenShield[™] Santé

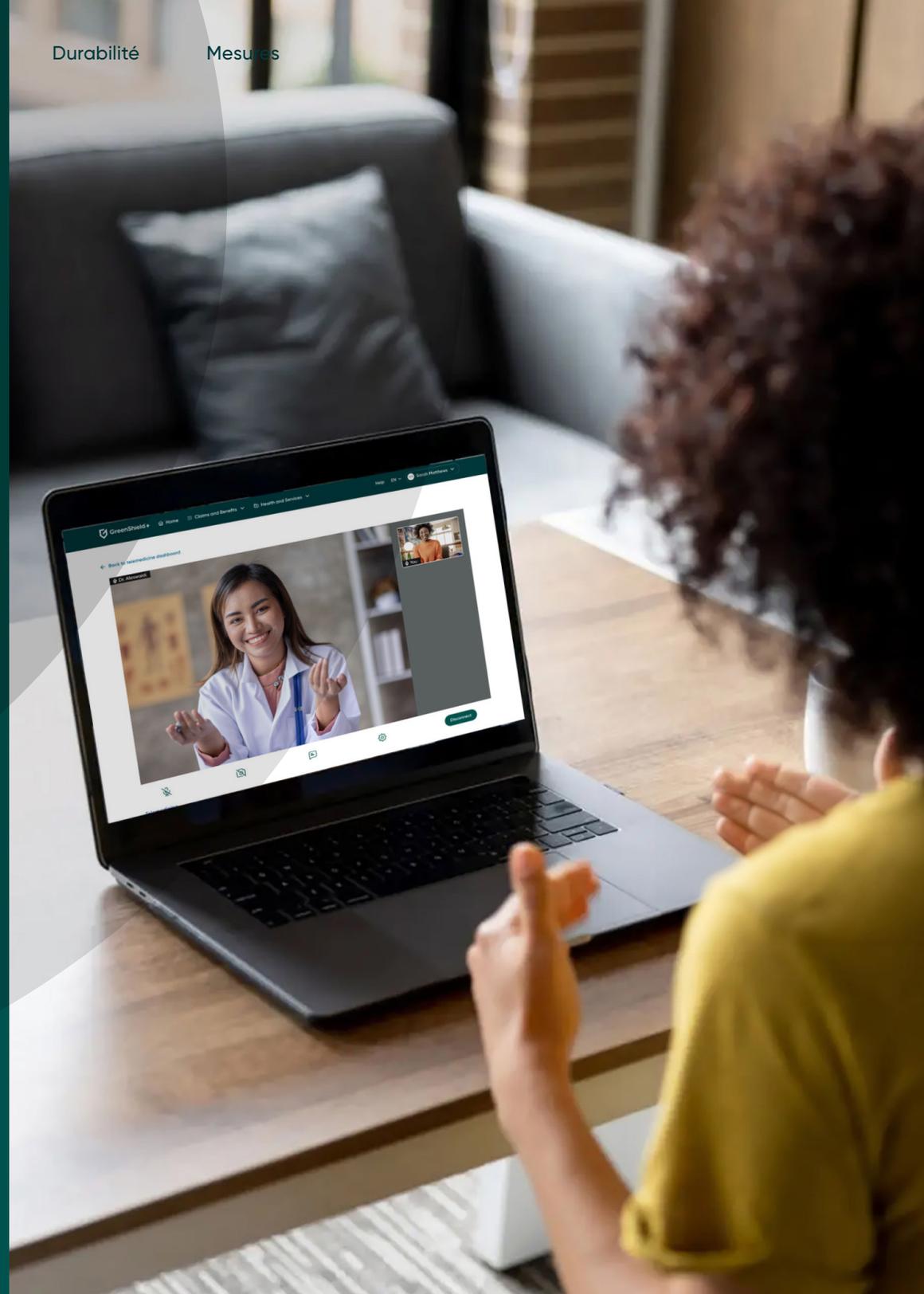
GreenShield Santé est l'un des fournisseurs de régimes de soins de santé dont la croissance est la plus rapide au Canada. Grâce à notre vaste offre en santé mentale, pharmacie, télémédecine et gestion des maladies chroniques, et de plus de 5 000 cliniciens et cliniciennes, nous donnons à des millions de Canadiens et Canadiennes la possibilité de prendre leur santé en main dans le confort de leur foyer. En plus de favoriser la santé des Canadiens, GreenShield Santé offre des solutions holistiques de bien-être aux organisations publiques et privées de toutes les tailles. Notre approche novatrice et axée sur la technologie regroupe la télémédecine, la santé mentale, la gestion des maladies, le bien-être et les services pharmaceutiques, ainsi que nos services collectifs et individuels d'assurance et d'administration afin d'intégrer les soins de santé pour nos clients.





Services intégrés d'assurance et soins de santé – placer les Canadiens et les Canadiennes au centre

En moyenne, les Canadiens et Canadiennes consacrent deux fois plus de temps aux démarches pour voir un professionnel ou une professionnelle de la santé, de la prise de rendez-vous à la consignation de leurs antécédents médicaux, et à attendre en clinique qu'à la consultation même. Ils consacrent également 60 % plus de temps aux tâches de suivi qu'aux rendez-vous.





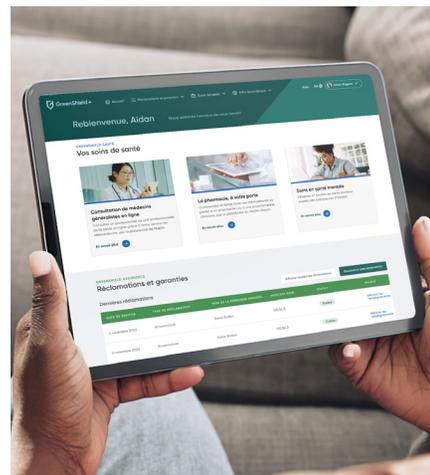
GreenShield+ est une expérience d'assurance et de soins de santé qui place le patient tout au centre et qui améliore concrètement l'accès et offre facilité, intégration et, ultimement, résultats en santé. GreenShield a repensé les soins de santé en intégrant l'assurance et les soins au même endroit.

En avril 2023, nous avons lancé GreenShield+ pour libérer les synergies de notre modèle intégré de fournisseur-payeur. En tant que premier écosystème d'assurance et de soins de santé virtuels en son genre, GreenShield+ révolutionne l'industrie de l'assurance et des soins de santé ainsi que l'avenir des soins pour les Canadiens et Canadiennes.

GreenShield+ combine toutes les offres de GreenShield sur une seule plateforme numérique, offrant une expérience personnalisée, attrayante et simplifiée. Les utilisateurs et utilisatrices 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 solution facile à utiliser. C'est une solution unique à GreenShield.

Créer un impact durable

GreenShield+ est un écosystème numérique robuste et évolutif qui fournit des services de soins de santé intégrés et tire parti des données pour orienter le développement et la prestation de nouveaux services pertinents et personnalisés. Grâce à ces renseignements en temps réel, nous pouvons renforcer notre capacité à améliorer les résultats en santé pour nos clients et à répondre aux besoins changeants des Canadiens



et Canadiennes, de nos personnes assurées, de nos clients et de nos partenaires.

Notre approche de création de valeur partagée favorise l'innovation pour notre entreprise et notre objectif est d'offrir, dans une même mesure, Une meilleure santé pour tous.

En innovant dans l'intégration des services d'assurance et de soins de santé pour nos personnes assurées, nous jetons les bases de l'évolution des soins de santé partout au pays, le patient étant placé tout au centre. Cette évolution est essentielle à la promotion de l'équité en santé et à l'amélioration des résultats en santé pour l'ensemble des Canadiens et Canadiennes – pour les sept millions de Canadiens et de Canadiennes que nous servons actuellement et pour tous ceux et celles qui font partie de collectivités en quête d'équité partout au Canada.

L'état des soins



1 personne **sur 5**

n'a pas accès à un médecin en soins primaires au Canada ¹



1 personne **sur 3**

attend jusqu'à une semaine pour consulter son ou sa médecin généraliste ¹



42 %

des Canadiens et Canadiennes souhaiteraient accéder plus facilement à des services de santé mentale ²

¹ Source : Rapport de l'initiative NosSoins.

² Source : Angus Reid Institute.

EN VEDETTE

Créer des milieux de travail plus sains

Tandis qu'ATB Financial cherchait une solution inclusive d'assurance et de soins de santé pour son personnel, GreenShield s'est imposée comme un choix naturel. Les employés d'ATB Financial ont eu accès au programme d'aide aux employés personnalisé, axé sur le numérique et holistique de GreenShield Santé. Offrir aux membres du personnel un accès rapide aux services de santé mentale, là où ils se sentent le plus à l'aise, a grandement contribué au choix de GreenShield Santé comme fournisseur. Grâce à l'ajout d'un soutien en santé mentale, ATB Financial a vu son taux de mobilisation des employés passer de 15 % à 27 % au cours de la première année d'utilisation. À l'heure actuelle, nos équipes d'impact social travaillent à créer conjointement des produits et des offres pour les entrepreneurs et d'autres communautés mal desservies de l'Alberta.



Il était important de pouvoir trouver un partenaire qui partage nos valeurs. Nous nous considérons comme une organisation axée sur la raison d'être et nous avons une vaste stratégie axée sur le bien commun. C'est un partenariat formidable. »

