

A group of diverse people, including a woman in the foreground and several others in the background, are smiling and looking towards the camera. They appear to be outdoors in a park-like setting with trees and a paved area.

UN IMPACT

DURABLE

RECONNAISSANCE DES TERRITOIRES

Nous tenons à reconnaître les territoires traditionnels, ancestraux et non cédés où les employés et employées, 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 Ojibwés, 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.

NĪSÔHKAMÂTOWIN

(L'acte de s'entraider)

La figure centrale du bison représente la générosité et le don – l'un des sept enseignements sacrés de la culture autochtone – et est entourée d'un cercle, symbolisant les cycles de la vie et les liens profonds qui nous unissent. Les vignes de fraisiers qui entourent le cercle évoquent la croissance, tandis que leurs fleurs célèbrent la beauté qui en découle. Souvent appelées « baies du cœur », elles ont une signification profonde dans la culture autochtone, représentant l'amour, l'attention aux autres et la force des femmes. L'ensemble de la composition repose sur un tambour, élément sacré qui nous relie lors des cérémonies et au sein de la communauté. Autour du tambour, les syllabes Nêhiyaw (Cree) répètent quatre fois la phrase « Nisôhkamâtowin » (Nee-so-kam-mah-tow-win), qui signifie « l'acte de s'entraider », renforçant ainsi le message de soutien mutuel et de bien-être collectif.



À propos de l'artiste

Bada Jean est une artiste visuelle nêhiyaw (Cree), dénée et galloise. Elle est originaire de la nation Tsuut'ina et de la nation crie Ahtahkakoop. Elle a grandi en Alberta et en Saskatchewan et vit et travaille aujourd'hui sur le territoire des Premières Nations Sumas et Matsqui. C'est la deuxième année consécutive que Bada Jean conçoit des œuvres d'art sur mesure pour le Rapport d'impact de GreenShield.





**EN FAVEUR DU BIEN
POUR TOUS**



**UNE COMMUNAUTÉ
DE PARTAGE**



**UN PARCOURS
DE GUÉRISON**



**UNE QUESTION
DE DIGNITÉ**



**UN CATALYSEUR
DE CHANGEMENT**



**LE POUVOIR DU
DON DE SOI**



UN IMPACT DURABLE

À GreenShield, notre impact va au-delà des accomplissements – il incarne le changement durable que nous créons. En tant qu'entreprise engagée et sans but lucratif qui offre des services d'assurance et de soins de santé, nous avons pour mission d'améliorer les résultats en santé, de contribuer à un changement systémique et de promouvoir une société en meilleure santé et plus équitable. Les chiffres parlent d'eux-mêmes, certes, mais la véritable mesure de notre impact réside dans les vies que nous transformons.

Cette conviction fondamentale a été à l'honneur encore cette année : l'impact véritable représente plus qu'une somme d'événements, il s'inscrit dans un mouvement. En intégrant l'assurance et les soins et en proposant des solutions durables, nous créons des changements significatifs et viables en vue d'Une meilleure santé pour tous. Ensemble, nous bâtissons un avenir plus sain pour l'ensemble des Canadiens et Canadiennes.

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

Message de notre président et chef de la direction.....	1
Découvrez tout ce que GreenShield a à offrir.....	5
Notre impact en un coup d'œil : engagée et fière	6

IMPACT

La détermination avant le profit : Création de valeur partagée.....	9
---	---

Une meilleure santé..... 11

→ GreenShield+.....	14
→ Nos solutions	15
→ Nouveau : Bureau clinique de l'entreprise	17
→ Nouveaux produits en vedette.....	18

Une meilleure santé pour tous..... 19

→ Message de notre première vice-présidente, GreenShield Communautaire.....	21
→ Nos Initiatives phares	23
→ Notre impact : comment nos initiatives ont aidé les Canadiens et Canadiennes.....	25

Diriger avec détermination 41 |

CULTURE

Détermination, passion et savoir-faire..... 45

→ Notre culture engagée	47
→ Notre programme novateur de dons du personnel, le plus important du secteur	55
→ Nos groupes-ressources d'employés et employées.....	57

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

Gouvernance d'entreprise.....	59
Conseil d'administration.....	60

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Climat et environnement.....	63
Nos fournisseurs.....	65
Confidentialité et sécurité.....	66
Indice de rendement et mesure de l'impact.....	67



MESSAGE DE ZAHID SALMAN

Président et chef de la direction

À MESURE QUE GREENSHIELD CROÎT, NOTRE IMPACT S'INTENSIFIE ET NOUS DEVENONS **UNE FORCE ENCORE PLUS PUISSANTE POUR LE BIEN.**

En tant que seule entreprise nationale sans but lucratif au Canada offrant des services d'assurance et de soins de santé, nous ne rendons pas de comptes à des actionnaires motivés par la recherche de profits à court terme. Nous veillons à façonner un avenir plus sain et plus équitable pour les Canadiens et Canadiennes grâce à nos capacités de service et à un réinvestissement de 15% de nos bénéfices annuels dans des initiatives d'impact social. Notre succès se mesure à l'aune des vies que nous influençons, des soins que nous étendons et des obstacles que nous faisons tomber. Et c'est à vous – Canadiens et Canadiennes – que nous rendons des comptes.



Chers Canadiens et Canadiennes,

L'aventure de GreenShield a débuté il y a près de 70 ans dans une petite pharmacie de Windsor, en Ontario, appartenant à William Wilkinson. Un jour, il a aperçu une mère avec deux ordonnances en main : une pour elle et une pour sa fille. N'ayant pas les moyens de se procurer les deux médicaments, elle a sacrifié sa propre santé pour remplir l'ordonnance de sa fille. Ébranlé par cette triste situation, il s'est dit qu'il devait y avoir « Une meilleure solution ». C'est cet événement qui a conduit Wilkinson à lancer le premier régime d'assurance-médicaments prépayé d'Amérique du Nord, et qui a donné naissance à GreenShield.

GreenShield a été créée comme organisation à vocation sociale sans but lucratif dont la mission était de réinvestir ses bénéfices excédentaires pour améliorer les soins de santé, promouvoir l'équité en santé et garantir l'accès à la santé pour tous les Canadiens et Canadiennes. Nous adhérons à la croyance fondamentale selon laquelle les soins de santé sont un droit, et non un privilège. Ce principe fondateur nous a toujours guidé et continue de façonner notre engagement inébranlable en faveur d'**Une meilleure santé pour tous**.

En tant qu'organisation sans but lucratif qui exerce ses activités exclusivement au Canada, nous sommes bien positionnés pour nous concentrer sur les besoins des Canadiens et Canadiennes et des communautés que nous servons. Sans les contraintes liées à la distribution de bénéfices aux actionnaires à court terme, nous disposons de la latitude nécessaire pour bousculer l'ordre établi et démontrer que la croissance commerciale et l'engagement social peuvent évoluer côte à côte. Cela nous permet de privilégier l'impact à long terme et de créer un changement durable pour un avenir plus sain et plus équitable.

Notre approche repose sur un constat : si les modèles conventionnels pouvaient résoudre les inégalités en matière de soins de santé, les progrès seraient déjà évidents. Si les solutions axées sur le profit étaient capables de démanteler les barrières systémiques, les lacunes seraient déjà comblées. Et si le système de soins de santé actuel était suffisamment efficace, notre quête visant à démontrer qu'un modèle de soins de santé axé sur le patient ne relève pas de l'utopie, mais d'un objectif à atteindre, serait vaine.

Près de soixante-dix ans après ce moment décisif dans sa pharmacie de Windsor, l'état d'esprit novateur de Wilkinson, « Une meilleure solution », demeure au cœur de notre philosophie. Nous continuons à remettre en question le statu quo, en stimulant l'innovation par l'intermédiaire de nos priorités commerciales et de notre impact social. Cette quête incessante de l'excellence nous permet de franchir des barrières et de redéfinir l'avenir de l'assurance et des soins de santé, en faisant progresser notre mission : Une meilleure santé pour tous.

Mener à bien notre mission : Une meilleure santé pour tous

GreenShield a transformé l'expérience canadienne en matière d'assurance et de soins de santé grâce à son modèle intégré de **fournisseur-payeur** que nous avons été les premiers à mettre en œuvre sur le marché. 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 des régimes d'assurance couvrant une gamme complète de services de soins de santé comme la santé mentale, la pharmacie, la télémédecine et la prise en charge des maladies chroniques. En regroupant l'assurance et les soins de santé, nous avons créé une expérience transparente, axée sur le client, qui établit une nouvelle norme dans l'industrie.

En tant qu'entreprise engagée, notre mission, qui est de promouvoir Une meilleure santé pour tous, s'inscrit dans une volonté de démocratiser les soins pour les Canadiens et Canadiennes mal desservis. Nous tirons parti de nos capacités de fournisseur-payeur pour aider ceux et celles qui en ont le plus besoin. En jumelant nos activités d'entreprise et notre impact social, nous bâtissons un avenir plus sain et plus équitable.

Une meilleure santé : améliorer l'accès aux soins pour des millions de personnes assurées



Les Canadiens et Canadiennes d'aujourd'hui, rompus à la technologie numérique, s'attendent à un accès facile, à une facilité, à une intégration transparente et à une expérience centrée sur l'utilisateur qui améliore les résultats. L'assurance et les soins de santé ne font pas exception. Notre plateforme révolutionnaire, GreenShield+, répond directement aux besoins des sept millions et demi de Canadiens et Canadiennes que nous servons en tirant parti des avantages de notre modèle de fournisseur-payeur véritablement intégré. Nous avons créé un écosystème parfaitement intégré et transparent de services d'assurance et de soins de santé, accessibles à partir d'un seul et même endroit. Il s'agit d'une expérience entièrement conçue pour mettre les patients et les personnes assurées et leurs besoins au premier plan.

En intégrant assurance et soins de santé, nous éliminons les barrières traditionnelles, et ce faisant, permettons à un plus grand nombre de Canadiens et Canadiennes d'obtenir le soutien dont ils ont besoin au moment où ils en ont le plus besoin. En 2024, nous avons élargi et bonifié notre offre de services et avons amélioré GreenShield+ en introduisant la prise en charge des maladies chroniques, le parcours de soins de santé et de nouveaux outils de bien-être, ainsi qu'en offrant un soutien personnalisé pour aider les Canadiens et Canadiennes à gérer leur santé plus efficacement.



Pour tous : faire progresser l'équité pour l'ensemble des Canadiens et Canadienne



Nous croyons que l'accès aux soins de santé est un droit, et non un privilège. En tant qu'entreprise à vocation sociale, nous avons la capacité unique d'aligner notre croissance commerciale sur l'impact social afin de démocratiser l'accès aux soins pour les communautés en quête d'équité et les clients que nous servons. L'expansion de nos activités s'accompagne de notre capacité à combler durablement les lacunes en matière de soins de santé et à susciter des changements positifs au sein de nos communautés et de notre pays. Et comme nous avons un impact plus important et que nous offrons des services plus inclusifs, nous devenons une entreprise plus fiable et plus recherchée. Notre mission et notre savoir-faire sont parfaitement alignés, ce qui démontre que l'impact social et le succès commercial ne sont pas des objectifs distincts, mais des forces interconnectées et synergiques qui progressent au diapason.

Une chose est claire : l'impact durable n'est pas seulement un objectif que nous cherchons à atteindre, c'est l'essence même de ce que nous sommes. Dans le cadre de notre plan stratégique 2025, nous avons déjà investi 59 millions de dollars dans l'impact social et avons eu une incidence positive sur la vie de plus de 750 000 Canadiens et Canadiennes. Nous sommes en bonne voie d'atteindre notre objectif visant à investir 75 millions de dollars et à améliorer la vie d'au moins un million de Canadiens et Canadiennes d'ici la fin de 2025.

Nos initiatives phares en matière d'impact social sont destinées à répondre à certains des besoins les plus criants en matière de santé mentale, de médicaments essentiels et de santé buccodentaire.

Nous avons eu un impact positif sur plus d'un demi-million de personnes grâce à nos programmes de santé mentale, nous avons eu un impact positif sur plus de 90 000 Canadiens et Canadiennes en leur fournissant des médicaments essentiels, et nous avons aidé plus de 63 000 Canadiens et Canadiennes en quête d'équité à accéder à des soins dentaires essentiels.

Nos efforts ne sont pas passés inaperçus. GreenShield a reçu, une fois de plus, la certification d'Entreprise généreuse d'Imagine Canada, octroyée aux organisations qui redonnent au moins 1 % de leurs bénéfices à la collectivité. GreenShield dépasse considérablement cet objectif et redonne 15 fois plus que le critère de base. Nous sommes également fiers de figurer sur la prestigieuse liste « Change the World » 2024 de *Fortune*, qui nous a reconnue comme l'une des 50 organisations ayant eu le plus grand impact à l'échelle mondiale en raison de ses initiatives porteuses de véritables changements.

Histoire de succès fièrement canadienne

Un impact social d'une telle ampleur a été rendu possible grâce à notre culture organisationnelle ancrée dans la détermination, la passion et le savoir-faire. Depuis le lancement de notre plan stratégique 2025 en 2019, nous avons plus que doublé la taille de notre effectif et le nombre de nos personnes assurées : **1 800 employés et employées sont désormais au services de 7,5 millions de Canadiens et Canadiennes**. Au cours de cette même période, nous avons augmenté nos revenus bruts de **2,3 fois pour atteindre les 5,6 milliards de dollars** et nos investissements dans l'impact social de **5,3 fois pour atteindre les 12,7 millions de dollars**. Cette formidable croissance a permis à GreenShield de devenir une plus grande force pour le bien et une histoire de succès fièrement canadienne.



S'unir pour l'avenir

Notre rapport d'impact social 2024 démontre clairement que notre impact durable est fonction des synergies puissantes entre notre impact social et la croissance de notre entreprise. Cette combinaison dynamique nous permet de créer des changements significatifs et durables pour les Canadiens et Canadiennes.

1. Nous sommes fiers des progrès accomplis par GreenShield pour remodeler le secteur de l'assurance et de soins de santé – lequel nécessite et mérite plus qu'un changement progressif. Il serait facile d'accepter le statu quo, mais l'esprit d'innovation « Une meilleure solution » est au cœur de ce que nous sommes.
2. Notre engagement à l'égard des deux volets de l'équation Une meilleure santé pour tous est inébranlable. Chaque pas en avant est un pas de plus vers le renforcement de nos capacités de service et financières pour soutenir la santé des Canadiens et Canadiennes mal desservis et rendre les soins de santé plus accessibles, équitables et adaptés aux personnes qui en ont le plus besoin.
3. Nos progrès remarquables sont le fruit de la détermination, de la passion et du savoir-faire de l'équipe de GreenShield.

Si l'impact que nous avons eu jusqu'à présent est considérable, imaginez l'impact durable que nous pouvons exercer en continuant à repousser les limites et à faire progresser l'équité en matière de santé pour l'ensemble des Canadiens et Canadiennes.

Merci de nous soutenir dans notre mission.

A handwritten signature in black ink that reads 'Zahid Salman'.

Zahid Salman

Président et chef de la direction,
GreenShield



QUI NOUS SOMMES



NOTRE DÉTERMINATION

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 matière de santé mentale et de prise en charge des maladies chroniques

Pour tous : nous démocratisons l'accès aux soins pour les communautés en quête d'équité



NOS VALEURS

Priorité à notre clientèle et à la communauté : anticiper les besoins et fournir des solutions empathiques

Courage moral : faire ce qui est bien plutôt que ce qui est facile, en pensant au « Nous » plutôt qu'au « Je »

Esprit d'entrepreneuriat : innover avec rapidité et agilité, en équilibrant l'impact commercial et social



NOTRE CULTURE

Là où détermination rime avec passion et savoir-faire

ENGAGÉE DEPUIS LE TOUT PREMIER JOUR

Notre fondateur, **William Wilkinson**, était un véritable visionnaire. Il a fondé GreenShield, une organisation **engagée et sans but lucratif, en 1957**. Lorsqu'il a créé son entreprise, 50 % des ordonnances rédigées par les médecins au Canada n'étaient pas délivrées pour une raison simple : les patients ne pouvaient pas se les offrir. William a vu le problème, et la solution qui allait de pair, et a préféré l'action à la passivité. C'est alors qu'il a mis au point sa solution révolutionnaire : le tout premier régime d'assurance médicaments prépayé en Amérique du Nord, lequel est devenu une composante essentielle de la plupart des régimes d'assurance collective en Amérique du Nord.

Près de 70 ans plus tard, nous sommes tout aussi résolu à faire progresser l'équité en matière de santé. Et à l'instar de William, nous continuons de mettre au point des solutions novatrices. L'accès au système de soins de santé est de plus en plus inéquitable, sans parler de la difficulté à s'y retrouver, ce qui engendre inévitablement une fragmentation des soins. Le modèle unique de fournisseur-payeur de GreenShield nous permet d'atteindre notre objectif : aider les gens à adopter un mode de vie plus sain.





SURVOL DE NOTRE IMPACT

Faits saillants de 2024



59 MILLIONS

de dollars investis dans des initiatives sociales

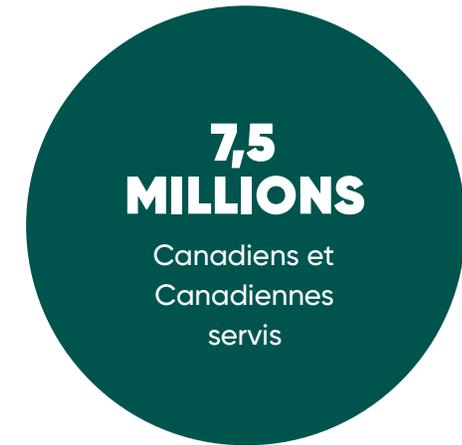
(De 2018 à 2024)



PLUS DE 750 000

personnes touchées

(De 2020 à 2024)



1800
Employés et employées

8
Moyenne des années de service du personnel

99 %
Taux de fidélisation des clients

88 %
Taux de participation des employés et employées aux programmes de bénévolat et de dons

Diversité du personnel

67 % de femmes
25 % de personnes racisées

Diversité du conseil d'administration

42 % de femmes
33 % de personnes racisées



RECONNUE POUR SON **IMPACT**

En 2024, GreenShield a reçu de nombreux prix en reconnaissance de son leadership en tant qu'organisation engagée et sans but lucratif et entreprise de choix.



Change the World de *Fortune*

En 2024, *Fortune* a inscrit GreenShield sur sa prestigieuse liste Change the World. Nous avons été reconnus pour nos solutions durables à des enjeux de société, pour avoir renforcé notre activité grâce à notre mission sociale et pour avoir repoussé les limites afin de créer un monde meilleur. En tant que l'une des trois seules entreprises canadiennes sélectionnées à l'échelle mondiale, nous sommes fiers de figurer parmi les 50 premières organisations qui suscitent des changements notables dans le monde entier.



Certification d'Entreprise génèreuse d'Imagine Canada

La certification d'Entreprise génèreuse d'Imagine Canada est octroyée aux organisations qui redonnent au moins 1 % de leurs bénéfices à la collectivité. En 2024, nous avons largement dépassé cette norme, en reversant plus de quinze fois le montant requis, soit l'un des niveaux de dons les plus élevés du pays.

GreenShield a également été sélectionnée pour faire partie du Réseau PRISME d'Imagine Canada, afin de contribuer à l'évolution et à l'amélioration de l'impact et des résultats du programme, de susciter des changements significatifs et de faire une différence durable.



Prix Canadian Women Entrepreneur Industry

GreenShield a reçu un prix dans la catégorie « Community – Women's Health and Well-Being » en reconnaissance de son programme de santé mentale pour les femmes, grâce auquel nous offrons un soutien gratuit et culturellement adapté en santé mentale aux Canadiennes de 18 ans et plus.



Wealth & Finance International Ethical Finance

Wealth & Finance récompense les organisations de divers secteurs pour leur engagement à l'égard des principes éthiques, du développement durable et de l'impact social positif. GreenShield a remporté deux prix de *Wealth & Finance* dans la catégorie Éthique financière en 2024 :

1. Entreprise d'innovation financière et sociale de l'année
2. Meilleure organisation de services d'assurance et de soins de santé à vocation sociale.

Ces prix récompensent notre modèle novateur visant à améliorer notre capacité à avoir un impact social tout en alimentant la croissance de l'entreprise, renforçant ainsi notre capacité à être une force durable au service du bien.



Guide de l'entreprise sociale de Buy Social Canada

Nous figurons dans le *Guide de l'entreprise sociale* de Buy Social Canada, qui met en lumière les organisations qui intègrent un objectif social, culturel ou environnemental à leurs activités et qui réinvestissent la majorité de leurs profits dans leur mission sociale. L'étude de cas présente GreenShield comme un exemple éloquent d'une entreprise sociale prospère au Canada, et offre des idées et des conseils aux autres entreprises sociales qui cherchent à accroître leurs retombées.



Prix Summit International

Notre campagne publicitaire nationale a été récompensée par Summit International, avec un prix de l'efficacité marketing 2024 et a reçu la première place mondiale pour une campagne de marketing intégrée sans but lucratif. Renforçant notre engagement à offrir aux Canadiens et Canadiennes une expérience intégrée et homogène en matière d'assurance et de soins de santé, conçue en fonction de leurs besoins, « La salle d'attente inversée » a fait basculer la vérité universelle pour exposer une meilleure solution – une solution axée sur le patient et qui permet de se consacrer davantage à sa santé et à son bien-être au lieu d'essayer de se frayer un chemin dans les méandres du système de santé.



Cultures d'entreprise les plus admirées au Canada

GreenShield a été nommée l'une des cultures d'entreprise les plus admirées au Canada par Waterstone Human Capital pendant six années consécutives. Ce prix national récompense les meilleures organisations canadiennes qui mettent en place des cultures de haute performance pour favoriser la réussite à long terme. Le fait d'avoir obtenu cette reconnaissance à cinq reprises reflète notre engagement permanent à renforcer notre culture et à la faire évoluer et témoigne de tout ce qui est possible dans une culture où détermination rime avec passion et savoir-faire.



LA DÉTERMINATION AVANT LE PROFIT

Comme entreprise soucieuse du bien de tous, GreenShield affirme sa détermination dans tout ce qu'elle fait. Depuis notre création en 1957 en tant qu'organisation sans but lucratif, nous n'avons pas répondu aux motivations de profit à court terme des actionnaires, mais plutôt sur la satisfaction des besoins des Canadiens et Canadiennes en matière d'assurance et de soins de santé. Nous sommes conscients de la puissance de l'intégration de notre impact social et commercial pour remplir notre mission, à savoir Une meilleure santé pour tous, d'une manière qui soit à la fois efficace et durable.