Tara Lockyer

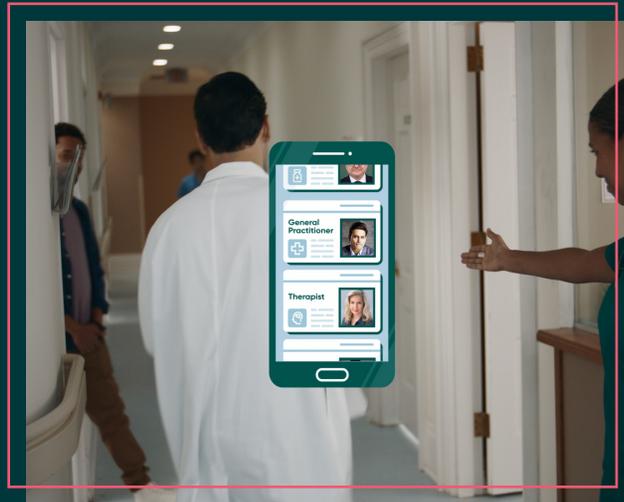
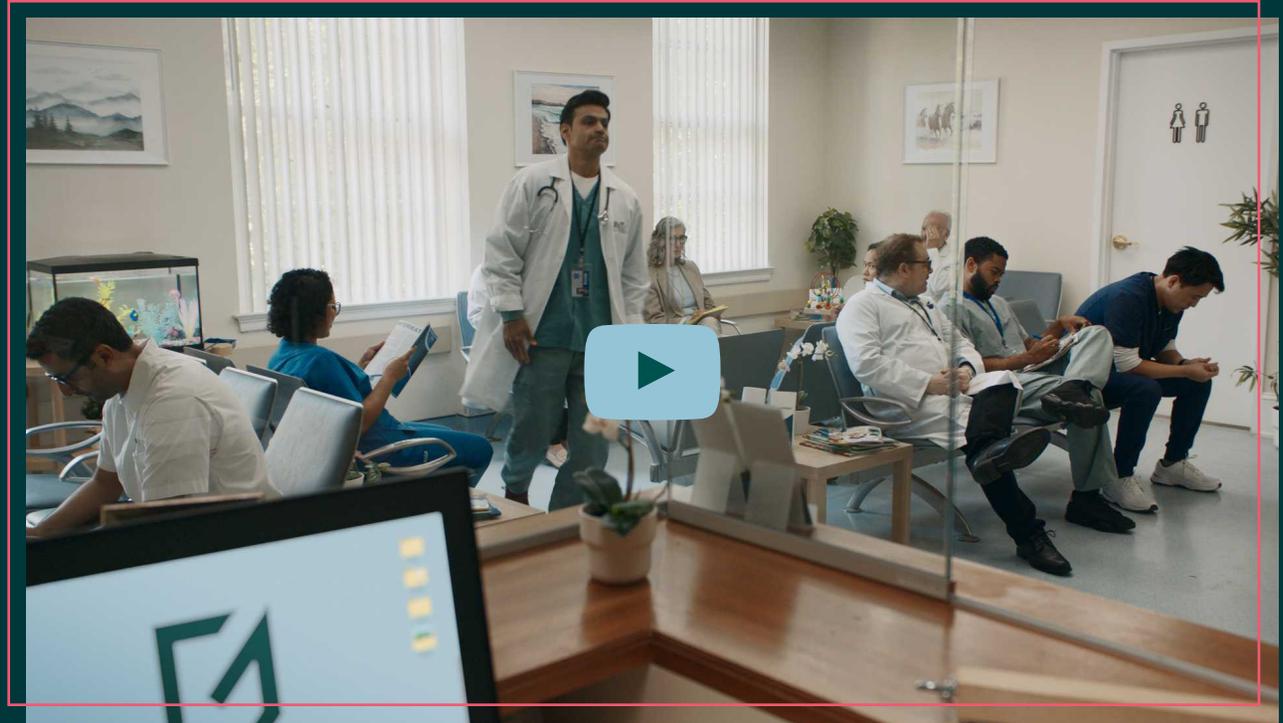
Chef des ressources humaines, ATB Financial



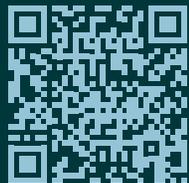
Une assurance soins de santé qui vous donne priorité

En septembre, nous avons lancé notre toute première campagne à l'échelle nationale, témoignant de notre détermination à offrir aux Canadiens et Canadiennes une expérience intégrée et harmonieuse d'assurance et de soins de santé, conçue pour eux.

La campagne sous le thème de la salle d'attente inversée transforme la réalité et montre une nouvelle façon de faire : une approche axée sur le patient. La salle d'attente inversée symbolise l'expérience GreenShield+ : accès en temps voulu à des services de santé de qualité, intégrés au régime d'assurance, permettant aux gens de se consacrer davantage à leur santé et à leur bien-être au lieu d'essayer de se frayer un chemin dans les méandres du système de santé.



Nous sommes ravis que la campagne de la salle d'attente inversée ait été reconnue par les Summit International Awards et ait reçu le prix Summit Marketing Effectiveness Award pour son travail créatif novateur et de pointe.



Balayez le code pour voir la campagne



Période de questions avec Mandy Mail

Première vice-présidente, Marketing, Communications et GreenShield Communautaire



Nous remettons en question le statu quo en plaçant la raison d'être au cœur de toutes nos activités. En liant nos stratégies sociales et d'affaires, nous pouvons façonner un avenir où chaque Canadien et Canadienne peut atteindre son plein potentiel en santé et bien-être.

En 2023, quelles ont été les principales réalisations de GreenShield en matière d'impact social qui ont fait progresser votre mission d'offrir Une meilleure santé pour tous?

En 2023, nous avons sans contredit établi GreenShield comme un catalyseur de changement dans l'industrie de l'impact social.

Nous avons lancé une nouvelle identité : Notre nouvelle marque GreenShield Communautaire établit un lien évident entre nos efforts d'impact social et les activités globales de GreenShield, constituant le cœur de l'entreprise. Le lien entre nos activités d'assurance et de soins de santé et nos efforts d'impact social fait partie intégrante de notre modèle de création de valeur partagée (CVP). Grâce à ce modèle, nos efforts d'impact social soutiennent la croissance de notre entreprise qui, à mesure qu'elle croît, nous permet de devenir une force encore plus positive.

Nous avons élargi notre impact social :

Nous sommes déterminés à promouvoir Une meilleure santé pour tous. Nous sommes en bonne voie d'atteindre notre objectif visant à investir 75 millions de dollars et à exercer une incidence positive sur au moins un million de Canadiens et Canadiennes d'ici 2025. En 2023, nous avons investi 11,3 millions de dollars et eu une incidence positive sur la santé de plus de 200 000 Canadiens et Canadiennes, pour un total cumulatif de plus de 47 millions de dollars investis et près de 450 000 personnes touchées positivement.

Plus que de simples mesures, ces chiffres reflètent des histoires individuelles sur la façon dont les vies changent lorsque les besoins en soins de santé sont satisfaits.

• **Santé mentale des femmes :** Nous nous sommes associés à des organismes communautaires afin de joindre un plus grand nombre de femmes grâce au programme de santé mentale pour les femmes de GreenShield



À GreenShield, l'impact social est bien plus qu'un moyen de donner ; c'est notre raison d'être. »

Communautaire. À ce jour, près de 90 000 femmes ont eu accès à des services et à du soutien gratuits en santé mentale.

- **Santé buccodentaire** : Nous avons jusqu'à maintenant aidé près de 50 000 personnes en quête d'équité à obtenir des soins dentaires grâce au programme de santé buccodentaire de GreenShield Communautaire et de nos cliniques communautaires partenaires partout au pays.

- **Médicaments essentiels** : L'accès aux médicaments essentiels constitue un droit fondamental de la personne. Pourtant, plus d'un million de Canadiens et Canadiennes n'ont pas d'assurance médicaments. En 2023, nous avons lancé un modèle visant à combler les lacunes pour le million de personnes qui doivent prendre la difficile décision de se procurer des médicaments ou de satisfaire

leurs besoins de base. Le programme de médicaments essentiels de GreenShield Communautaire, le premier en son genre, s'est avéré être une solution évolutive qui sert de modèle pour le régime national d'assurance médicaments du Canada.

Comment GreenShield révolutionne-t-elle la sphère de l'impact social?

L'impact social est bien plus qu'un moyen de donner pour GreenShield; c'est notre raison d'être. Et notre modèle de création de valeur partagée est la clé de la progression de notre mission sociale. La CVP va bien au-delà des dons philanthropiques des entreprises : elle établit un lien entre notre impact social et nos stratégies d'affaires. En les intégrant harmonieusement, nous pouvons faire progresser l'équité en santé à l'échelle nationale.

Nos plans sont audacieux et s'appuient sur des partenariats stratégiques pour étendre notre portée et accroître notre impact. Nous nous engageons à créer conjointement des solutions qui non seulement répondent aux besoins non comblés, mais qui les anticipent, en concevant un écosystème de soins de santé inclusif, novateur et inspirant.

Quel est le plan de GreenShield pour accélérer son impact à l'avenir?

La meilleure façon de promouvoir l'équité en santé est de bâtir un écosystème durable. Les efforts de GreenShield Communautaire en matière d'impact social viseront à combler les lacunes afin de promouvoir l'équité en santé grâce à des offres appropriées sur le plan culturel.

Ultimement, nous élargirons et intégrerons ces solutions à l'offre de GreenShield afin d'ouvrir la voie à des produits et à des services aussi diversifiés que les Canadiens et les Canadiennes que nous servons.

Grâce à cet écosystème inclusif et novateur, nous bâtissons un avenir où chaque Canadien et Canadienne pourra s'épanouir.

Nous favorisons l'équité en santé depuis plus de 65 ans. Nous sommes fiers de nos réalisations, mais à bien des égards, nous venons tout juste de commencer notre quête d'Une meilleure santé pour tous.

Prenez soin de vous,

Mandy Mail (elle)
Première vice-présidente
Marketing, Communications et
GreenShield Communautaire



En tant qu'entreprise fièrement canadienne, notre vision est un avenir équitable où l'ensemble des Canadiens et Canadiennes, sans égard à leurs antécédents ou à leur situation, peuvent vivre en meilleure santé. Notre mission est d'accroître l'accès et d'éliminer les obstacles aux soins de santé mentale, aux médicaments essentiels, aux soins de santé buccodentaire et à la gestion d'autres maladies chroniques afin de promouvoir l'équité en santé et d'améliorer les résultats en santé partout au Canada.

De nombreux Canadiens et Canadiennes ont de la difficulté à s'y retrouver dans le système de santé et se trouvent régulièrement face à des obstacles qui nuisent à leur accès aux services de soins de santé. La collaboration, la coordination et l'intégration systémiques limitées peuvent nuire à l'accès à des soins de santé efficaces et équitables. Afin d'améliorer l'accès aux soins de santé et les résultats en santé de façon durable, nous intégrons l'impact social de GreenShield Communautaire à nos stratégies d'affaires globales. Au fur de notre croissance, nous élargissons notre impact et devenons une force encore plus positive dans les collectivités que nous servons.

Un écosystème qui place les Canadiens et Canadiennes au cœur de l'expérience

Lorsque nous pensons aux soins, bon nombre d'entre nous pensent à prendre soin de leurs proches et de leur communauté. La bienveillance est dans notre ADN. Nous collaborons avec des partenaires qui se soucient de la réalité et des besoins uniques de leurs collectivités et qui les comprennent afin de favoriser un changement significatif et d'élargir la portée de notre impact social.