Il est autant possible de créer de la valeur économique, de satisfaire sa clientèle et d'impliquer ses employés et employées tout en répondant aux besoins de la société – qu'il est essentiel de s'assurer que l'on a un impact profond et durable sur le monde qui nous entoure.

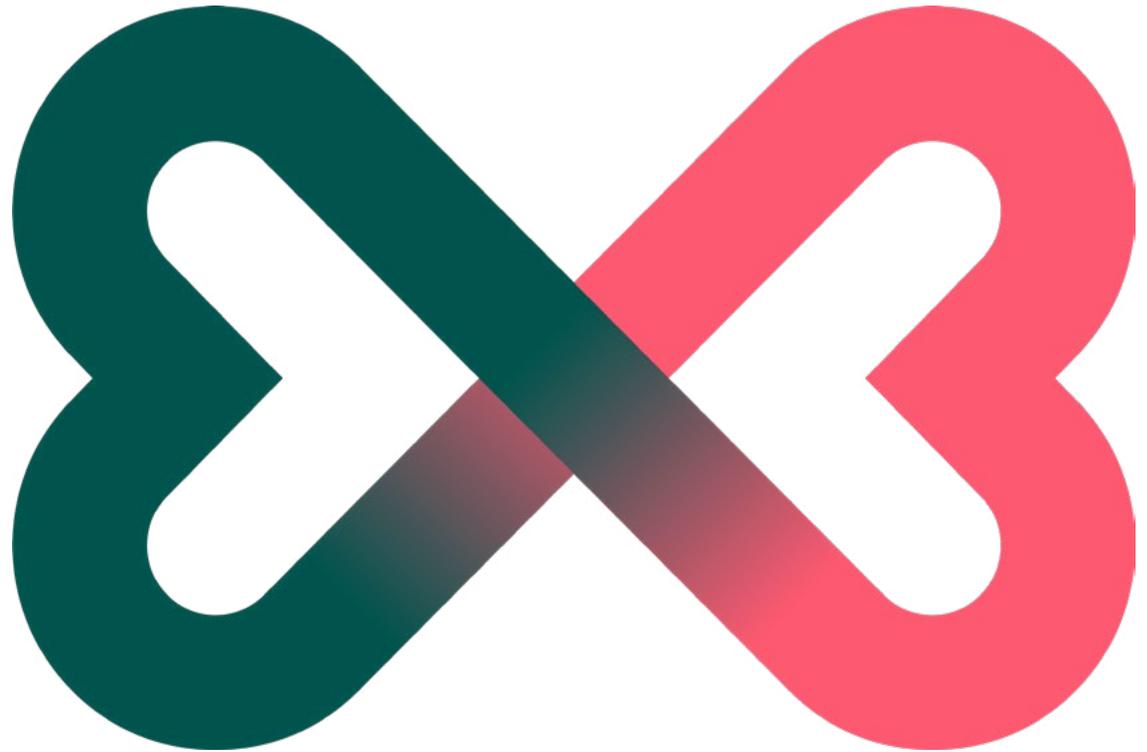


Zahid Salman

Président et chef de la direction,
GreenShield

LA CRÉATION DE VALEUR PARTAGÉE

Lorsque les entreprises alignent leur croissance sur l'impact social, en tirant parti de leur expertise pour soutenir les communautés qu'elles servent, elles incarnent l'essence même de la création de valeur partagée. C'est ainsi que la détermination et le savoir-faire se conjuguent de manière transparente, créant une relation puissante et symbiotique.



Impact commercial

Nous développons activement nos capacités de fournisseur-payeur en mettant les patients au premier plan, en combinant l'assurance et les soins de santé pour améliorer l'accès, la facilité, l'intégration et de meilleurs résultats en santé pour les Canadiens et Canadiennes.



Impact social

Nous tirons parti de nos capacités de service et de notre capacité financière pour démocratiser l'accès aux soins pour les Canadiens et Canadiennes vulnérables. Ce faisant, nous veillons à ce que nos services soient culturellement appropriés et adaptés aux divers besoins des communautés que nous servons.

La croissance de notre entreprise et notre impact social ne sont pas des objectifs parallèles; ils se nourrissent l'un l'autre. Grâce à cette puissante synergie, l'expansion de notre entreprise va de pair avec la création de changements positifs et d'un cycle durable d'impact à long terme.



UNE MEILLEURE SANTÉ

Dans le cadre de notre mission « Une meilleure santé pour tous », nous nous efforçons d'améliorer considérablement les résultats en matière de santé mentale et de prise en charge des maladies chroniques, afin de favoriser un avenir plus sain pour l'ensemble des Canadiens et Canadiennes.

UNE MEILLEURE SANTÉ POUR TOUS N'EST PAS SEULEMENT NOTRE MISSION, C'EST NOTRE RESPONSABILITÉ.

Alors que des millions de Canadiens et Canadiennes luttent pour avoir accès à une assurance et à des soins de santé, que les systèmes de santé sont mis à rude épreuve et que les cas de maladies chroniques ne cessent d'augmenter, l'heure est venue de trouver des solutions audacieuses et évolutives basées sur la technologie.



D^r Andrew Bond

Vice-président principal, directeur médical,
GreenShield



COUVERTURE ET SOINS DE SANTÉ INTÉGRÉS

Nous révolutionnons l'expérience de **l'assurance et de soins de santé en les intégrant de manière transparente**. Grâce à notre modèle unique de fournisseur-payeur, nous unissons les rôles de payeur et de fournisseur. En tant que « payeur », nous offrons des services d'assurance, d'administration des régimes et de traitement des réclamations. En tant que « fournisseur », nous offrons une variété de régimes d'assurance couvrant des services de soins de santé comme la santé mentale, la pharmacie, la télémédecine et la prise en charge des maladies chroniques. Ce modèle intégré offre aux Canadiens et Canadiennes des soins complets et cohérents inégalés.



GreenShield Assurance pave la voie en tant que l'un des plus importants fournisseurs de soins de santé et dentaires au Canada depuis près de 70 ans, portée par l'innovation et mue par une mission sociale. Nous offrons des stratégies avant-gardistes de gestion des réclamations et 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.



GreenShield Administration est une pionnière dans le domaine de l'administration des régimes d'assurance collective, notamment en matière de gestion des régimes d'assurance médicaments, d'adjudication des réclamations et d'administration des régimes. Nous fournissons des données utilisables et une expérience rehaussée, tout en réglementant les coûts des soins de santé et dentaires, en particulier des médicaments de spécialité. Nos services et outils technologiques de services d'assurance et de soins de santé sont adaptés aux clients de toutes tailles.



GreenShield Santé est l'un des fournisseurs de soins de santé en ligne ayant l'une des croissances les plus rapides au Canada. Grâce à notre offre en santé mentale, en pharmacie, en télémédecine et en prise en charge des maladies chroniques, et à notre réseau de quelque 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. GreenShield Santé fournit des solutions holistiques de bien-être aux organisations publiques et privées de toutes tailles.



Intégrer les besoins des Canadiens et Canadiennes

Dans la plateforme GreenShield+, les Canadiens et Canadiennes peuvent facilement vérifier leurs protections, accéder aux services de soins de santé, communiquer avec des milliers de professionnels et professionnelles de la santé et soumettre leurs réclamations, partout et en tout temps. GreenShield+ est un écosystème numérique révolutionnaire qui combine les services d'assurance et de soins de santé et offre une intégration sans précédent entre les régimes d'assurance et les services de soins de santé à partir d'une seule et même application.

OFFRES EXCLUSIVES À GREENSHIELD+

➔ PLUS D'ACCESSIBILITÉ

Les utilisateurs et utilisatrices peuvent facilement communiquer avec des milliers de professionnels et professionnelles de la santé, sans longs délais d'attente.

✓ PLUS DE FACILITÉ

Des services sont offerts partout et en tout temps grâce à des fonctions numériques faciles d'accès et au remboursement intégré des réclamations.

⚙️ PLUS D'INTÉGRATION

Les utilisateurs et utilisatrices bénéficient de protections et de soins de santé personnalisés et d'une navigation conviviale grâce à des régimes d'assurance et à des services de soins de santé qui communiquent efficacement entre eux.

✚ PLUS DE RÉSULTATS EN SANTÉ

Les données permettent de faire des recommandations ciblées pour améliorer la santé, tant pour les utilisateurs et utilisatrices que pour l'organisation, et de favoriser les soins et les traitements préventifs.



GREENSHIELD+ SIMPLIFIE L'EXPÉRIENCE DE L'ASSURANCE ET DES SOINS DE SANTÉ

En 2024, nous avons continué à améliorer l'expérience GreenShield+, conçue pour permettre aux gens de comprendre leurs protections, d'accéder à des soins de santé en toute transparence et de prendre en charge leur santé comme ils n'ont jamais pu le faire auparavant. Nous avons poursuivi l'intégration de nos produits et introduit de nouvelles fonctionnalités telles que le parcours de soins de santé, la prise en charge des maladies chroniques et des outils de bien-être personnalisés pour aider encore plus de Canadiens et Canadiennes à obtenir de meilleurs résultats en santé.



GreenShield+ en chiffres (2024)

TROIS MILLIONS

de réclamations soumises et autant de rendez-vous pris pour des soins.

Les utilisateurs et utilisatrices se connectent désormais deux à trois fois par mois, et l'engagement augmente de plus de 20 % tous les mois depuis janvier 2024.

4 PERSONNES SUR 5

reviennent chaque mois sur GreenShield+, ce qui témoigne d'un engagement et d'une fidélisation élevés.

La coordination automatique avec les comptes de dépenses de santé a augmenté de 11 % depuis 2023, ce qui simplifie la soumission des réclamations et permet des remboursements plus rapides.

UNE COTE DE 4,8 ÉTOILES

GreenShield+ sur App store

MEILLEURS RÉSULTATS EN SANTÉ

La nécessité de trouver des solutions innovantes aux problèmes de santé les plus préoccupants n'a jamais été aussi pressante. Les maladies chroniques et les problèmes de santé mentale sont en hausse, tandis que les Canadiens et Canadiennes sont confrontés à des obstacles grandissants pour accéder aux soins.

GreenShield est à l'affût des besoins de la population canadienne en matière de soins de santé, ce qui lui permet d'orienter nos domaines d'intervention. En comprenant ce qui se passe chez les Canadiens et Canadiennes, nous nous assurons que nos innovations répondent aux problèmes les plus criants. Nous nous engageons à améliorer de façon mesurable l'accès aux soins de santé, l'équité et les résultats en santé pour les Canadiens et Canadiennes grâce à notre modèle unique de fournisseur-payeur.

Le problème



1 personne sur 5 au Canada n'a pas accès à un ou une médecin de famille ou à un infirmier praticien ou une infirmière praticienne¹



70 % des coûts liés à l'invalidité au travail sont attribuables à la santé mentale²

30 % des Canadiens et Canadiennes sont aux prises avec des troubles de santé mentale à un moment ou à un autre de leur vie³



40 % des adultes souffrent d'une maladie chronique⁴

La solution

Accélérer l'accès aux services de soins de santé – GreenShield améliore l'accessibilité et réduit les consultations à l'hôpital en mettant les personnes en communication avec des professionnels et professionnelles de la santé. Grâce à la rapidité de la télémédecine, 92 % des problèmes sont résolus au premier rendez-vous.

Favoriser le soutien en santé mentale – Grâce à GreenShield+ et à notre outil de jumelage de pointe, les gens peuvent obtenir des rendez-vous personnalisés dans un délai de 24 heures. En 2024, les bénéficiaires de la thérapie cognitive comportementale (TCC) en ligne ont vu leurs symptômes d'anxiété et de dépression disparaître de 50 % après seulement trois modules de TCC.

Intégrer les services pharmaceutiques – Nous transformons la gestion des médicaments en y facilitant l'accès et en favorisant l'observance thérapeutique. La pharmacie GreenShield a enregistré des taux d'observance thérapeutique supérieurs de près de 10 % à ceux des autres fournisseurs de services pharmaceutiques, avec des taux d'observance de 86 % pour les médicaments contre le diabète et de 91 % pour les médicaments contre les maladies cardiovasculaires.

¹ Institut canadien d'information sur la santé (2024).

² Centre MAP pour les solutions de santé urbaine (2024).

³ Gunja, M., Gumas E., Williams R. (31 mai 2024).

⁴ Gouvernement du Canada (9 décembre 2019).

BUREAU CLINIQUE DE L'ENTREPRISE DE GREENSHIELD

Une meilleure santé pour tous n'est pas seulement notre mission, c'est notre responsabilité. Alors que des millions de Canadiens et Canadiennes luttent pour accéder à une assurance et à des soins de santé, que les systèmes de santé sont mis à rude épreuve et que les maladies chroniques se multiplient, l'heure est venue de trouver des solutions audacieuses et évolutives basées sur la technologie.

Pour faire avancer cette innovation indispensable dans le domaine de la santé, nous avons créé le **Bureau clinique de l'entreprise (BCE)** en 2024. Son mandat est de garantir les normes les plus élevées de qualité et de sécurité cliniques tout en faisant progresser les nouveaux programmes, produits et services de santé qui améliorent les soins à grande échelle. En s'appuyant sur les données, la recherche et les partenariats, le BCE joue un rôle crucial dans l'élaboration de l'approche de GreenShield en matière de solutions d'assurance et de soins de santé équitables et intégrées qui donnent la priorité à l'accès, à la facilité et à des résultats en santé mesurables.

La raison d'être de notre BCE est de positionner GreenShield comme fournisseur de premier plan de services d'assurance, de programmes, de produits et de services ayant le plus d'impact. Son équipe comprend des médecins, des membres de direction de services infirmiers et pharmaceutiques, des leaders en politique nationale, des chercheurs et chercheuses en systèmes de santé, des experts et expertes en science des données et des concepteurs et conceptrices de systèmes de santé, qui travaillent à l'unisson pour créer des solutions innovantes axées sur les besoins des Canadiens et Canadiennes. Le BCE veille à ce que chaque décision prise dans l'organisation soit orientée vers l'amélioration de la santé à grande échelle, en intégrant la rigueur clinique, scientifique et du secteur de la santé afin d'obtenir de meilleurs résultats en santé. GreenShield se consacre à l'élimination des obstacles en matière d'assurance et de soins de santé grâce à son modèle innovant de fournisseur-payeur. Le mandat du BCE garantit une amélioration continue de notre approche intégrée, rentable et axée sur les résultats, favorisant un avenir plus sain pour l'ensemble des Canadiens et Canadiennes.



Le Bureau clinique de l'entreprise a pour mission de repenser les services, les systèmes et les politiques en matière d'assurance et de soins de santé. En intégrant les modèles d'assurance et de soins de santé et d'impact social, nous pouvons faire tomber les barrières, faire progresser l'équité en matière de santé et améliorer les résultats en santé de manière significative pour les patients et patientes.



D^r Andrew Bond

Vice-président principal, directeur médical,
GreenShield

NOUVEAUX PRODUITS EN VEDETTE

Dans le cadre de notre engagement à innover pour une meilleure santé, nous avons élargi notre offre de produits en 2024 pour répondre aux besoins de santé en constante évolution des Canadiens et Canadiennes. En élaborant des solutions nouvelles, accessibles et intégrées, nous continuons à repousser les limites des soins de santé afin d'améliorer le bien-être des communautés que nous servons.

Gestion des maladies chroniques



Le programme de gestion des maladies chroniques (GMC) de GreenShield s'adapte à la complexité de la vie des gens, ce qui facilite la résolution des problèmes de santé. Il intègre des principes de soins fondés sur des données probantes dans l'écosystème convivial de GreenShield+ et offre un soutien personnalisé guidé par un clinicien ou une clinicienne. Mis en œuvre par des équipes de soins virtuelles, ce programme dirigé par des infirmiers et infirmières propose des plans de soins personnalisés, des stratégies de prévention et des interventions cliniques pour aider les gens à gérer et à prévenir les maladies chroniques telles que le diabète, les maladies cardiaques, l'obésité, les problèmes de santé mentale et les douleurs chroniques.

Les maladies chroniques sont en augmentation, en raison de pathologies telles que l'hypertension (25 %), l'obésité (27 %), l'arthrite (14 %), les troubles mentaux (13 %) et le diabète (11 %)¹.

Près de la moitié des Canadiens et Canadiennes sont atteints d'au moins un problème de santé chronique grave, et la prévalence augmente avec l'âge².

Étonnamment, 80 % de ces maladies chroniques pourraient être évitées grâce à l'adoption d'un mode de vie plus sain³.

Parcours de soins de santé



Le parcours de soins de santé innovant de GreenShield aide les gens à accéder à des ressources de santé adaptées à leurs besoins uniques et en bénéficier en toute simplicité. Que ce soit par une séance de clavardage autoguidée ou une assistance en direct par texto, appel audio ou visioconférence, la nouvelle interface intuitive de GreenShield+ élimine les conjectures en offrant aux gens un service personnalisé et en les aiguillant vers les ressources appropriées.

Les Canadiens et Canadiennes passent 2,5 fois plus de temps à tenter d'obtenir les services d'assurance et de soins de santé dont ils ont besoin qu'à consulter leur médecin.

¹ Agence de la santé publique du Canada (2018).

² Rosella, C., Buajitti E., Daniel I., Alexander M., Brown A. (2024).

³ The Permanente Journal, Lifestyle Medicine: un bref aperçu de son impact considérable sur la santé et la survie (2018).



UNE MEILLEURE SANTÉ POUR TOUS

En jumelant notre impact social et notre impact commercial pour réaliser notre mission, qui est de promouvoir Une meilleure santé pour tous, nous amenons des changements importants et créons un cycle durable d'impact à long terme.

NOTRE IMPACT TRANSCENDE NOS ACCOMPLISSEMENTS – IL INCARNE LE CHANGEMENT PERPÉTUEL QUE NOUS CRÉONS.

Grâce à notre modèle de création de valeur partagée, nous cultivons un impact social durable. Au fur et à mesure que notre entreprise croît, notre capacité à redonner, à élargir nos programmes et à améliorer la vie des Canadiens et Canadiennes augmente de façon exponentielle.



Mandy Mail

Première vice-présidente et leader de Marketing, Activités d'entreprise et GreenShield Communautaire



MESSAGE DE MANDY MAIL

Première vice-présidente et leader de Marketing, Activités d'entreprise et GreenShield Communautaire

Réflexions sur notre impact durable – Les personnes touchées et les changements apportés



Quand je songe à l'année qui vient de passer, je me dis que notre impact ne se mesure pas à nos accomplissements, mais au changement durable que nous créons.

À GreenShield, notre mission est claire : favoriser une meilleure santé pour tous. Cette mission est au cœur de tout ce que nous faisons et se concrétise grâce à un modèle unique qui repousse les limites en intégrant de manière transparente et symbiotique l'impact social et la croissance de l'entreprise. Ce modèle transcende les frontières traditionnelles en harmonisant notre mission de changement social avec nos objectifs commerciaux. Il garantit que chaque étape de notre réussite commerciale est intrinsèquement liée à la création d'un impact positif et durable sur les communautés que nous servons. En alignant nos objectifs sur les besoins de la société, nous favorisons non seulement une croissance durable, mais nous renforçons également notre engagement à faire une différence significative dans la vie de ceux et celles qui en ont le plus besoin.

Chaque dollar, au-delà de ce qui est nécessaire pour soutenir nos activités et notre personnel, est réinvesti dans les communautés mal desservies, répondant ainsi aux besoins de santé criants pour lesquels nous disposons d'une grande expertise. Il ne s'agit pas seulement d'un engagement, mais de gestes concrets. Par l'entremise de GreenShield Communautaire, nous avons investi 59 millions de dollars et eu des répercussions sur la vie de plus de 750 000 Canadiens et Canadiennes. 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 la fin de 2025.

En réfléchissant à l'impact que nous avons eu en 2024, trois choses ressortent : il est durable, il est mesurable et il s'inscrit dans un mouvement beaucoup plus grand que nous, porté par nos efforts collectifs pour créer un changement durable.

1 Un impact durable : façonner l'avenir

Notre modèle unique de création de valeur partagée redéfinit les approches traditionnelles de l'impact social, en favorisant un changement durable. Au lieu de s'en remettre aux collectes de fonds annuelles, ce modèle nous permet de réinvestir continuellement dans les communautés en alignant notre rendement commercial sur notre mission sociale. Plus notre entreprise prend de l'expansion, plus notre capacité à redonner, à élargir nos programmes et à toucher davantage de Canadiens et Canadiennes s'accroît, en sorte que nous agissons en faveur du bien pour tous.

Ce modèle est viable, car nos investissements dans l'impact social sont financés par les revenus récurrents générés par notre activité. Nous n'avons pas à organiser des collectes de fonds chaque année pour maintenir nos programmes actuels, et plus notre entreprise croît, plus nous pouvons agir en faveur du bien pour tous en réinvestissant au moins 15 % de nos excédents annuels dans l'impact social. Et plus nous réinvestissons dans l'impact social, plus ces initiatives renforcent nos activités et nous permettent d'améliorer nos offres culturellement adaptées, ce qui fait de nous un fournisseur de services encore plus recherché. Notre modèle permet de nous attaquer à des enjeux de société, tout en favorisant la croissance de notre entreprise – un paradigme qui, nous espérons, en inspirera d'autres. Notre approche va au-delà de la croissance, elle est ancrée dans la durabilité. En collaborant avec des organisations communautaires, des fournisseurs de soins de santé et des entreprises partenaires, nous créons des programmes à impact social évolutifs, efficaces et conçus pour durer. Nous créons ainsi des solutions à long terme plutôt que des solutions temporaires.

2 Un impact mesurable : changer des vies, une personne à la fois

La véritable mesure de l'impact ne réside pas seulement dans le nombre de personnes touchées, mais aussi dans la profondeur du changement que nous créons.

Cette année, nous avons intégré les initiatives phares de GreenShield Communautaire dans notre plateforme GreenShield+, créant ainsi une expérience plus transparente et accessible. En simplifiant le parcours de soins de santé tout en offrant des produits et des services culturellement adaptés, nous permettons aux Canadiens et Canadiennes d'obtenir plus facilement le soutien dont ils ont besoin, renforçant ainsi notre idéologie, selon laquelle les soins de santé sont un droit, et non un privilège.