+ de 47 000

Personnes ayant bénéficié des initiatives en santé buccodentaire depuis 2020



+ de 300 000

Personnes ayant bénéficié des initiatives en santé mentale depuis 2020



+ de 52 000

Personnes ayant bénéficié du programme de médicaments essentiels depuis 2022



Nous créons une valeur partagée

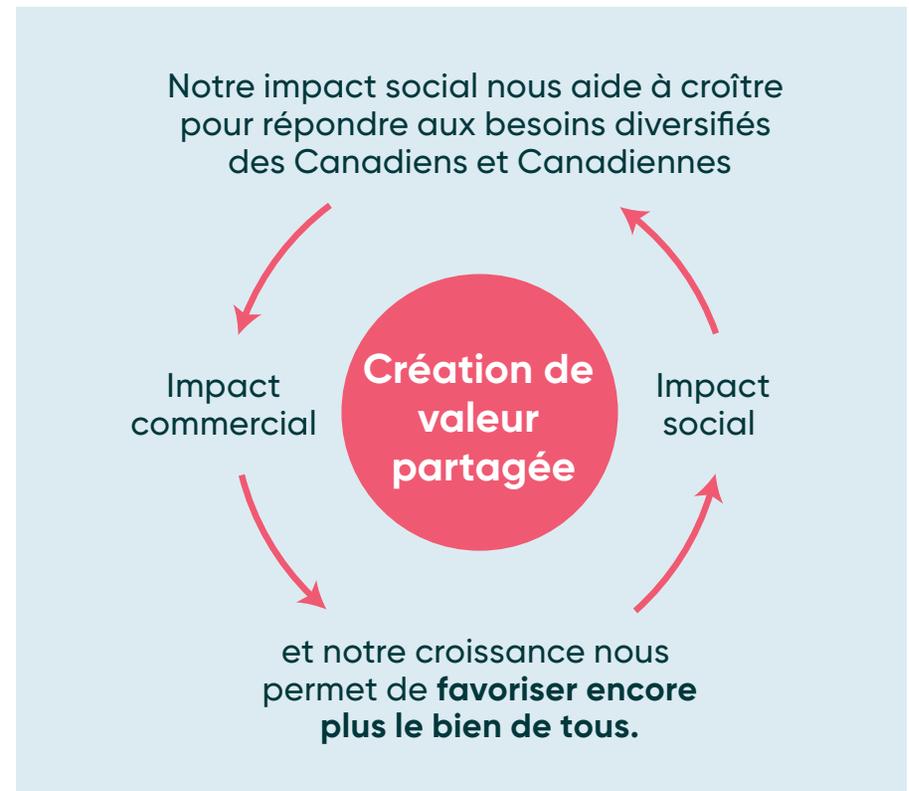
GreenShield Communautaire est en voie de transformer le système afin d'en faire encore plus pour combler les lacunes en matière de soins de santé. Nous réorientons notre façon de nous concentrer sur la résolution des besoins sociétaux et des défis en matière de soins de santé en concevant des solutions novatrices et évolutives grâce à une puissante combinaison d'innovation commerciale et de partenariats renforcés entre les secteurs public et privé.

La création de valeur partagée (CVP) est au cœur de notre approche de promotion de l'équité en santé. La CVP intègre symbiotiquement et harmonieusement nos initiatives d'impact social et de croissance des affaires pour concrétiser notre détermination grâce à notre savoir-faire. À mesure que notre entreprise prend de l'expansion, nous renforçons notre capacité financière afin de favoriser un changement social positif en tant que force positive. À mesure que notre impact social s'accroît, nous devenons un fournisseur de services de plus en plus recherché.

Notre approche CVP comporte plusieurs volets. Grâce à notre approche novatrice, nous concevons des produits et des services qui répondent aux besoins de tous les groupes en quête d'équité. Nous considérons également les enjeux sociétaux sous l'angle de l'impact social, ce qui nous permet de mobiliser les parties prenantes afin d'orienter les politiques et les initiatives à l'échelle du système. Enfin, nous déployons nos services de santé pour soutenir les collectivités mal desservies et collaborons avec nos partenaires communautaires pour élargir l'accès à des services de santé adaptés sur le plan culturel afin de promouvoir l'équité en santé à l'échelle nationale.

Axé sur les collectivités

En tant qu'entreprise à vocation sociale sans but lucratif, notre structure unique nous permet d'élargir notre offre afin de faciliter la collaboration intersectorielle et de développer une gamme de possibilités de partenariat afin de rejoindre un plus grand nombre de personnes dans un plus grand nombre de collectivités partout au Canada. En 2023, nous avons travaillé avec nos partenaires communautaires et gouvernementaux pour améliorer l'accès aux services de santé mentale, aux médicaments essentiels et aux soins bucco-dentaires et ainsi favoriser de meilleurs résultats en santé.



GreenShield a été reconnue pour le caractère unique de son modèle CVP; nous avons reçu les prix Best Impact-Focused Health & Benefits Organization et Social Finance Innovators of the Year décernés par Wealth & Finance International.



Ethical Finance Awards 2024



GREENSHIELD COMMUNAUTAIRE SE SOUCIE DE LA santé mentale

Les femmes sont plus susceptibles de signaler des niveaux d'anxiété et de dépression plus élevés que les hommes. De plus, de nouvelles constatations révèlent qu'il existe des lacunes plus importantes chez les femmes qui s'identifient comme faisant partie d'un groupe en quête d'équité. GreenShield Communautaire s'efforce de combler ces lacunes.

À ce jour, nous avons aidé près de **90 000** femmes à accéder à des services de santé mentale gratuits.





Les besoins uniques des femmes en santé mentale sont souvent oubliés lorsqu'il s'agit de la recherche dans le secteur. En 2023, GreenShield Communautaire a lancé son premier rapport sur la santé mentale des femmes en partenariat avec Recherche en santé mentale Canada afin de mieux comprendre les obstacles auxquels elles font face lorsqu'elles cherchent à obtenir du soutien en santé mentale. Mettant l'accent sur la santé mentale des femmes, y compris les personnes qui s'identifient comme étant des femmes, non binaires et de genre non conforme, l'étude s'est penchée sur l'intersectionnalité de la santé mentale des femmes, y compris l'anxiété et la dépression, l'accès aux soins, les besoins non comblés, la satisfaction des soins, les obstacles aux soins et l'impact de l'économie.

L'analyse des résultats a révélé que les femmes, en particulier celles issues de groupes en quête d'équité, éprouvent davantage de difficultés avec leur santé mentale et, bien qu'elles soient plus susceptibles d'accéder aux soins, elles sont moins susceptibles d'obtenir le soutien dont elles ont besoin. Il ressort clairement de cette recherche qu'il existe des lacunes importantes dans la conception et la prestation des services de santé mentale pour les femmes.

Le programme de santé mentale pour les femmes de GreenShield Communautaire contribue à les combler. Ce programme est le seul au Canada à offrir deux heures de thérapie virtuelle sans frais adaptée aux cultures et aux traumatismes, un abonnement gratuit d'un an à la thérapie cognitivo-comportementale (TCC) en ligne et l'accès à notre bibliothèque sur le bien-être.

Mesurer l'impact

GreenShield Communautaire s'efforce de mesurer les changements positifs dans la santé mentale des femmes à l'aide de deux indicateurs clés du bien-être mental : l'Outcome Rating Scale (ORS; échelle d'évaluation des résultats) et le Session Rating Scale (SRS; échelle d'évaluation des résultats de la séance). L'ORS est un outil utilisé pour évaluer différents aspects de la vie d'une personne qui peuvent être améliorés par la thérapie. Cette évaluation séance par séance est remplie avant le début de la thérapie et est reconnue cliniquement comme un moyen efficace de surveiller les progrès tout au long du traitement. Le SRS est une mesure globale de l'alliance thérapeutique ou du lien entre le thérapeute et le client, qui s'est avérée présenter une corrélation positive avec les résultats.

Investir dans les collectivités

En 2023, nous avons lancé un modèle de partenariat avec 25 organismes communautaires afin d'offrir cinq heures de thérapie virtuelle de GreenShield Santé aux femmes issues de groupes en quête d'équité. Nous avons également investi plus de 600 000 \$ dans des partenariats communautaires afin de créer et d'élargir l'accès à des services en santé mentale appropriés sur le plan culturel.

En 2024, nous nous efforcerons d'élargir l'accès à l'aide en santé mentale grâce à des solutions adaptées sur le plan culturel pour les femmes et d'autres communautés en quête d'équité partout au Canada.



Les femmes qui ont immigré au Canada consacrent

31 %

moins de temps aux autosoins que les femmes nées au Canada ¹



Les mères consacrent

21 %

moins de temps à la santé mentale que les femmes en général ²



Les femmes gagnant un revenu de

35 000 \$

ou moins consacrent 23 % moins de temps à la santé mentale ³

EN VEDETTE

La santé mentale, c'est la santé

GreenShield s'est associée à **Exponenti'elles** pour offrir de la thérapie virtuelle à ses clientes.

Up With Women/Exponenti'elles se consacre à aider les femmes et les personnes de diverses identités de genre à trouver une voie durable pour sortir de la pauvreté.



Balayez le code pour voir la vidéo



Nous ne sommes pas une organisation de santé mentale, mais nous savons que bon nombre de nos clientes qui ont connu l'itinérance, la pauvreté, le chômage et des traumatismes complexes ont des besoins réels et importants en santé mentale. Je suis donc extrêmement reconnaissante de ce partenariat, car GreenShield Communautaire et son programme de santé mentale pour les femmes nous ont permis de répondre aux besoins en santé mentale de nos clientes. »

Linda Yuval

Directrice nationale de programmes et impact
Up With Women/Exponenti'elles



En tant que femmes, nous sommes laissées pour compte. Même si nous sommes plus enclines à demander de l'aide, le problème est d'en trouver. Lorsque les femmes obtiennent l'aide dont elles ont besoin et qu'elles se sentent soutenues, c'est magique. Cela crée une réaction en chaîne dans le monde de la positivité, de la santé, de la raison d'être qui illumine non seulement elles, mais aussi ceux qui les entourent... leurs enfants, leur famille, leur communauté, et cela permet de bâtir une collectivité plus forte. »

Jessica Crocker

Cliente de Exponenti'elles et participante au programme de santé mentale de GreenShield Communautaire



La thérapie cognitivo-comportementale est l'un des traitements les plus efficaces pour traiter l'anxiété et la dépression légère à modérée, et nous sommes ravis que les Ontariens et Ontariennes puissent obtenir le soutien dont ils ont besoin grâce à la solution de thérapie cognitivo-comportementale en ligne de GreenShield. »

Harriet Ekperigin

Vice-présidente, Santé mentale, GreenShield



Harriet Ekperigin, vice-présidente, Santé mentale à GreenShield au CWE Gala

Élargir les services de santé mentale

En plus de s'associer à des organismes communautaires, GreenShield collabore avec des intervenants gouvernementaux afin d'élargir l'accès aux services de santé mentale.

Financé par le gouvernement de l'Ontario, le Programme de psychothérapie structurée de l'Ontario (PPSO) permet aux adultes atteints de dépression et de problèmes d'anxiété d'accéder à une thérapie cognitivo-comportementale sans frais et à des services connexes. Parmi ces services, mentionnons la thérapie cognitivo-comportementale (TCC) en ligne de GreenShield Santé guidée par un ou une thérapeute. Grâce à des modules d'apprentissage interactifs, à des outils et au soutien de thérapeutes, les personnes qui accèdent à la TCC en ligne de GreenShield peuvent élaborer des stratégies d'adaptation positives sans frais.

Le ministère de la Santé de la Nouvelle-Écosse a récemment ajouté les services de TCC en ligne de GreenShield à sa gamme de services de santé mentale pour les Néo-Écossais et Néo-Écossaises. Le programme est offert en tout temps aux jeunes de plus de 16 ans et aux adultes, ce qui leur permet d'accéder à des modules éducatifs autodirigés et à des outils interactifs en ligne lorsqu'ils ont besoin de soutien. Les accompagnateurs et accompagnatrices formés en motivation peuvent également interagir au moyen d'un nombre illimité de messages dans l'application, par téléphone ou par caméra Web. Le programme est également offert gratuitement, et aucune recommandation n'est requise en vertu du plan Action for Health de la Nouvelle-Écosse.