Santé mentale des femmes – L'une de nos initiatives sociales les plus marquantes est notre Programme de santé mentale pour les femmes. Lorsque nous avons lancé ce programme en 2021, nous avons constaté que les femmes, en particulier celles issues des communautés vulnérables et racisées, étaient aux prises avec des niveaux plus élevés d'anxiété et de dépression, notamment dans la foulée de la pandémie, et qu'elles avaient du mal à accéder aux soins. À ce jour, nous avons aidé plus de 120 000 femmes en leur offrant des soins gratuits et un soutien important. Dans le cadre de cette initiative, nous avons fait appel à l'expertise de spécialistes pour améliorer nos services culturellement adaptés. Fidèles à notre modèle de création de valeur partagée, ces améliorations sont désormais accessibles pour toutes les personnes assurées de GreenShield, ce qui enrichit notre offre de services. Pour l'avenir, nous élargissons continuellement notre offre de services afin de mieux soutenir les femmes tout au long de leur parcours de santé et à travers toutes les transitions de la vie.

Médicaments essentiels – Les médicaments essentiels sont un autre domaine dans lequel nous avons apporté de véritables changements. Nous sommes conscients qu'un million de Canadiens et Canadiennes ne bénéficient pas d'une assurance médicaments. C'est pourquoi nous avons lancé notre Programme de médicaments essentiels en 2023; nous voulons combler le fossé en matière d'accessibilité et faire en sorte que personne ne soit jamais privé des médicaments dont il a besoin. En 2024, nous avons dépassé les frontières de l'Ontario pour déployer le programme en Nouvelle-Écosse et prévoyons le lancer dans d'autres provinces en 2025. Nous pensons également que ce programme, conçu pour combler le fossé en matière d'accessibilité, pourrait inspirer la mise en place d'un régime national d'assurance médicaments plus efficace et moins perturbateur qu'un modèle à payeur unique. À ce jour, nous avons eu un impact positif sur plus de 90 000 personnes grâce à notre Programme de médicaments essentiels.

Santé buccodentaire – Depuis 2016, GreenShield a été une chef de file dans l'accès à la santé buccodentaire, investissant 23 millions de dollars pour augmenter la capacité des cliniques dentaires et faire avancer la recherche. À ce jour, nous avons fourni des soins dentaires à 63 000 Canadiens et Canadiennes mal desservis et nous aidons les partenaires communautaires à obtenir un financement à long terme du gouvernement fédéral pour améliorer l'accès et la capacité.

Créer un impact, c'est aussi se réorienter. En lançant notre Programme de santé buccodentaire, notre objectif était de démontrer aux responsables politiques l'importance de fournir à tous les Canadiens et Canadiennes des soins dentaires de base financés par l'État, compte tenu de l'importance de la santé buccodentaire pour la santé globale. Nous nous réjouissons de l'entrée en vigueur du Régime canadien de soins dentaires, dont l'objectif est

de combler les présentes lacunes de financement des soins dentaires, et nous à présent que nous pouvons orienter nos efforts vers d'autres priorités émergentes en matière de santé publique, à commencer par notre nouvelle initiative pour la santé mentale des jeunes, qui sera lancée en 2025.

3 Un impact qui se multiplie : créer un mouvement

L'année qui vient de passer réaffirme ce que j'ai toujours cru : le véritable impact ne représente pas une somme d'événements, il s'inscrit dans un mouvement.

L'impact survient lorsque des personnes dévouées se rassemblent et partagent une vision commune. Il se produit grâce à nos employés et employées, qui, par leur détermination, leur passion et leur savoir-faire, rendent les soins de santé plus accessibles aux Canadiens et Canadiennes chaque jour. Également grâce à nos partenaires, dont l'expertise nous permet d'anticiper les besoins des communautés et de leur répondre.

Pour l'avenir, nous sommes résolus à poursuivre sur cette lancée et à continuer d'innover pour accroître notre impact, approfondir nos partenariats et intégrer notre mission dans toutes nos sphères d'activité.

En matière d'impact social, GreenShield s'est toujours démarquée par son audace et sa volonté d'offrir une vie plus saine à chaque Canadien et Canadienne. Ensemble, nos employés et employées et nos partenaires prouvent qu'Une meilleure santé pour tous n'est pas seulement un énoncé de mission; c'est un mouvement perpétuel que nous soutenons à chaque instant.

Que la santé soit avec vous,



Mandy Mail

Première vice-présidente et leader de Marketing,
Activités d'entreprise et GreenShield Communautaire



Le magazine *Report on Business* du *Globe and Mail* a désigné Mandy Mail l'une des meilleures dirigeantes du Canada, reconnue pour sa précieuse contribution à son entreprise et son leadership exceptionnel.



TRANSFORMER LA STRATÉGIE EN **IMPACT**

Initiatives phares de GreenShield Communautaire



Santé
mentale



Médicaments
essentiels



Santé
buccodentaire



Prise en charge
des maladies
chroniques

GreenShield Communautaire adopte une approche fondée sur les données pour concevoir et affiner nos initiatives phares, toujours dans l'optique d'exercer un impact notable et de s'aligner sur notre mission et notre stratégie d'entreprise.

Cet exercice débute par l'évaluation des besoins les plus criants des Canadiens et Canadiennes en matière de santé. Nous quantifions la charge de morbidité et évaluons son impact sur nos cinq segments de population prioritaires :

- **les femmes**
- **les travailleurs et travailleuses à faible revenu**
- **les jeunes (de 15 à 29 ans)**
- **les personnes racisées (y compris les Noirs, les Autochtones et les personnes de couleur), et la communauté**
- **la communauté 2SLGBTQIA+**

Pour nous assurer d'exercer un impact fort et durable, nous privilégions les causes liées à la santé mentale, à la prise en charge des maladies chroniques et aux médicaments essentiels. En orientant nos efforts vers ces domaines, nous pouvons bonifier notre capacité financière grâce à de solides capacités de service et ainsi faire une différence tangible dans la vie des personnes que nous aidons.

En 2024 seulement, GreenShield Communautaire a investi **12,7 millions de dollars** dans l'impact social, ce qui a eu un effet positif sur plus de **300 000 personnes** d'un océan à l'autre. Nos efforts sont principalement axés sur nos initiatives phares en matière de santé mentale, de médicaments essentiels et de santé buccodentaire, s'appuyant sur nos capacités de service pour faire progresser de façon considérable l'équité en matière de santé dans l'ensemble du pays.

Nous comptons poursuivre sur cette lancée tout au long de 2025. Vu la mise en place du Régime canadien de soins dentaires, nous avons décidé de rebrousser chemin et de déléguer la santé buccodentaire au profit de la santé mentale; nous comptons accroître et intensifier notre impact afin de venir en aide à un plus grand nombre de nos populations prioritaires. Nous nous concentrerons également sur la prise en charge des maladies chroniques, en tirant parti de nos nouvelles capacités de service pour aider les Canadiens et Canadiennes dans leur parcours de soins de santé pour la prise en charge des maladies chroniques, tout en élargissant la portée géographique de notre programme de médicaments essentiels.





GreenShield
Communautaire pour
LA SANTÉ
MENTALE



En santé mentale, il y a autant de parcours que de personnes, surtout dans un pays aussi diversifié que le Canada. Nombre d'entre elles se heurtent à des obstacles qui les empêchent de recevoir les soins dont elles ont besoin, au moment où elles en ont besoin.

En fait, sur les huit millions de Canadiens et Canadiennes qui ont déclaré avoir eu besoin de services de santé mentale au cours de la dernière année, seuls 24 % ont vu leurs besoins pleinement satisfaits¹.

Nous tirons parti des capacités de service de GreenShield et collaborons avec des partenaires communautaires pour combler ces lacunes et faire progresser l'équité en matière de santé en élargissant l'accès à des services et à des ressources de santé mentale culturellement adaptés. Nous concentrons nos efforts sur le soutien des communautés mal desservies avec des soins spécialisés et culturellement adaptés qui reflètent les divers besoins des personnes vivant au Canada.

La santé
 mentale en
 chiffres

**PLUS DE
 525 000**

personnes touchées par nos
 services de santé mentale
 (2020-2024)

**21,4 MILLIONS
 DE DOLLARS**

investis dans nos initiatives d'impact
 social en santé mentale
 (2020-2024)



INITIATIVE PHARE DE GREENSHIELD COMMUNAUTAIRE

GreenShield Communautaire pour
LA SANTÉ MENTALE DES FEMMES

Les femmes sont plus susceptibles de signaler des niveaux d'anxiété et de dépression élevés que les hommes. Bien qu'elles soient plus nombreuses à demander des soins, les femmes ont moins de chances d'obtenir le soutien dont elles ont besoin. En outre, en 2024, 42 % des Canadiennes n'ont pas eu accès à un soutien en santé mentale pour des raisons financières². Ces écarts sont encore plus importants pour les femmes qui s'identifient comme faisant partie d'un groupe racisé.

Le Programme de santé mentale pour les femmes de GreenShield Communautaire a été lancé en 2021 pour offrir des services et des ressources en santé mentale adaptés à la culture et reflétant les diverses identités et expériences vécues par les femmes au Canada.

¹ Recherche en santé mentale
 Canada (RSMC), Sondage 19 (2024).

² GreenShield Communautaire :
 Rapport sur la santé mentale des
 femmes (2023).

Une meilleure santé pour tous

Ce programme, unique en son genre au pays, offre :

- des consultations virtuelles adaptées à la culture et aux traumatismes, gratuites pour les femmes de 18 ans et plus, ainsi qu'un abonnement annuel gratuit à la thérapie cognitivo-comportementale (TCC) en ligne;
- cinq heures de consultations en ligne gratuites et un abonnement à la TCC en ligne pour les femmes qui font partie de l'une de nos organisations communautaires partenaires;
- des produits et des services culturellement adaptés, créés en collaboration avec des partenaires communautaires qui comprennent parfaitement les besoins particuliers de leurs communautés.

Ces services sont tous accessibles par l'intermédiaire de GreenShield+. Les produits et services structurés et culturellement adaptés ont été intégrés dans notre écosystème, ce qui permet d'améliorer notre offre grâce à des soins personnalisés. En renforçant notre modèle de fournisseur-payeur, nous stimulons la croissance de l'entreprise et générons ainsi plus de revenus excédentaires à réinvestir directement dans les communautés mal desservies.

Une approche globale de la santé des femmes

Notre Programme de santé mentale pour les femmes est profondément ancré dans l'amélioration de l'accès à des soins de santé mentale personnalisés pour les personnes qui en ont le plus besoin, au moment où elles en ont le plus besoin. Forts de cet engagement, nous élargissons notre champ d'action pour répondre à l'ensemble des besoins des femmes en matière de santé, en reconnaissant que le bien-être mental est profondément lié à chaque étape du parcours de santé d'une femme.

Planification familiale – Une Canadienne sur six a des problèmes d'infertilité¹.

Soins de grossesse et post-nataux – Vingt-sept pour cent (27 %) des grossesses sont affectées par des maladies chroniques².

Parentalité et familles aux horaires chargés – Le taux d'emploi des mères d'enfants de moins de six ans a atteint 72 % en 2021³.

Périménopause et ménopause – Près de 550 000 journées de travail sont perdues au Canada en raison des symptômes de la ménopause⁴.

En 2025, GreenShield élargira son offre afin de fournir aux femmes des produits et des services, de l'éducation et des ressources personnalisés pour s'assurer que les soins sont disponibles, accessibles et adaptées aux transitions de la vie.

Notre impact sur la santé mentale

120,000

femmes bénéficiant de ressources gratuites en santé mentale et de soins culturellement adaptés

PLUS DE 50

options dans notre outil de jumelage avec des professionnels et professionnelles en santé mentale

PLUS DE 25

organismes communautaires offrant cinq heures de consultations virtuelles et de TCC en ligne par GreenShield à leurs clientes vulnérables

PLUS DE 4 MILLIONS DE DOLLARS

investis dans des partenariats communautaires afin de créer et d'élargir l'accès à des services en santé mentale culturellement adaptés



Soutenir les parents

Lorsque les nouveaux parents bénéficient d'un soutien en santé mentale, leurs enfants s'épanouissent. Pour renforcer la valeur de notre Programme de santé mentale pour les femmes, nous nous sommes associés à Esprits sains, enfants sains, de Psychologie Canada, pour offrir aux parents un accès gratuit à un programme de croissance émotionnelle conçu pour favoriser des relations d'attachement sécurisées avec leurs bébés et leurs jeunes enfants. Ce programme est maintenant accessible par l'intermédiaire de GreenShield+, qui fournit un soutien personnalisé en santé mentale aux parents et aux aidants naturels et aidantes naturelles dans tout le Canada.

¹ Organisation mondiale de la santé (2023).

² Agence de la santé publique du Canada (2020).

³ Gouvernement du Canada (2023).

⁴ Fondation canadienne de la ménopause (2023).



RENFORCER LES SOINS DE SANTÉ MENTALE POUR LES PERSONNES NOIRES VIVANT AU CANADA

Reconnaissant les disparités auxquelles les femmes noires doivent faire face en matière de santé mentale, notre partenariat avec Santé mentale des Noirs Canada (BMHC) répond au besoin pressant d'un soutien en santé mentale qui tienne compte des spécificités culturelles. En partenariat avec BMHC, nous souhaitons combler une lacune importante dans les soins en santé mentale, en apportant un soutien et des ressources adaptés aux femmes noires à travers le Canada pour les aider à s'épanouir et à renforcer leur autonomie. Nous avons créé une valeur partagée en intégrant les services de BMHC dans notre écosystème GreenShield+, ce qui a permis d'offrir des soins culturellement adaptés aux personnes noires vivant au Canada.

Lorsque deux organisations partageant les mêmes idées s'unissent, nous pouvons amplifier le message selon lequel chacun et chacune mérite des soins qui répondent à ses besoins. Notre partenariat avec GreenShield nous permet de combler les lacunes et de créer un environnement où les femmes noires peuvent accéder à du soutien de confiance, en veillant à ce qu'elles se sentent vues, entendues et autonomes dans leur parcours de santé mentale.



Alice Wiafe

Fondatrice et présidente,
Santé mentale des Noirs Canada (BMHC)

Lorsque Sheryl est revenue à Toronto, ville où elle avait grandi, mais où elle n'avait pas vécu depuis 30 ans, elle a dû se trouver un logement. Trouver un nouvel emploi, renouer avec sa famille et gérer la hausse du coût de la vie étaient autant de défis qu'elle devait relever seule. Elle avait besoin de parler à quelqu'un.

Elle a cherché du soutien, d'abord auprès des pages de la communauté noire sur les médias sociaux. C'est alors qu'elle a vu une publicité pour la santé mentale destinée aux femmes noires canadiennes.

« **Personnellement, comme femme noire, je me trouve dans une situation particulière, et je pense que l'on ne reconnaît pas assez l'importance d'avoir quelqu'un avec qui échanger.** » explique Sheryl.

Une étude menée par Recherche en santé mentale Canada a révélé que 12 % des personnes noires vivant au Canada sont plus susceptibles, par rapport à d'autres groupes en quête d'équité, d'avoir besoin de soutien en santé mentale, mais n'ont pas accès à des soins, que ce soit au privé ou au public. Parmi les personnes interrogées, les femmes étaient plus nombreuses à dire que les soins auxquels elles avaient eu accès n'avaient pas répondu à leurs besoins. Les femmes noires sont également confrontées au racisme, aux traumatismes intergénérationnels et aux préjugés culturels.

« **Il est important d'avoir des professionnels et professionnelles de la santé mentale qui s'identifient comme noirs, notamment parce que la communauté noire est très diversifiée** », déclare Alice Wiafe, fondatrice et présidente de Recherche en santé mentale des Noirs Canada (BMHC). « **Je suis africaine; je suis très différente d'une Jamaïcaine ou d'une Haïtienne. Le fait d'avoir en face de soi quelqu'un qui comprend vraiment ce que vous avez vécu et qui peut vous aider à régler vos problèmes représente la moitié de la bataille lorsqu'il est question de surmonter les difficultés auxquelles vous êtes confrontée** », dit-elle.

Depuis qu'elle a rejoint le programme, Sheryl a pu trouver du soutien auprès d'autres femmes vivant des expériences similaires, ce qui l'a aidée dans son parcours de santé mentale. « **Entendre les histoires d'autres femmes et pouvoir les soutenir, puis recevoir le même soutien, je n'ai pas de mots pour décrire à quel point c'est extraordinaire.** »

L'afrocentricité consiste à regarder les choses du point de vue d'une personne noire. Il s'agit de créer un cadre ou une compréhension à partir d'une perspective centrée sur les personnes noires ou africaines par rapport à une perspective européenne, de reconnaître que nous avons des histoires et des expériences différentes – peut-être même des préférences différentes – et d'incorporer cela dans le soutien dont la cliente a besoin.



Judy Virgo

Responsable du programme,
Santé mentale des Noirs Canada
(BMHC)



**À chaque personne
son parcours en santé
mentale**

Visionnez l'histoire de Sheryl.



Nous sommes fiers d'être le fournisseur d'assurance et de soins de santé de Santé mentale des Noirs Canada et de permettre à ses employés et employées de vivre une vie plus saine.

PARTENAIRE DE GREENSHIELD COMMUNAUTAIRE

Jess McShane



UN PARCOURS DE GUERISON POUR LES COMMUNAUTÉS AUTOCHTONES

Bill Hill (Ro'nikonkatste) et Valérie Michelutti, de Noojimo, expliquent comment notre partenariat améliore l'accès à des services de santé mentale culturellement sûrs pour les communautés des Premières Nations, des Inuits et des Métis.

Le cerveau humain balaye constamment les dangers pour survivre, en particulier celui des personnes qui ont vécu un traumatisme, la colonisation ou l'exclusion systémique. Lorsque les soins sont fondés sur la culture et dispensés par des cliniciens et cliniciennes autochtones qui connaissent et comprennent les diverses communautés autochtones qu'ils servent, ils envoient des signaux puissants de sécurité au système nerveux. Noojimo crée un espace sûr et propice à l'appartenance, à la confiance, à l'identité et à l'expression de soi, contribuant à calmer la réponse du cerveau au stress et ouvrir la porte à une véritable guérison holistique.



Valérie Michelutti

Codirectrice et présidente-CEO,
Noojimo



En tant que toute première et unique clinique virtuelle de mieux-être mental entièrement autochtone, Noojimo se concentre sur les diagnostics précoces, la prévention et la sensibilisation à la santé mentale, en aidant les clients autochtones à se sentir entendus, vus et soutenus tout au long de leur parcours de guérison. Notre partenariat exclusif avec Noojimo a permis d'élargir notre offre et de fournir des soins culturellement sûrs aux communautés autochtones à travers le Canada par le biais de GreenShield+.

Une meilleure santé pour tous

Après s'être croisés à plusieurs reprises et avoir réfléchi à des occasions de travailler ensemble, Randi Ray, fondatrice de Noojimo, et Bill Hill (Ro'nikonkatste), codirecteur général, ont eu un déclic en visitant ensemble une communauté du nord de l'Ontario. « **Tout s'est passé autour de rôties, d'œufs et d'une tonne de Cheez Whiz** », raconte Bill.

Pendant les premières vagues de la pandémie, la communauté connaissait une crise en lien avec la santé mentale chez les jeunes. Il est devenu évident que les fournisseurs de soins qui aidaient ces jeunes vivaient également des difficultés – surtout en raison du manque d'accès aux ressources des hôpitaux en milieu urbain, se souvient M. Hill. Le lendemain matin, pendant qu'ils déjeunaient, le duo a eu une idée : pourquoi ne pas créer un programme d'aide aux employés et employées « **géré par nous, pour nous** », a lancé Hill, infirmier, travailleur social, enseignant au secondaire et créateur de Biigajiisakaan : Indigenous Pathways to Mental Wellness, le premier programme canadien de psychiatrie guidé par les aînés et offert dans un établissement de soins de santé mentale fondés sur la foi. Cette expérience a donné naissance à Noojimo Health, la première et l'unique clinique virtuelle de bien-être mental entièrement autochtone.

GreenShield joint le geste à la parole. C'est une véritable relation qui s'est transformée en partenariat. En élargissant l'accès aux soins aujourd'hui, nous améliorons la vie des gens et les résultats en santé. C'est une guérison générationnelle.



Bill Hill (Ro'nikonkatste)

Codirecteur général,
Noojimo Health

Il est essentiel de comprendre les contextes culturels, historiques et sociaux qui façonnent le bien-être mental des autochtones. Des soins adaptés à la culture sont essentiels. Le point de vue et l'expérience du professionnel ou de la professionnelle de la santé sont tout aussi importants que le soutien qu'ils apportent.

Noojimo, qui vient de la langue anishinaabemowin, exprime la guérison. « **Elle se produit lorsque nous travaillons de façon holistique – traiter l'esprit, le corps et les émotions ensemble** » Valérie Michelutti, codirectrice générale, qui détient une maîtrise en neurosciences. Depuis son lancement, Noojimo est passé de deux cliniciens à un cercle de professionnels et professionnelles de la santé autochtones, dévoués et compatissants qui offrent un soutien en santé mentale aux personnes, aux familles et aux groupes dans une optique de sécurité culturelle, en veillant à ce que chacun se sente vu et soutenu tout au long de son parcours de guérison.

« **Les cliniciens de Noojimo combinent les méthodes autochtones et occidentales pour favoriser la guérison et le mieux-être.** » affirme Michelutti.

Les programmes de Noojimo honorent et intègrent les voies traditionnelles de soins autochtones par le biais d'une plateforme virtuelle qui témoigne de l'innovation permanente et de la force intérieure des peuples autochtones. En plus d'être offerts aux clients de GreenShield, ses services de consultation font partie du Programme de santé mentale pour les femmes de GreenShield et sont accessibles par l'intermédiaire de GreenShield+.



La création de valeur partagée en action

La liste des professionnels et professionnelles de santé autochtones de Noojimo est désormais accessible par l'intermédiaire de GreenShield+, facilitant ainsi l'accès à des soins culturellement appropriés. Guidés par des objectifs communs, nous avons travaillé aux côtés de Noojimo pour accroître leur capacité, y compris leur expansion au Québec dans le but de combler une lacune en matière de soins identifiée par nos clients. Grâce à un échange de connaissances et de ressources, nous renforçons les solutions en matière de soins de santé qui permettront aux communautés autochtones de se prendre en charge pour les générations à venir.

Impact Noojimo × GreenShield

Avec Noojimo, notre vision commune est d'autonomiser plus de 600 communautés pour les sept prochaines générations.

2021

année de création de Noojimo

2024

Noojimo et GreenShield unissent leurs forces

150

communautés à travers le Canada
accédant aux services de Noojimo

39

professionnels et professionnelles de la
santé autochtones ayant des connaissances
en matière de santé communautaire,
d'enseignements traditionnels et de
pratique clinique

15

origines culturelles autochtones
représentées par les professionnels et
professionnelles de la santé de Noojimo



ÉLARGIR NOTRE CHAMP D'ACTION EN SANTÉ MENTALE



Nous façonnons l'avenir du soutien en santé mentale pour les jeunes.