GreenShield Communautaire a été reconnue lors de la remise des prix Canadian Women Entrepreneur et nommée lauréate dans la catégorie Community-Women's Health and Wellbeing pour son engagement à fournir un soutien gratuit en santé mentale aux femmes de toutes les origines.





Programme des médicaments essentiels

DE GREENSHIELD

William Wilkinson a fondé GreenShield pour aider les Canadiens et Canadiennes qui ont de la difficulté à se procurer les médicaments dont ils ont besoin, reconnaissant que l'accès aux médicaments essentiels constitue un droit fondamental de la personne¹.

Nous faisons la promotion d'Une meilleure santé pour tous en comblant le fossé en matière de médicaments essentiels.



¹ The Conference Board of Canada, Comprendre l'écart 2.0.



Pourtant, plus d'un million de Canadiens et Canadiennes n'ont toujours pas d'assurance médicaments. Ces personnes sont constamment forcées de faire un choix entre payer leurs médicaments ou répondre à leurs besoins de base.

L'incapacité de payer les médicaments essentiels ne devrait jamais constituer un obstacle à une bonne santé. Le programme de médicaments essentiels de GreenShield Communautaire fonctionne de concert avec les programmes publics provinciaux et les régimes privés d'assurance médicaments pour veiller à ce que tout le monde ait accès aux médicaments dont il a besoin.

Qu'il s'agisse de chefs de famille monoparentale qui occupent plusieurs emplois pour subvenir aux besoins de leur famille ou de travailleurs autonomes qui dépendent de chaque contrat, de nombreux Canadiens et Canadiennes gagnent juste assez pour être inadmissibles aux programmes d'aide sociale, mais pas assez pour payer des médicaments vitaux leur permettant de rester en santé. C'est donc dire qu'une partie de la population doit souvent choisir entre payer ses médicaments ou répondre à ses besoins de base.

En 2023, GreenShield a lancé le premier programme de médicaments essentiels en son genre au Canada, conçu pour combler ces lacunes dans l'assurance médicaments.

Notre programme fonctionne de pair avec les régimes d'assurance médicaments privés et publics pour offrir à l'ensemble de la population l'accès aux médicaments dont elle a besoin. Il offre aux personnes admissibles une assurance pouvant aller jusqu'à 1 000 \$ pour les médicaments essentiels approuvés par GreenShield et obtenus auprès de la pharmacie numérique de GreenShield Santé.

Élaboré par les membres du Comité d'évaluation des médicaments de GreenShield et guidé par la liste modèle des médicaments essentiels de l'Organisation mondiale de la Santé, notre liste inclut les médicaments qui répondent aux besoins prioritaires de soins de santé et sont sélectionnés en fonction de données probantes sur l'efficacité clinique, la sécurité et la rentabilité.

Lancé en partenariat avec les centres de santé communautaire de Niagara Falls et de Windsor Essex en Ontario, notre programme pilote est un modèle évolutif qui peut rapidement s'étendre à d'autres collectivités à l'échelle du pays, fournissant un régime autonome et rentable pour les populations mal desservies. Notre programme de médicaments essentiels répondra aux besoins des Canadiens et Canadiennes qui ne sont pas déjà couverts par un régime public ou privé. Notre approche de collaboration avec les secteurs public et privé a déjà servi d'exemple pour un modèle national d'assurance médicaments.

Améliorer l'accès aux soins



Plus

d'un million

de Canadiens et Canadiennes n'ont pas d'assurance médicaments



Jusqu'à

1 000\$

pour les médicaments essentiels offerts aux personnes admissibles

EN VEDETTE

La médecine ne devrait pas être un service de luxe

Employée à temps plein dans une garderie de Windsor, en Ontario, Barb passe ses soirées et ses fins de semaine à l'école afin d'obtenir son certificat en éducation de la petite enfance. Elle fait également partie du million de Canadiens et Canadiennes qui n'ont pas accès aux médicaments essentiels, mais qui en dépendent pour rester en santé. Sans accès à un régime privé d'assurance médicaments, Barb a dû payer de sa poche ses médicaments d'ordonnance.



Balayez le
code pour voir
la vidéo



Le pharmacien m'a demandé si j'avais oublié mes gouttes oculaires. Je lui ai répondu que non, mais que je ne pouvais pas me les permettre. On n'a pas le choix. On ne se sent pas bien dans ce temps-là. J'aimerais bien pouvoir vous décrire ce qu'on ressent, mais je n'y arrive pas. Il s'agit de choses dont on a besoin, de médicaments dont on a besoin. Personne ne devrait être privé de ses médicaments. »

Barb

Participante au programme de médicaments essentiels de GreenShield



Au Canada, bon nombre de personnes n'ont pas accès aux médicaments essentiels parce qu'elles n'en ont pas les moyens, particulièrement chez les groupes en quête d'équité. En fait, les données révèlent que 29 % des personnes immigrantes ont indiqué ne pas avoir d'assurance médicaments, comparativement à 17 % des personnes non immigrantes¹. Le programme de médicaments essentiels de GreenShield Communautaire vise à combler cette lacune. »

Zahid Salman, président et chef de la direction de GreenShield

Mesurer l'impact

Il existe de nombreuses façons dont nos programmes et services recueillent des renseignements qui nous aident à en apprendre davantage sur : la façon de combler les lacunes en matière d'équité dans le système de soins de santé.

Le programme de médicaments essentiels utilise un sondage sur la qualité de vie. Cet outil de mesure validé cliniquement est fréquemment utilisé depuis des décennies dans le cadre d'études visant à mesurer l'évolution des activités quotidiennes et des capacités fonctionnelles des personnes afin de comprendre comment les médicaments couverts par le programme améliorent leur bien-être global. Le sondage permet

aux patients de donner leur avis sur l'impact positif sur leur vie d'un meilleur accès aux médicaments d'ordonnance et nous aide à mieux comprendre le lien entre l'accès aux médicaments essentiels et le bien-être.

Nous avons également appris, grâce à notre formulaire d'admissibilité, que plus de la moitié des personnes intéressées par le programme de médicaments essentiels sont probablement admissibles à un programme provincial d'assurance médicaments. Nous les aidons en leur fournissant de l'information sur les programmes provinciaux auxquels elles pourraient être admissibles, en nous assurant de combler les lacunes en matière de connaissances et d'accès aux médicaments essentiels.

À l'avenir, nous renforcerons notre mesure de l'impact grâce à des données cliniques et à des entrevues avec les patients sur des indicateurs de santé clés comme la tension artérielle, le taux de cholestérol, l'anxiété et la dépression.



1 personne sur 5

saute une dose, fractionne une pilule ou ne fait pas exécuter une ordonnance pour économiser¹



Les personnes immigrantes sont

2 fois

plus susceptibles que les personnes non immigrantes de ne pas avoir d'assurance médicaments¹

Les personnes âgées

sont les plus susceptibles d'indiquer ne pas avoir d'assurance médicaments pour couvrir le coût de leurs médicaments¹

¹ Statistique Canada, Étude : Iniquités en matière d'accès et de recours aux produits pharmaceutiques



GREENSHIELD COMMUNAUTAIRE SE SOUCIE DE LA santé buccodentaire

Les Canadiens et Canadiennes qui n'ont pas accès à des soins dentaires sont privés de traitement, ce qui peut entraîner des douleurs physiques, des maladies chroniques et des barrières sociales. GreenShield Communautaire change la donne en s'associant à des organisations de la collectivité pour aider les Canadiens et Canadiennes mal desservis et en quête d'équité à accéder à des soins dentaires de qualité.





La santé buccodentaire ne se résume pas au brossage des dents et au passage de la soie dentaire au quotidien. Elle fait partie intégrante de notre santé globale; elle nous aide à apporter notre contribution à la société et à atteindre tout notre potentiel.

Les Canadiens et Canadiennes à faible revenu sont quatre fois plus susceptibles d'éviter de consulter un dentiste en raison du coût et deux fois plus susceptibles d'avoir une moins bonne santé buccodentaire. Les personnes âgées comptent parmi les plus vulnérables, puisque plus de 60 % des personnes de plus de 70 ans renoncent au traitement dont elles ont besoin¹. Depuis 2016, GreenShield Communautaire a investi plus de 20 millions de dollars pour aider près de 50 000 personnes mal desservies et en quête d'équité partout au Canada à accéder aux soins et aux services de santé buccodentaire.

Nous avons établi des partenariats avec des établissements universitaires et des fournisseurs de soins de santé communautaires de première ligne dans diverses régions urbaines et rurales de sept provinces pour contribuer à combler les lacunes dans les services de soins dentaires au Canada. En collaborant avec des organisations locales qui comprennent bien la réalité et les besoins uniques de leur communauté, nous nous assurons que les bons soins sont offerts aux personnes qui en ont besoin.

En 2023, GreenShield Communautaire a annoncé trois partenariats supplémentaires pour répondre aux besoins de la collectivité.

En Alberta, notre partenariat avec Alberta Health Services et Red Deer Street Connect a permis l'ouverture de la clinique AHS Public Health Dental afin d'améliorer la qualité et l'accessibilité des soins de santé à Red Deer et dans les collectivités avoisinantes, tout en contribuant à réduire les pressions sur la capacité des services d'urgence.

Au Québec, notre nouveau partenariat avec la Faculté de médecine dentaire de l'Université Laval fournit des soins buccodentaires gratuits aux personnes à faible revenu de la grande région de Québec, effectue des recherches sur les déterminants de la santé et documente l'impact de l'accès gratuit aux soins dentaires.

En Colombie-Britannique, notre nouveau partenariat avec l'Université de la Colombie-Britannique et l'Elizabeth Fry (EFry) Health Centre offre des services de santé buccodentaire selon une approche holistique aux femmes en quête d'équité et à leurs

enfants qui vivent dans l'insécurité en matière de logement. De plus, GreenShield a étendu le soutien à plusieurs cliniques communautaires de première ligne afin d'aider les membres de la collectivité à accéder aux services de santé buccodentaire.

Meilleur accès aux soins dentaires

En décembre, le gouvernement fédéral a annoncé le lancement du Régime canadien de soins dentaires. Nous soutenons depuis longtemps un meilleur accès aux soins buccodentaires pour les Canadiens et Canadiennes dans le cadre de notre programme de santé buccodentaire de GreenShield Communautaire, et nous avons joué un rôle important en plaidant en faveur de la création de ce régime. Nous sommes impatients de vous faire part de nos idées et de nos connaissances sur l'élimination des obstacles aux soins et la promotion de l'équité en santé buccodentaire alors que le Canada élargit l'accès aux soins dentaires.



41 %

des résidents et résidentes immigrants sont plus susceptibles de ne pas avoir d'assurance soins dentaires¹



Plus de

45 %

des Canadiens et Canadiennes en situation d'insécurité alimentaire évitent le dentiste en raison du coût¹



57 %

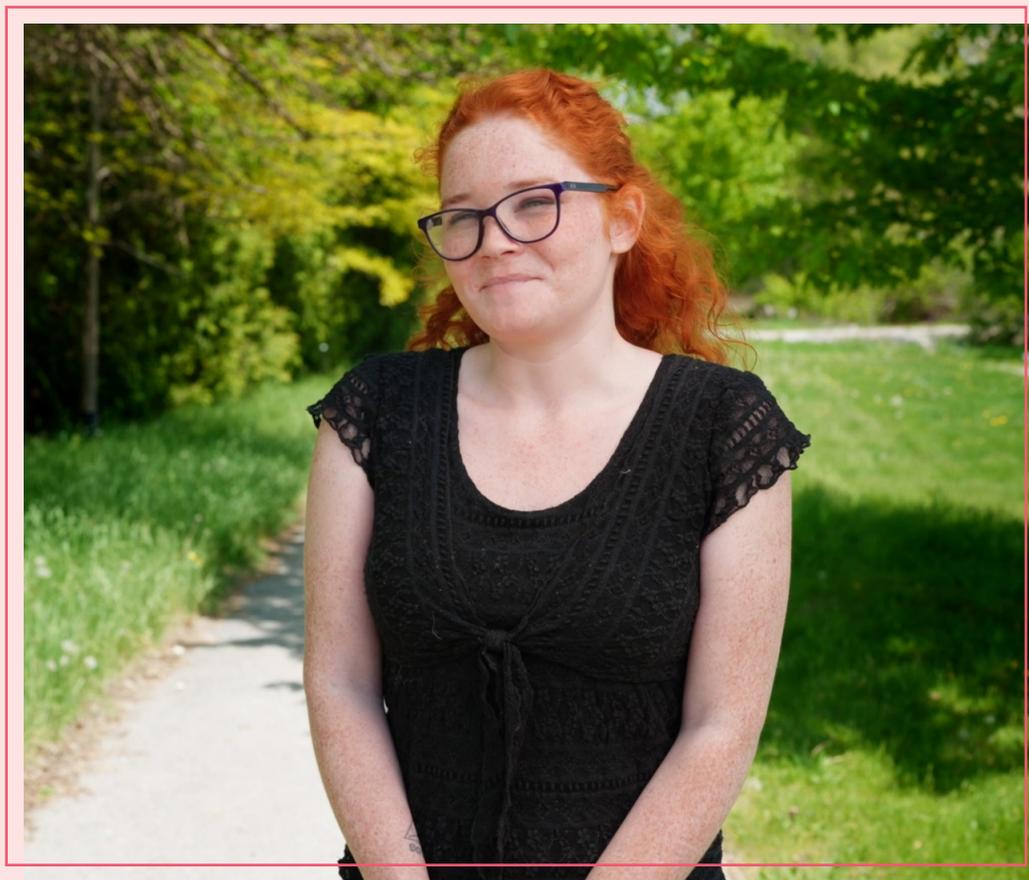
des travailleurs et travailleuses autonomes canadiens n'ont pas d'assurance soins dentaires¹

EN VEDETTE

Changer des vies, un sourire à la fois

L'engagement de GreenShield en matière de santé buccodentaire aide des patients comme **Cassy de la Wright Clinic à London, en Ontario**. Grâce au soutien de GreenShield Communautaire, la Wright Clinic peut prolonger ses heures d'ouverture et augmenter sa capacité de prise en charge de patients, améliorant ainsi l'accessibilité aux services.

« Il y a plus de 10 ans, j'ai commencé à avoir mal aux dents. Chaque fois que je riais, que je souriais, que je parlais, je couvrais ma bouche avec la main parce que j'avais l'impression que tout ce que les gens voyaient, c'était mes dents. Puis GreenShield est arrivée. Et ça ne m'a pas coûté un sou. GreenShield veut vraiment ce qu'il y a de mieux pour les gens, pas seulement pour leur santé buccodentaire, mais aussi pour leur santé en général. J'ai maintenant beaucoup plus confiance en moi. Un gros merci, GreenShield. Je ne trouve pas les mots pour dire à quel point c'est important pour moi. »



« Quand on a peur de sourire, ça nous freine pas mal dans tous les aspects de la vie. Aujourd'hui, je me sens bien. Je n'ai pas à me cacher... GreenShield m'a redonné mon sourire. »

Cassy

Participante au programme de santé buccodentaire de GreenShield Communautaire

Balayez le code pour voir la vidéo





Avec nos partenaires, le programme de santé buccodentaire de GreenShield Communautaire a aidé près de 50 000 Canadiens et Canadiennes mal desservis.

Université de la Colombie-Britannique
Alberta Health Services
Saskatchewan Polytechnic
Université du Manitoba
The Wright Clinic (London, Ontario)
Unité de soins de santé du Nord-Ouest (Kenora, Ontario)

Université de Toronto
Niagara Falls Community Health Centre
Université Laval
Université McGill
Université Dalhousie





Sensibilisation

GreenShield s'engage à remplir sa mission, qui consiste à offrir Une meilleure santé pour tous. Nous investissons **75 millions de dollars** pour améliorer l'accès aux services de soins de santé pour les Canadiens et Canadiennes et nous tirons parti des renseignements générés par nos produits, nos services et nos programmes pour promouvoir un changement systémique dans la prestation des soins de santé au Canada.





Comblers les lacunes : des partenariats public-privé pour soutenir l'accès aux soins de santé

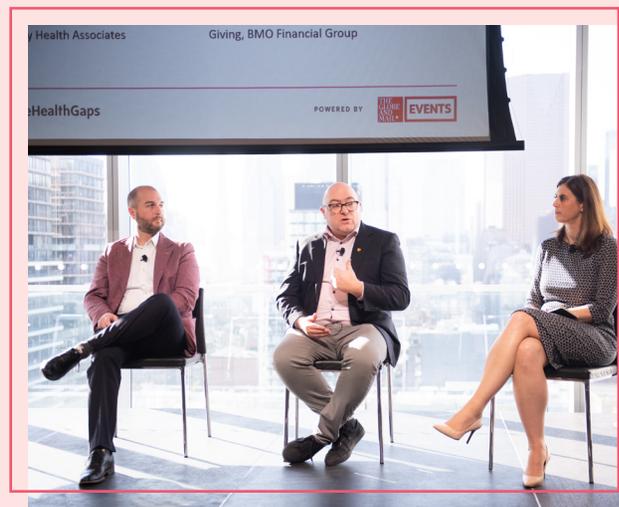
En novembre 2023, lors d'un forum sur les soins de santé organisé par le *Globe and Mail*, GreenShield a fait part de ses points de vue et de ses réflexions sur la façon dont les partenariats public-privé (PPP) peuvent améliorer l'équité en santé pour les Canadiens et Canadiennes. Le forum réunissait des leaders des secteurs des soins de santé, des entreprises et des collectivités qui ont discuté des caractéristiques des PPP réussis, de la façon de dialoguer efficacement avec les partenaires et de la façon de mesurer l'impact. Cette discussion éclairée a mis en évidence la façon dont les entreprises peuvent soutenir les collectivités tandis qu'elles s'attaquent à l'iniquité en soins de santé et aux obstacles à l'accès aux soins.

Grâce à nos programmes de GreenShield Communautaire, nous avons démontré le pouvoir et la force des partenariats public-privé. Leur succès indique une réceptivité croissante aux services fournis par le secteur privé dans le domaine des soins de santé financés par le secteur public, où ces services peuvent ajouter de la capacité et améliorer les résultats.





Nous avons accueilli 800 participants et participantes au Globe and Mail Centre pour notre discussion Filling the Gaps sur les possibilités et les défis liés aux PPP dans la prestation des soins de santé et l'impact social.



Balayez le code pour voir la vidéo

EN VEDETTE

Faciliter le premier pas

En novembre 2023, nous avons annoncé notre partenariat avec le présentateur et défenseur de la santé mentale, Michael Landsberg, dans le but de transformer le discours sur la santé mentale. Ce partenariat, conçu pour soutenir la personne sur cinq qui vit actuellement avec une maladie mentale, a été introduit avec le lancement de First Step, un programme visant à amorcer un dialogue fructueux sur la santé mentale.



La première fois que j'ai constaté que les Canadiens et Canadiennes avaient besoin d'un programme comme First Step, c'était en 2009, lorsque j'ai parlé pour la première fois de mon combat contre la dépression grave et l'anxiété à la télévision nationale. J'ai été frappé par l'ampleur de la réponse, en particulier par la grande solitude ressentie par les gens. Depuis, nous avons fait beaucoup de progrès en tant que société, mais nous n'avons pas réussi à réduire la stigmatisation liée à la santé mentale. Ceux qui souffrent sont trois fois moins susceptibles de révéler être aux prises avec une maladie mentale qu'une maladie physique, comme le cancer. J'ai fait équipe avec GreenShield pour donner vie au programme First Step afin de changer la situation. Le programme fera fi du discours clinique, partagera des expériences vécues réelles et non filtrées, tout cela dans un format qui intéresse réellement les gens. »

Michael Landsberg

Présentateur et ambassadeur national en santé mentale de GreenShield





Lorsque détermination rime avec passion et savoir-faire

Nos missions sociale et commerciale sont les mêmes – Une meilleure santé pour tous.

Nous favorisons une culture réfléchie et intentionnelle. Nous sommes un redoutable compétiteur et nous poursuivons sans relâche notre quête d'une meilleure solution. Nous ne voulons pas seulement Une meilleure santé pour tous. Nous la promouvons, nous la défendons et nous sommes déterminés à y parvenir. Notre travail et notre façon de faire sont magnifiques et significatifs. Notre personnel et nos partenaires favorisent le changement à l'échelle du système afin de créer une plus grande équité et de meilleurs résultats en santé pour les générations de Canadiens et Canadiennes issus des collectivités en quête d'équité d'un océan à l'autre. Nous croyons que c'est un travail qui en vaut la peine.



Nous sommes ravis d'être inclus dans la liste inaugurale des meilleurs employeurs du sud-ouest de l'Ontario.



Waterstone Human Capital a nommé Zahid Salman Canada's Most Admired CEO™ dans la catégorie Broader Public Sector, tandis que GreenShield a été reconnue comme l'une des Canada's Most Admired™ Corporate Cultures pour la cinquième année consécutive.