En savoir plus sur notre initiative phare

GreenShield Communautaire pour **LA SANTÉ MENTALE DES JEUNES**

Le Canada est confronté à une crise de la santé mentale chez les jeunes. Les jeunes âgés de 16 à 24 ans déclarent être confrontés à des problèmes de santé mentale et de toxicomanie dans des proportions plus élevées que les Canadiens et Canadiennes plus âgés¹. Pourtant, malgré ce besoin criant, les jeunes continuent de se heurter à des obstacles importants en matière de soins, notamment de longs temps d'attente, une représentation limitée dans la prise de décision et des aides fragmentées, souvent inaccessibles ou discriminatoires sur les campus.

Pour combler cet écart, nous lancerons en 2025 une nouvelle initiative phare de GreenShield Communautaire portant sur la santé mentale des jeunes. En tirant parti d'informations fondées sur les données recueillies, de partenariats communautaires et d'une technologie de pointe, nous nous donnons pour objectif de fournir une solution complète pour améliorer les résultats en santé mentale chez les jeunes.

Dans le cadre de notre solution, et en partenariat avec Recherche en santé mentale Canada, nous avons récemment mis sur pied le centre de données sur la santé mentale des jeunes : la ressource la plus complète au Canada

regroupant des données sur les divers besoins en santé mentale des jeunes du pays. Pour la première fois, les chercheurs et chercheuses, les décideurs et décideuses et les éducateurs et éducatrices du Canada peuvent accéder à un tableau de bord interactif qui fournit des données et des tendances sur la santé mentale des jeunes Canadiens et Canadiennes en s'appuyant sur de multiples indicateurs, y compris l'identité de genre, le revenu, l'emplacement géographique et l'origine ethnique.

Le tableau de bord interactif du centre de données exploite des renseignements solides provenant de plus de 25 000 Canadiens et Canadiennes afin de fournir une vision holistique de la santé mentale des jeunes. Première ressource à réunir les principaux ensembles de données sur la santé mentale des jeunes au Canada, le tableau de bord offre une source de données unique en son genre qui révèle des lacunes importantes en matière de navigation, d'accès et d'abordabilité pour divers groupes sociodémographiques de jeunes.

Il s'agit d'une première étape cruciale pour nous aider à mieux comprendre les besoins des jeunes afin que nous puissions les orienter vers les soins appropriés, au bon moment.

¹ Recherche en santé mentale Canada (2024).



Créer un écosystème GreenShield+ pour les jeunes

En collaboration avec les principales organisations de santé mentale des jeunes, nous construisons un écosystème complet de santé mentale des jeunes au sein de GreenShield+ qui offrira :

Parcours de soins de santé – En intégrant tous les principaux services de santé mentale pour les jeunes au sein de GreenShield+, nous rationaliserons le nombre écrasant d'options de services disparates disponibles. Nos connaissances permettront aux jeunes de s'orienter vers la meilleure action possible, en personnalisant l'expérience pour répondre à leurs besoins individuels.

Accès équitable – Nous fournirons des services inégalés qui couvrent l'ensemble du spectre de la santé mentale, personnalisés pour chaque jeune en fonction de son lieu de résidence et de son identité.

Soins abordables – Par l'intermédiaire de GreenShield Communautaire, nous fournirons ces soins personnalisés sans frais aux jeunes dans le besoin à travers le pays.

L'état de la santé mentale des jeunes au Canada

57 %

des jeunes qui ont besoin d'aide ne reçoivent pas les soins dont ils ont besoin¹

34 %

des jeunes Canadiens et Canadiennes passent six heures ou plus devant des écrans. Il existe une corrélation significative entre un temps d'écran personnel élevé et des indicateurs de santé mentale plus faibles²

50 %

des Canadiens et Canadiennes de la génération Z pensent que les médias sociaux ont un impact négatif sur leur santé mentale³

24 %

de jeunes Canadiens et Canadiennes ont eu des pensées suicidaires⁴

70 %

symptômes de maladies mentales se manifestent pendant l'enfance ou l'adolescence⁵



¹ Recherche en santé mentale Canada, Une génération à risque (2024).

² Recherche en santé mentale Canada, Sondage 23 (2025).

³ Mintel (2022).

⁴ Recherche en santé mentale Canada, Une génération à risque (2024).

⁵ Agence de la santé publique du Canada (2006).



INITIATIVE PHARE DE GREENSHIELD COMMUNAUTAIRE



GreenShield Communautaire pour

LES MÉDICAMENTS ESSENTIELS



William Wilkinson a fondé GreenShield pour aider les Canadiens et Canadiennes qui n'avaient pas les moyens d'acheter les médicaments dont ils avaient besoin, estimant que l'accès aux médicaments essentiels est un droit de la personne fondamentale. Aujourd'hui encore, nous continuons à défendre l'idée d'Une meilleure santé pour tous en comblant le fossé de l'accès aux médicaments essentiels.

À l'heure actuelle, plus d'un million de Canadiens et Canadiennes ne bénéficient pas d'une couverture pour les médicaments sur ordonnance¹. Cette situation place les personnes non assurées devant un véritable dilemme : choisir entre leur santé et leur facture d'électricité. Qu'il s'agisse de familles monoparentales cumulant plusieurs emplois pour subvenir aux besoins de leurs enfants ou de travailleurs et travailleuses autonomes naviguant d'un contrat à l'autre sans accès à un régime d'assurance public ou privé, ces personnes doivent souvent choisir entre payer leurs médicaments sur ordonnance ou satisfaire leurs besoins essentiels. Cette réalité stimule notre engagement en faveur de l'accès aux soins de santé et de leur caractère abordable, en veillant à ce qu'aucun Canadien ou Canadienne ne soit laissé pour compte.

Pour combler ces lacunes critiques dans le système de soins de santé, nous avons lancé le Programme de médicaments essentiels GreenShield Communautaire en 2023 en Ontario. Cette initiative, la première du genre, s'intègre de façon

transparente aux régimes d'assurance-médicaments publics et privés et offre aux personnes participantes une des protections pouvant atteindre 1000 \$ par année pour les médicaments essentiels (sur la base d'un formulaire fondé sur la liste des médicaments essentiels de l'Organisation mondiale de la santé) qui sont dispensés et livrés sans frais directement par la pharmacie de GreenShield. À la lumière du franc succès que le programme a connu en Ontario, nous avons décidé de l'étendre à la Nouvelle-Écosse en 2024, et nous prévoyons de le lancer en Alberta et en Colombie-Britannique en 2025.

L'impact du Programme des médicaments essentiels va bien au-delà des personnes que nous servons directement. En tant qu'organisation engagée et sans but lucratif, nous soutenons l'avènement d'une couverture universelle des médicaments fondée sur le modèle visant à combler le fossé, qui ne transfère pas la charge financière aux contribuables et ne limite pas l'accès aux médicaments pour les personnes bénéficiant d'un régime d'assurance collective. Notre Programme de médicaments essentiels peut servir de modèle pour le régime national d'assurance-médicaments du Canada, prouvant ainsi que des solutions évolutives et durables sont possibles. Pour GreenShield, il ne s'agit pas seulement d'étendre la couverture – il s'agit de repenser l'avenir des soins de santé pour que chaque Canadien et Canadienne aient accès aux médicaments dont ils ont besoin.

¹ The Conference Board of Canada, Comprendre l'écart 2.0 (2022).



Notre programme va au-delà de la prescription de médicaments – il nous permet de créer des liens. J'aime être en contact avec les patients, écouter leurs récits et adapter les solutions à leurs besoins. Que ce soit pour faire un bilan de la médication, remplir une ordonnance pour un problème de santé mineur, mettre en place du soutien financier ou avoir une conversation rassurante, je me sens privilégiée de contribuer à l'amélioration de leur qualité de vie. J'ai eu des patients qui ne pouvaient pas payer leurs ordonnances et qui étaient sur le point de perdre espoir. Les voir reprendre le contrôle de leur santé et savoir que j'ai joué un petit rôle dans leur parcours m'inspire chaque jour.



Taelor Tennant,
pharmacienne clinicienne,
GreenShield

Un modèle viable pour l'assurance médicaments

À GreenShield, nous croyons que tous les Canadiens et Canadiennes devraient avoir un accès abordable aux médicaments sur ordonnance dont ils ont besoin. Les discussions nationales actuelles sur l'assurance-médicaments se concentrent sur un modèle à payeur unique, ce qui perturberait l'assurance collective de plus de 27 millions de Canadiens et Canadiennes, inclurait moins de la moitié des médicaments couverts par la plupart des régimes d'assurance des employeurs et ajouterait des milliards de dollars de coûts aux contribuables.

Nous pensons que notre Programme de médicaments essentiels est un modèle efficace, évolutif et viable pour l'assurance-médicaments. Notre approche visant à combler les lacunes se concentre sur les personnes qui ne bénéficient actuellement d'aucune assurance, sans réduire l'accès à ceux qui bénéficient d'un régime d'assurance offert par leur employeur, ni transférer le fardeau du financement aux contribuables.

Impact des médicaments essentiels

1 MILLION

de Canadiens et Canadiennes qui n'ont pas de couverture privée ou provinciale pour les médicaments sur ordonnance

PLUS DE 100

partenaires communautaires impliqués dans le programme

1957

GreenShield est fondée pour aider les Canadiens et Canadiennes à payer leurs médicaments

1996

William Wilkinson, notre fondateur, reçoit l'Ordre de l'Ontario pour avoir mis au point un programme d'ordonnances prépayées, le premier du genre en Amérique du Nord

2023

Notre Programme de médicaments essentiels est lancé en Ontario

2024

Notre Programme de médicaments essentiels arrive en Nouvelle-Écosse

2025

Notre Programme de médicaments essentiels sera lancé en Alberta et en Colombie-Britannique

PARTICIPANTE AU PROGRAMME DE GREENSHIELD COMMUNAUTAIRE



UNE QUESTION DE DIGNITÉ

UN MILLION DE CANADIENS ET CANADIENNES N'ONT PAS ACCÈS À DES MÉDICAMENTS ESSENTIELS. VOICI L'HISTOIRE DE NINA.

Lorsque Nina Begg et son époux ont quitté la région du Grand Toronto pour s'installer dans le paisible hameau de Lebanon, en Ontario, ils ont acheté un généreux lopin de terre pour y cultiver leurs propres produits.

Cette mère de quatre enfants, âgée de 54 ans, se réjouissait de prendre un nouveau départ : cultiver des piments avec son mari, qui avait lancé sa propre entreprise de fabrication et de vente de sauces piquantes maison. Nina était enthousiaste à l'idée de commencer un nouvel emploi dans le domaine du service à la clientèle, mieux rémunéré que celui qu'elle occupait auparavant et offrant un régime d'avantages sociaux décent.

La vie était belle. Quelques années seulement après avoir pris un nouveau départ, Nina s'est cogné la tête et a subi une grave commotion cérébrale. Elle a perdu son emploi de coordinatrice des données sur les produits peu après et, bien qu'elle ait trouvé un nouveau poste à temps partiel dans le service à la clientèle, elle n'avait pas accès au régime d'assurance-médicaments de son employeur pendant les trois premières années.