Plus de

1 550

employés et employées partout au Canada



67 %

de notre personnel s'identifie comme des femmes



30 %

de notre personnel est racisé

EN VEDETTE

Une culture de bienveillance

Heather Awad et Melanie (Mel) Kittridge sont membres du club Evergreen – fières employées de GreenShield depuis au moins 25 ans. Heather et Mel ont commencé leur carrière à GreenShield et ont pu constater par elles-mêmes comment GreenShield a grandi et évolué. Heather se souvient : « Lorsque j'ai commencé, il y avait 18 agents au Service à la clientèle. Nous sommes maintenant une équipe de près de 250 personnes. Nos stratégies de diversification ont évolué au fil des ans, ça stimule la croissance. »

Pourtant, malgré la croissance, la culture de GreenShield axée sur la détermination, la passion et le savoir-faire est demeurée forte. Heather a vu tout cela en œuvre tout au long de sa carrière. « Nous avons cette culture unique à Windsor. Plusieurs d'entre nous ont grandi ensemble et célébré des événements de la vie tout en travaillant ensemble. Nous avons donc confiance les uns dans les autres. Nous nous entraisons. Nous prenons soin les uns des autres. C'est à nous de décider comment nous nous présenterons chaque jour. Nous nous responsabilisons mutuellement et nous célébrons nos collègues et nos réussites. »

En réfléchissant à sa carrière, Mel affirme que le fait d'avoir commencé à travailler au Centre de service à la clientèle a teinté son approche de l'entreprise dans tous ses rôles. « C'est au sein du Centre de service à la clientèle qu'il est possible d'en apprendre davantage sur nos personnes assurées, sur les gens, et c'est quelque chose que j'ai pu intégrer à chacun de mes rôles. J'ai utilisé ces connaissances pour contribuer à bâtir une meilleure entreprise pour nos clients et, en tant que leader, pour notre personnel. »

Les gens sont à son avis au cœur des activités de GreenShield. « Il y a une ambiance ici, une culture fondée sur un désir sincère d'aider les gens. C'est une entreprise, mais il y a toujours un équilibre entre notre responsabilité commerciale – le résultat net – et la raison pour laquelle nous sommes ici. C'est pourquoi je suis ici depuis 26 ans. » Heather est du même avis. Je suis particulièrement fière que nous soyons une organisation sans but lucratif et de travailler à Windsor pour une entreprise fondée à Windsor.



Melanie Kittridge (elle) [gauche]
Directrice, Opérations des services, de l'optimisation des projets et des processus

Heather Awad (elle) [droite]
Vice-présidente, Services d'assurance



Nous parlons avec nos clients des plus grandes questions de leur vie : les questions financières et leur santé. Les deux sont essentielles à leur bien-être, il est donc important que nous écoutions nos personnes assurées pour comprendre leurs besoins. »

Melanie Kittridge
Directrice, Opérations des services, de l'optimisation des projets et des processus



Favoriser la diversité, l'équité et l'inclusion

Des équipes diversifiées favorisent la prise de décisions, la créativité et le rendement global. GreenShield célèbre la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI) en tant que pierre angulaire de notre culture. On dit souvent que la diversité est un fait, que l'équité est un choix et que l'inclusion est une action. Ensemble, elles créent un sentiment d'appartenance.

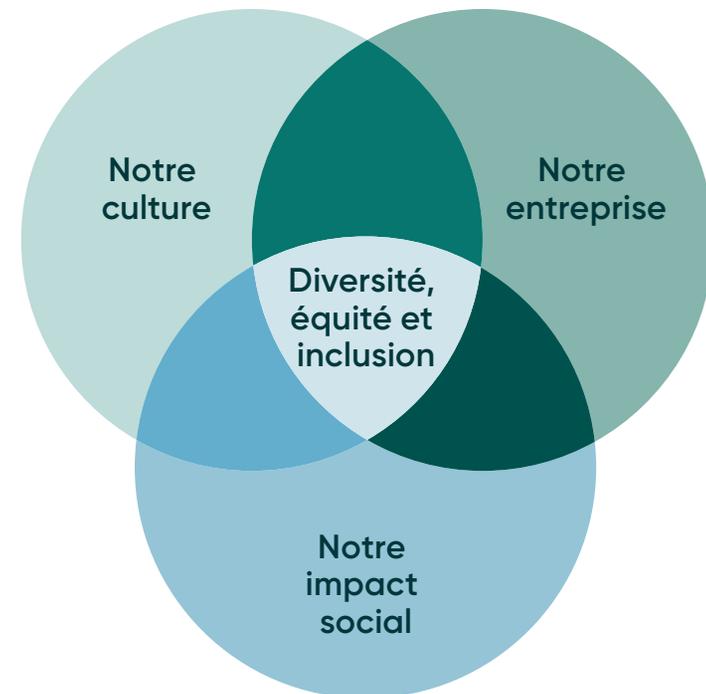
Nous croyons à la valeur et à la pertinence de la diversité, de l'équité et de l'inclusion. Ce n'est pas seulement la bonne chose à faire, c'est la bonne décision d'affaire à prendre. Elles orientent nos relations avec nos partenaires et le développement de nos produits et services, et elles sont nourries au sein de notre culture grâce à des occasions d'apprentissage, à l'acquisition de talents, au perfectionnement des talents et à l'activation d'une culture inclusive. Elles sont profondément ancrées dans notre mandat d'impact social. De plus, nous mettons activement à profit les forces et les perspectives uniques de chaque membre de l'équipe.

Nous appuyons depuis ses débuts le Défi 50-30 du gouvernement fédéral, par lequel nous nous efforçons d'obtenir une représentation de 50 % de diversité sexuelle et de 30 %

d'autres types de diversité au sein de notre organisation, de notre équipe de la haute direction et de notre conseil d'administration.

En 2023, nous avons atteint et dépassé ces objectifs. À l'échelle de l'entreprise, 67 % de nos employés sont des femmes et 30 % sont racisés. Guidés par notre plan directeur pour 2025 en matière de DEI, nous bâtissons une culture et un avenir plus diversifiés, équitables et inclusifs dans tous nos bureaux.

L'un de nos mandats dans le domaine de la diversité, de l'équité et de l'inclusion a été d'élargir l'offre inclusive dans nos régimes d'assurance, qui comprend maintenant l'affirmation de genre, la garantie visant à aider à fonder une famille, une approche holistique de la gestion de l'obésité et le counseling pour les personnes âgées autochtones.





Nos groupes-ressources d'employés et employées

Guidés par notre plan directeur pour 2025 en matière de DEI, nous avons mis sur pied des groupes-ressources d'employés et employées (GRE) pour nous aider à accroître la diversité, à créer un environnement de travail plus inclusif pour les groupes sous-représentés et à mieux refléter les communautés diversifiées que nous servons.

- Nous avons accordé la priorité à la recherche de personnes candidates provenant d'horizons plus variés afin de promouvoir la diversité à tous les échelons de l'organisation. Notre objectif en matière de parité hommes-femmes est d'atteindre un équilibre de 50 % de représentation des femmes et des personnes non binaires au sein de notre conseil d'administration et de la haute direction.
- Nous visons un taux d'inclusion substantiel, soit une représentation de 30 % des membres d'autres groupes en quête d'équité.



1



2



3



4



5

Réseau des employés et employées noirs¹

Le Réseau des employés et employées noirs vise à favoriser l'inclusion en milieu de travail en créant un espace pour les employés et employées qui font partie de la communauté noire. Notre mission est de faciliter l'inclusion et l'avancement professionnel de ces personnes en nous concentrant sur les domaines de la gestion, du mentorat, du recrutement, de la rétention, de l'équité et de l'inclusion grâce à notre collaboration active avec les intervenants en diversité, équité et inclusion. Grâce à notre approche communautaire, nous croyons qu'il est possible de changer les choses dans nos collectivités, une vie à la fois, au moyen de notre programme de bourses d'études du Réseau des employés noirs de GreenShield, en soutenant les entreprises locales appartenant à des personnes noires et en favorisant l'accès aux professionnels noirs de la santé mentale.

DifférHabilités²

DifférHabilités aide tous les membres du personnel de GreenShield à être eux-mêmes au travail. Cela comprend nos objectifs de créer des espaces sûrs en éliminant les obstacles psychologiques, physiques et autres à l'équité en accessibilité et en agissant comme alliés pour les personnes vivant avec un handicap. DifférHabilités accueille le caractère unique et le potentiel de chaque être humain, handicapé ou non. En 2023, DifférHabilités s'est concentré sur la sensibilisation à la santé mentale.

FIERTÉ³

FIERTÉ est attaché à l'idéal selon lequel chaque personne a une dignité innée et mérite d'être respectée et appréciée, peu importe qui elle aime ou comment elle s'exprime. Nous accordons la priorité à l'organisation d'événements avec conférenciers et conférencières intéressants pour communiquer avec tout le personnel de GreenShield et créer un espace sécuritaire pour les conversations respectueuses. En 2023, nous avons fièrement participé aux défilés de la Fierté de Toronto et de Windsor.

Cercle de l'Asie-Pacifique⁴

Le Cercle de l'Asie-Pacifique jette les bases de la collaboration fondée sur nos similitudes tout en reconnaissant et en acceptant nos différences culturelles. Nous créons un espace agréable et sécuritaire pour le dialogue ouvert et la mobilisation. Nous sommes déterminés à favoriser notre croissance personnelle et professionnelle mutuelle. Nous sommes honorés et reconnaissants de faire partie d'une plateforme extraordinaire où les riches traditions collectives de nos membres diversifiés sont partagées et où nos voix sont entendues.

Avancement des femmes⁵

Avancement des femmes s'efforce de favoriser l'égalité des chances pour nos membres au sein de l'organisation. Nous brisons le plafond de verre pour celles qui incarnent l'équilibre quotidien que nous assurons en tant que femmes ou qui en font la promotion grâce à des séances d'information sur le travail, les autosoins, le rôle parental, la confiance en soi, l'argent, les relations et d'autres sujets importants.



Travailler ensemble pour renforcer les collectivités

Nous sommes déterminés à respecter les principes qui consistent à favoriser le bien commun, à contribuer à la société et à redonner à nos collectivités.

Faire le bien, c'est ce que nous faisons

Il y a tellement de façons pour le personnel de GreenShield de redonner à leurs collectivités. En donnant de leur temps, en mettant à profit nos talents et en contribuant financièrement, nous sommes une force positive – au travail et là où nous vivons. Un exemple est notre programme de jumelage des dons du personnel au titre duquel GreenShield verse une contribution équivalente à celle de nos employés et employées à des organismes de bienfaisance admissibles. Nous reconnaissons les précieuses contributions du personnel en soutenant le bénévolat par l'intermédiaire du programme Des dollars contre une activité de bénévolat. Grâce à ce programme, les employés et employées peuvent accéder à des récompenses pour chaque heure de bénévolat qu'ils consacrent à un organisme de bienfaisance enregistré admissible.

Nous soutenons également les initiatives dirigées par les membres du personnel, des activités communautaires qui leur donnent l'occasion de contribuer à notre mandat social en participant à des activités de bénévolat ayant un impact direct sur la vie des personnes dans le besoin au sein de nos collectivités. Notre programme phare est Donnons aux collectivités dans lesquelles nous vivons. Grâce à lui, les employés et les employées peuvent s'engager à faire des dons à des organismes de bienfaisance locaux au moyen de retenues salariales. La participation au programme est impressionnante. En 2023, 88 % des membres du personnel de GreenShield y ont participé.

Aider au moment et à l'endroit les plus importants

Cette année, nous avons connu certaines des pires catastrophes naturelles de la dernière décennie.

À GreenShield, l'exécution de notre mission d'impact social prend de nombreuses formes, y compris faire notre part en cas de crise inattendue.

GreenShield Communautaire est intervenue pour verser 450 000 \$ en aide aux personnes sinistrées afin de fournir des secours immédiats, des efforts de rétablissement et des activités de résilience et de préparation en cas de catastrophes nationales et internationales. Nous avons également offert aux Canadiens et Canadiennes touchés deux heures de thérapie virtuelle sans frais.

Les membres du personnel de GreenShield ont aussi contribué aux efforts de secours dans leurs collectivités. Pour les soutenir, nous avons égalé tous les dons des employés et employées en soutien aux efforts de secours.



Plus de

200 000 \$

en dons totaux des employés et employées



3 673

heures de bénévolat par les employés et employées



88%

Taux de participation aux dons des employés et employées

EN VEDETTE

Prix L'esprit de GreenShield Communautaire



Mila Lucio, première vice-présidente et leader de Talents et Culture, avec Greg Dufour

Le prix L'esprit de GreenShield Communautaire souligne les efforts de nos employés et employées qui redonnent à leur collectivité.

Le bénéficiaire reçoit un montant de 2 500 \$ à verser à l'organisme de bienfaisance de son choix et amplifie son impact en soutenant des causes qui lui tiennent à cœur. Greg a fait un don au St. Vincent de Paul's Street Outreach Program.

Fier d'être membre de Bénévoles Canada

Bénévoles Canada est un organisme de bienfaisance enregistré qui fournit un leadership national et une expertise en matière de bénévolat afin d'accroître la participation, la qualité et la diversité des expériences de bénévolat.



J'ai toujours été intéressé par ce type de travail, et voilà que j'avais une occasion d'aider ma collectivité et de redonner. Je me rends à l'entrepôt St. Vincent de Paul à Windsor et je charge ma voiture de sacs de couchage, de sacs de nourriture, de vêtements, de manteaux d'hiver, de chaussettes et de tuques. Nous sillonnons les rues dès 6 h 30 et nous trouvons des gens qui dorment dans la rue. Nous visitons différents campements dans toute la ville. Nous allons directement dans la rue. Nous sortons de la voiture et leur demandons s'ils ont besoin de quelque chose. J'ai vu des choses terribles, tristes et inspirantes. De 2010 à 2012 environ, j'étais en situation d'itinérance. Bon nombre de ces personnes ont besoin de temps pour trouver une solution et de quelqu'un pour leur donner un répit. Lorsque GreenShield m'a embauché, les choses ont vraiment changé. J'ai eu la chance d'amorcer une carrière impressionnante en travaillant pour une organisation fantastique et de me sentir de nouveau comme une personne. »

Greg Dufour (il/lui)

Agent du Centre de service à la clientèle et lauréat du prix L'esprit de GreenShield Communautaire



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.

Gouvernance d'entreprise

GreenShield est un groupe d'entreprises composé de trois entités sans but lucratif : Green Shield Canada (GSC), l'Association Green Shield et la Fondation du Bouclier Vert du Canada (Fondation). Green Shield Holdings Inc. (GSH) est une filiale en propriété exclusive de l'Association Green Shield.

GSC 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). Contrairement à d'autres entreprises publiques ou privées sur le marché, GSC est structurée comme une entreprise à vocation sociale sans but lucratif, qui utilise les excédents qu'elle génère à des fins d'impact social.

GSH et les entreprises à but lucratif dont elle est propriétaire sont entièrement détenues par la société mère sans but lucratif, l'Association Green Shield. GSH et chacune de ses sociétés sont tenues de verser

leurs dividendes excédentaires à l'Association Green Shield qui les affecte à des fins d'impact social. Cela permet de s'assurer que la raison d'être absolue de l'Association Green Shield et de GSC est de faire progresser la mission sociale de GreenShield.

Grâce aux acquisitions de GSH, 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 premier fournisseur-payeur au Canada, avec des capacités inégalées en matière d'assurance de soins de santé, d'administration et de prestation des services de soins de santé pour mieux servir nos clients et renforcer notre capacité à faire progresser notre mission sociale. Nous redéployons ces produits et services afin de soutenir directement les collectivités mal desservies et en quête d'équité dans le cadre des initiatives d'impact social de GreenShield Communautaire.

Conseil d'administration

Green Shield Canada et Green Shield Holdings Inc.

Alan Torrie
Président

Zahid Salman
Président et chef de la direction

Jennifer Barber

Alice Keung

Aliya Kassamali

Ken Lewenza

Pierre Laurin

Edward Odumodu

Sharon Ludlow

Monique Richer

Darrell Pasloski

Bertrand Bolduc



Composition du conseil d'administration

12

membres
du CA

11

membres
indépendants
du CA

5,4

ans
(durée moyenne
du mandat)

33%

de personnes
racisées

42%

de femmes

Haute direction¹

36%

de membres de la
haute direction

33%

de personnes
racisées

38%

de femmes

¹(Chef de la direction, premier vice-président ou première vice-présidente, vice-président principal ou vice-présidente principale et vice-président ou vice-présidente)

Conseils d'administration

Nos conseils d'administration supervisent la gestion et l'orientation stratégique de l'entreprise et constituent notre plus haut organe de gouvernance. Les membres de GSC élisent les 12 membres du conseil d'administration de GSC. Les administrateurs et administratrices de GSC sont également ceux de l'Association Green Shield, de GSH et de la Fondation. Nos conseils d'administration assurent une culture éthique et une organisation durable grâce à 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 et administratrices, à l'exception du chef de la direction, sont indépendants, confirmés chaque année par le comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique. Les membres du CA de GSC sont nommés par le comité de nomination et élus 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). La direction établit les structures, les politiques et les processus sous la supervision active du conseil d'administration afin de réaliser notre mission et d'atteindre 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 s'harmonisent avec notre plan stratégique et le CA, collectivement,

doit avoir une expertise dans toutes les compétences. Le CA compte cinq comités permanents, soit le comité d'audit et de gestion des investissements, le comité de gestion des risques et de la technologie, 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 surveillance au niveau du conseil d'administration de notre portefeuille d'impact social (qui sert d'équivalent aux facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance [ESG], à la responsabilité sociale de l'entreprise et aux programmes de développement durable) relève principalement du 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 GreenShield. 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 et employée dans le cadre de notre mission.



Gouvernance d'entreprise (suite)

Éthique, intégrité et conformité

Nous menons toute activité commerciale de manière franche et éthique, avec honnêteté et intégrité, et conformément aux lois des régions où nous exerçons nos activités. Notre cadre de gestion de la conformité réglementaire (GCR) aide GreenShield à respecter ses exigences juridiques et réglementaires 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 et employées, administrateurs et membres de la direction 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 membres du personnel et de la direction au comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique. De plus, nous avons établi la Politique à l'intention des employés et employées concernés qui encadre les signalements anonymes de conduite litigieuse faits par l'entremise de notre ligne d'assistance à l'intention

du personnel, des Ressources humaines ou du président du comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique. Nous avons établi la Ligne d'assistance en matière d'éthique à l'intention des employés et employées pour qu'ils signalent les problèmes d'éthique ou les cas d'inconduite ainsi que les questions de DEI. 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 et dénonciatrices 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 notre personnel. 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.

Le cadre de conformité réglementaire, la politique de gestion des risques de l'entreprise, le code de conduite et la politique sur l'accessibilité sont propres à Green Shield Canada.



Continuité des activités

Nous avons un plan de continuité des activités à l'échelle de l'entreprise qui englobe tous les bureaux de GreenShield. 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 employées et à la sécurité de nos activités.

Pratiques d'investissement durable

Les conseillers et conseillères en investissement externes de GreenShield adoptent une approche précise à la gestion de nos actifs en tenant compte des facteurs ESG. Ils comptent sur des équipes spécialisées en facteurs ESG et en développement durable pour examiner les nouveaux investissements et respecter les principes directeurs suivants :

Voici quelques-unes des activités essentielles entreprises par nos conseillers et conseillères pour garantir les meilleures pratiques en matière de développement durable :

- Investir dans des entreprises qui défendent une saine gouvernance et une bonne gestion des considérations environnementales et sociales et en faire la promotion. Nous nous sommes joints à d'importants groupes axés sur les facteurs ESG, comme la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance et Engagement climatique Canada, et nous sommes signataires des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies.
- Participer activement au vote par procuration afin d'influencer les activités axées sur les facteurs ESG au sein des investissements.
- Ajuster les indices de référence pour comparer notre rendement aux portefeuilles axés sur les facteurs ESG.
- Embaucher des conseillers et conseillères externes lorsque des éléments ESG précis (p. ex., les changements climatiques) ne font pas partie de leurs connaissances directes.
- Maintenir la conformité à la finance durable.
- Tenir les gestionnaires responsables des facteurs ESG dans le cadre de leurs évaluations du rendement.
- Respecter la réglementation sur l'information en Europe et planifier la conformité en Amérique du Nord.



Climat et environnement

Prendre soin de soi, c'est prendre soin des gens et de la planète que nous partageons. Nous reconnaissons l'impact profond que nos actions peuvent avoir sur l'environnement et les collectivités que nous servons, et nous sommes déterminés à favoriser un avenir durable pour tous.

Nous nous engageons à réduire au minimum notre empreinte environnementale en intégrant la gérance environnementale responsable dans chaque aspect de nos activités. Par l'innovation, la collaboration et l'amélioration continue, nous visons à devenir un chef de file de la durabilité environnementale.

Notre mission environnementale est de :

1. Réduire notre impact :

Nous adoptons une approche proactive afin de réduire au minimum notre impact opérationnel sur l'environnement. Grâce à des technologies écoénergétiques, à des programmes de réduction des déchets et à des pratiques de bureau durables, nous nous efforçons de réduire notre empreinte carbone et de préserver nos ressources naturelles.

2. Éduquer et habiller :

Nous croyons que l'éducation est essentielle pour favoriser une culture de durabilité. Grâce à des campagnes de sensibilisation, à des ateliers et à des partenariats, nous donnons à nos employés et employées les connaissances et les outils dont ils ont besoin pour faire des choix respectueux de l'environnement.

3. Être transparent et responsable :

Nous nous engageons à faire preuve de transparence dans nos efforts environnementaux. En mesurant régulièrement notre rendement environnemental, en produisant des rapports et en fixant des objectifs, nous nous tenons responsables de notre mission et contribuons à rendre l'industrie plus transparente et responsable.



À GreenShield, notre mission environnementale n'est pas seulement un énoncé; c'est une force directrice qui oriente nos décisions, façonne nos stratégies et reflète notre engagement à protéger l'environnement pour les générations actuelles et futures. Ensemble, nous pouvons bâtir un Canada plus durable, résilient, prospère et en santé.

Tout au long de 2023, nous avons réalisé ce qui suit :

- Nous avons élaboré des cibles de réduction des gaz à effet de serre (GES) pour 2030 et 2050, ainsi qu'une feuille de route pour atteindre la cible à court terme.
- Nous avons effectué un audit énergétique du siège social de GreenShield à Windsor.
- Nous avons fait don de mobilier et d'articles de bureau excédentaires à Habitat pour l'humanité, qui a permis de détourner environ 3 700 kilogrammes de déchets des sites d'enfouissement.
- Nous avons éliminé les couverts à usage unique dans tous les bureaux de GreenShield en les remplaçant par des couverts réutilisables.
- Nous avons lancé un programme amélioré de recyclage des piles à nos bureaux de Windsor.
- Nous avons augmenté la sensibilité des employés aux lignes directrices locales de recyclage grâce à un jeu pratique pendant la semaine de la réduction des déchets.

*Le champ d'application 3 comprend les déplacements professionnels, la consommation de papier, les frais de messagerie et d'affranchissement et la production de déchets.

Cibles GES

GreenShield s'est fixée pour objectif de réduire les cibles de réduction des gaz à effet de serre (GES) des champs d'application 1, 2 et 3*

50%

d'ici à 2030, par rapport à l'année de référence 2019, et d'atteindre l'objectif de zéro d'ici à 2050.



Nos fournisseurs

GreenShield s'engage à respecter les normes éthiques les plus élevées et à faire preuve de bonne gouvernance dans toutes ses activités, y compris dans ses 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. GreenShield 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 établis et documentés.

Les méthodes d'approvisionnement sont régies par notre 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 fiers que GreenShield ait été certifiée entreprise à vocation sociale par l'organisme Buy Social Canada.

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



La Politique d'achat, la Politique des fondés de pouvoir, la Politique d'impartition et le Code de conduite sont propres à Green Shield Canada.



Confidentialité et sécurité

GreenShield a achevé les initiatives de sa feuille de route de la sécurité de 2023, y compris le positionnement à l'égard de la cybersécurité des tiers et la gestion des risques.

Nous avons également évalué attentivement nos fournisseurs afin de nous assurer qu'ils respectent les politiques et les normes de sécurité de GreenShield.

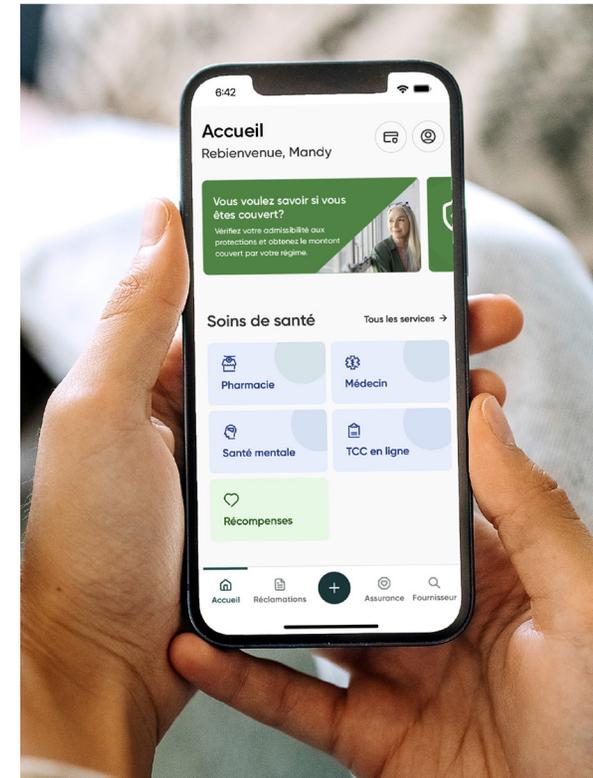
Assurer la cybersécurité et gérer les nouvelles vulnérabilités ou les attaques du jour zéro sont des priorités absolues qui peuvent faire face à des complications techniques, des contraintes humaines et à la dynamique organisationnelle. Les cybermenaces évoluent constamment et la façon d'exploiter les vulnérabilités afin de contourner les mesures de sécurité change constamment. Les équipes de sécurité de GreenShield se tiennent proactivement au fait des menaces émergentes en améliorant leurs tactiques de gestion des vulnérabilités et en investissant dans le renseignement sur les menaces et les mesures de défense proactives. Nous tirons également parti de l'automatisation pour rationaliser

et réaliser des gains d'efficacité qui nous rendent plus productifs et réceptifs aux demandes sans cesse changeantes et croissantes de nos systèmes.

Rendre GreenShield+ sécuritaire

GreenShield suit un cadre de développement sécurisé du cycle de vie des logiciels qui tire parti des normes et des pratiques exemplaires mondiales afin de protéger de façon proactive la sécurité et la confidentialité de l'information pendant la conception, le développement et la mise à l'essai des applications. GreenShield dispose de politiques et de normes de gestion de la sécurité de l'information qui établissent les méthodes et les contrôles à l'appui de la protection des services de GreenShield+ et des renseignements classifiés qui sont traités et stockés.

La sécurité est un objectif stratégique crucial pour GreenShield alors que nous progressons dans notre parcours infonuagique afin de tirer parti de la puissance de l'infonuagique et de la transformation numérique. GreenShield+ est optimisé par les technologies Google Cloud et Microsoft. Grâce à d'importants investissements pour assurer et améliorer la sécurité de leur offre infonuagique, ces leaders technologiques utilisent des technologies de pointe et des pratiques exemplaires pour protéger les données des clients, comme le chiffrement, l'authentification multifactorielle, les pare-feux, les antivirus, la sauvegarde, la reprise après sinistre et plus encore. Ils respectent également diverses normes et certifications de l'industrie, comme ISO 27001, le règlement général sur la protection des données, HIPAA, etc.





Indice de rendement et mesure de l'impact

Notre indice de rendement détaille notre progression vers le respect des 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 répondons de nos actions.

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).





Indicateurs clés de performance de l'impact social

Progrès par rapport aux objectifs stratégiques de 2025

	2025	Données réelles au 31 décembre 2023
Nombre de vies touchées (résultats positifs pour la santé)	1,0M de données cumulatives (2020-2025)	443 086
Nombre annuel de Canadiens et Canadiennes desservis	5,0M	7,0M
Investissement à impact social	75,0 M\$ (2018-2025)	47,1 M\$

Rendement annuel

	2023	2022	2021	Indicateur GRI
Nombre de vies touchées	201 218	163 991	40 627	–
Nombre de Canadiens et Canadiennes desservis	7,0M	6,0M	4,6M	2-6
Investissement à impact social	11,3M\$	9,2M\$	7,3M\$	201-1
Total des dons des employés et employées	0,2M\$	0,2M\$	0,2M\$	201-1
Nombre d'heures de bénévolat	3 673	1 825	1 256	201-1



L'équipe de gouvernance de GreenShield

	2023	Indicateur de la GRI
Nombre d'administrateurs et d'administratrices (CA)*	12	2-9
Nombre d'administrateurs et d'administratrices indépendants au sein du CA	11	2-9
Ancienneté moyenne des membres du CA (années)	5,4	2-9
Pourcentage de femmes siégeant au CA	42 %	2-9
Pourcentage de personnes racisées au CA	33 %	2-9
Pourcentage d'employés et employées qui effectuent la revue annuelle du code de conduite	100 %	205-2
Pourcentage d'employés et employées effectuant l'examen annuel des politiques	100 %	205-2
Pourcentage de membres du CA qui approuvent les politiques et procédures de lutte contre la corruption	100 %	205-2
Infractions confirmées au code de conduite	0	205-3
Nombre total d'incidents confirmés de corruption	0	205-3
Nombre d'amendes, de pénalités ou de mesures réglementaires	0	417-3, 419-1
Nombre total de plaintes fondées reçues concernant des atteintes à la vie privée des clients	0	418-1

*Toutes les mesures relatives aux membres du conseil d'administration représentent les membres de la direction de Green Shield Canada et de Green Shield Holdings Inc.



Le personnel de GreenShield

Dénombrement des effectifs	2023	Indicateur de la GRI
Nombre total d'employés et employées	1 558	2-6
Pourcentage d'employés et employées à temps plein	94 %	2-7
Pourcentage d'employés et employées à temps partiel	4 %	2-7
Pourcentage d'employés et employées contractuels	2 %	2-7

Diversité, équité et inclusion	2023	Indicateur de la GRI
Pourcentage de femmes dans l'effectif total	67 %	405-1
Pourcentage de femmes occupant des postes de haute direction (V.-P. et échelons supérieurs)	38 %	405-1
Pourcentage d'employés et employées racisés dans la haute direction (V.-P. et échelons supérieurs)	30 %	405-1
Pourcentage d'employés et employées LGBTQ2S+	4 %	405-1
Pourcentage d'employés et employées ayant un handicap	5 %	405-1
Pourcentage d'employés et employées racisés	22 %	405-1
Pourcentage d'employés et employées autochtones	0,9 %	405-1
Effectif total par groupe d'âge – moins de 30 ans	12 %	405-1
Effectif total par groupe d'âge – de 30 à 50 ans	65 %	405-1
Effectif total par groupe d'âge – 50 ans et plus	22 %	405-1



Tout le personnel de GreenShield

Gestion du personnel de GreenShield	2023	Indicateur de la GRI
Nombre moyen d'années de service des employés et employées	7,9	—
Roulement volontaire	8,9 %	401-1
Taux d'augmentation des nouveaux employés et employées	24 %	401-1
Somme investie dans la formation et le perfectionnement par employé ou employée	257 \$	404-1
Pourcentage d'employés et d'employées salariés qui reçoivent des évaluations annuelles de rendement et de perfectionnement professionnel	100 %	404-3
Travailleurs et travailleuses visés par un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	100 %	404-8



Tous les clients de GreenShield

	2023	Indicateur de la GRI
Personnes assurées	7,0M	2-6
Taux de fidélisation des clients	99 %	2-6
Nombre de réclamations traitées	58,8M	-

Le climat à GreenShield

Émissions annuelles par champ d'application (kg éq. CO ₂)*	2023	Indicateur de la GRI
Champ d'application 1	692 498	305-1
Champ d'application 2	153 629	305-2
Champ d'application 3	662 996	305-3
Total	1 509 123	-

* Notre bilan d'émissions est fondé sur les contrôles opérationnels. Comme nous avons des bureaux dans des immeubles qui sont 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 pieds carrés que nous occupons dans les immeubles pour calculer notre part des émissions. Les émissions liées aux immeubles de bureaux appartenant à d'autres propriétaires (bureaux loués) sont considérées comme relevant 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 signalés comprennent le dioxyde de carbone (CO₂), le méthane (CH₄), l'oxyde nitreux (N₂O), les hydrofluorocarbones (HFC) et les perfluorocarbones (PFC). Le champ d'application 3 comprend les déplacements professionnels, la consommation de papier, les frais de messagerie et d'affranchissement et la production de déchets.



greenshield.ca

GreenShield est composée de trois entités à but non lucratif : Green Shield Canada (GSC), l'Association Green Shield et la Fondation du Bouclier Vert du Canada, ainsi que les filiales en propriété exclusive de l'Association Green Shield, y compris GreenShield Santé inc. et GreenShield Administration inc.