La ferme des Begg à Lebanon, en Ontario, où Nina et son époux cultivent des piments forts pour leur entreprise de sauce piquante

Elle n'avait donc pas accès aux médicaments essentiels dont elle avait besoin pour son asthme, son anxiété et sa tension artérielle, une situation susceptible d'avoir un impact dévastateur sur sa santé et ses finances. Heureusement, ça n'a pas été le cas.

Le médecin de Nina l'a orientée vers le Programme de médicaments essentiels de GreenShield. Nina s'est inscrite et a immédiatement reçu le soutien dont elle avait besoin. « **Je prends actuellement pour environ 2 000 \$ de médicaments par année,** », dit-elle. « **Grâce au Programme, je n'ai qu'à déboursier la moitié de cette somme et ça allège énormément mon fardeau financier.** »

En raison de la commotion cérébrale et des complications qui en découlent, il était parfois difficile pour Nina de sortir de chez elle. Vivant dans une zone rurale où il n'y avait pas de magasins de détail à proximité, la fonction de livraison à domicile du programme a facilité l'accès à ses médicaments.

« **Je n'ai pas besoin de me rendre en ville, ce qui est un grand soulagement** », dit-elle. Le Programme de médicaments essentiels de GreenShield lui permet d'obtenir ce dont elle a besoin à la maison afin qu'elle puisse mettre toute son énergie sur son rétablissement.



INITIATIVE PHARE DE GREENSHIELD COMMUNAUTAIRE



GreenShield Communautaire pour

LA SANTÉ BUCCODENTAIRE



Au cours de la dernière décennie, GreenShield a contribué à combler les lacunes dans l'accès aux soins buccodentaires pour les Canadiens et Canadiennes vulnérables. Depuis 2016, nous avons consacré 23 millions de dollars à des initiatives de santé buccodentaire, ce qui a aidé directement plus de 63 000 personnes qui, autrement, n'auraient peut-être pas reçu les soins dont elles avaient besoin. Nos efforts ont non seulement permis de remédier aux inégalités systémiques, mais ils ont également influencé les solutions politiques nationales comme le Régime canadien de soins dentaires.

Un élément clé de notre approche a été le renforcement des capacités des cliniques dentaires communautaires. En finançant des modèles de services innovants – tels que des cliniques dentaires mobiles et des partenariats universitaires – nous avons permis à ces organisations d'accroître leur portée et leur efficacité. Nous avons également soutenu la recherche et la génération de preuves empiriques, amplifiant la voix de nos partenaires et renforçant leurs efforts de plaidoyer politique. Notre soutien a permis à nos partenaires d'obtenir un financement durable grâce à de nouveaux programmes fédéraux tels que le Fonds d'accès à la santé buccodentaire, garantissant ainsi la continuité des soins pour les populations qu'ils soutiennent.

Notre investissement de près d'une décennie dans la santé buccodentaire souligne notre engagement plus large en faveur de l'équité en matière de santé. Dans le cadre de notre objectif d'investir 75 millions de dollars pour avoir un impact positif sur un million de Canadiens et Canadiennes d'ici à la fin de 2025, nous avons fait preuve de leadership en conduisant des changements systémiques et en créant des solutions durables. Notre travail dans le domaine de la santé buccodentaire est un excellent exemple de notre volonté de combler les lacunes en matière d'équité en santé en obtenant des résultats mesurables à long terme.

Avec la mise en place de volets de financement du gouvernement fédéral, nous pensons que le moment est venu d'abandonner notre participation directe à la santé buccodentaire. Notre investissement longitudinal dans la santé buccodentaire témoigne de notre volonté d'améliorer de manière mesurable et à long terme les résultats en santé pour les Canadiens et Canadiennes qui en ont le plus besoin.



Breanna King, Shawn Radics et la Dre Heidi Rabie à la clinique de santé buccodentaire des Services de Santé de l'Alberta à Red Deer



La création de valeur partagée en action

Notre engagement en faveur de la santé buccodentaire, qui dure depuis près de dix ans, intègre de façon transparente l'impact social dans nos activités principales. Nous avons financé et développé des cliniques de proximité, investi dans l'éducation et la prévention et mis en œuvre des modèles de soins rentables pour améliorer l'accessibilité des populations mal desservies. Au-delà du financement direct, nous avons donné à nos partenaires les moyens de renforcer leurs capacités et d'obtenir un financement fédéral durable, en veillant à ce que l'infrastructure que nous avons contribué à mettre en place continue de susciter des changements significatifs. En alignant son succès commercial sur sa vocation sociale, GreenShield a contribué à remodeler le paysage de la santé buccodentaire au Canada, en renforçant le système de soins de santé et en améliorant les résultats en santé pour les communautés de l'ensemble du pays.

L'impact de notre Programme de santé buccodentaire

2016

l'année de lancement du programme

23 MILLIONS

de dollars investis dans l'élargissement de l'accès aux soins buccodentaires.

63 000

Canadiens et Canadiennes mal desservis que nous avons aidés

7

provinces où notre programme a eu un impact positif sur les Canadiens et Canadiennes

24

partenaires communautaires en santé buccodentaire à travers le Canada

11

partenariats académiques dans les universités et les cliniques à travers le Canada



CATALYSEUR DE CHANGEMENT

DEPUIS 2016, NOTRE PROGRAMME DE SANTÉ BUCCODENTAIRE A AIDÉ 63 000 CANADIENS ET CANADIENNES. RENCONTREZ SHAWN, L'UN DES PARTICIPANTS AU PROGRAMME.

Shawn Radics a passé toute sa vie en Alberta. Né et élevé sur une ferme, il n'a pas seulement appris à travailler dur, c'était un mode de vie. Cette éthique de travail l'a amené à travailler dans le domaine de la construction et des pipelines, où il a été opérateur de machinerie lourde pendant 24 ans, travaillant douze heures par jour, six jours par semaine. Le travail l'a éloigné de son domicile, l'isolant de sa famille, et l'environnement difficile engendrait une culture où la dépendance aux substances psychoactives était endémique.

Au fil du temps, il s'est retrouvé pris dans ce même cercle vicieux qui avait enfermé tant de ses collègues. Les drogues sont devenues une béquille, un moyen de faire face à la solitude et à l'épuisement. Et à l'instar de plusieurs de ses collègues avant lui, la dépendance a fait des ravages. Ça lui a coûté sa famille. Shawn a vu ses collègues lutter contre les mêmes démons, certains réussissant à devenir sobres, mais n'ayant

d'autre choix que de quitter complètement ce domaine, mais il a refusé de se laisser abattre.

Il voulait prouver qu'il était possible de se rétablir et de mener une vie saine sur les champs pétrolifères. « **J'ai créé la page Facebook Pipeliners in Recovery, parce que je voulais briser la stigmatisation et prouver que l'on peut travailler dans l'industrie des pipelines et se rétablir, et je plaide pour que davantage de soutien soit accessible afin que de telles situations ne se reproduisent pas** », explique-t-il.

Mais le changement n'a pas seulement consisté à surmonter sa dépendance. Il fallait se reconstruire, petit à petit, et retrouver une image positive de soi. Et cette image positive passait par son sourire. « **Mes années de dépendance ont détruit mes dents. Il y a la douleur physique – ne pas pouvoir manger certains aliments – mais aussi la douleur mentale, la stigmatisation et le manque de confiance.** »

Il a découvert le Programme de santé buccodentaire GreenShield Communautaire par l'intermédiaire des services de santé de l'Alberta. « **Au début, je n'y ai pas cru. J'ai supposé qu'il devait y avoir un piège, car, d'après mon expérience, les soins dentaires étaient axés sur l'argent et non sur l'aide aux personnes. Mais ils ont vu en moi plus que mon passé, plus que mes erreurs.** »

Lorsqu'il s'est enfin regardé dans le miroir avec ses nouvelles dents, il a vu plus qu'un simple sourire changé. Il a vu un homme en train de reconstruire sa vie, de renouer avec sa famille. « **Mon nouveau sourire a changé ma vie. Je suis maintenant plus confiant au travail et je suis déterminé à faire la différence pour d'autres personnes qui veulent se rétablir.** »



Supprimer les obstacles géographiques aux soins

GreenShield s'est associé à la Northwestern Health Unit (NWHU) dans le cadre d'un programme de santé publique dentaire innovant qui offre un accès aux soins dentaires par le biais de plusieurs cliniques dentaires et d'autobus dentaires mobiles dans le nord-ouest de l'Ontario. Grâce au soutien de GreenShield, la NWHU a pu offrir des soins gratuits à des groupes en quête d'équité dans 19 municipalités et 39 communautés autochtones, garantissant ainsi à ceux et celles qui n'ont pas accès à des soins dentaires réguliers l'accès aux services dont ils ont besoin.



DIRIGER AVEC DÉTERMINATION

Notre engagement à poursuivre un but précis trouve un écho auprès de nos clients dans divers secteurs, industries et provinces.

Ensemble, nous cultivons et créons des produits et des services uniques qui vont au-delà de nos offres traditionnelles en matière d'assurance et de soins de santé. Nous ne sommes pas seulement leur partenaire en matière d'assurance et de soins de santé; nous sommes leur partenaire en matière d'impact et améliorons les résultats en santé pour les Canadiens et Canadiennes. Voici ce que certains de nos clients et clientes disent au sujet de l'impact que nous avons eu collectivement.



LA COLLABORATION AMPLIFIE L'IMPACT



À **SE Santé**, nous pensons que les soins de santé vont bien au-delà des services, ils touchent des personnes, des communautés et ont un impact. Notre partenariat avec GreenShield reflète notre engagement commun en faveur de solutions novatrices et centrées sur la personne qui améliorent la santé et le bien-être de leurs proches. Ensemble, nous rendons les soins de qualité plus accessibles et nous veillons à ce que les personnes reçoivent le soutien qu'elles méritent. »

John Yip

Président-directeur
général,
SE Santé



Campfire Circle est une organisation de bénévoles qui se consacre au soutien des enfants atteints d'un cancer ou d'une maladie grave et de leur famille. Le bien-être de notre équipe est essentiel à notre mission qui consiste à apporter de la joie et de la guérison par le biais d'expériences ludiques. Nous nous sommes associés à GreenShield parce que son soutien garantit que notre personnel et nos bénévoles – qui travaillent en étroite collaboration avec une population aussi vulnérable – disposent des ressources dont ils ont besoin pour s'épanouir. Avec le soutien de GreenShield, nous sommes impatients de créer encore plus de moments de plaisir, d'amitié et de connexion pour les enfants souffrant de maladies complexes que nous servons. »

Candace Covent

Vice-présidente des
ressources humaines
et de la conformité,
Campfire Circle



Les inégalités entre les sexes demeurent profondément incomprises au Canada, ce qui met en péril la santé, le bien-être, la sécurité et la prospérité de diverses femmes. Depuis plus de 150 ans, **YWCA Canada** défend les droits des femmes et est le plus grand fournisseur de refuges et de logements sûrs pour les femmes, ainsi que de programmes sociaux dirigés par des femmes. YWCA Canada est fière de s'associer à un organisme qui partage son engagement inébranlable envers les femmes que nous servons et celles qui les servent. Notre partenariat transformateur avec GreenShield a le potentiel de créer un changement durable, de faire progresser l'équité entre les sexes et de débloquer de plus grandes opportunités pour la santé et le bien-être des femmes. »

Aline Nizigama

PDG,
YWCA Canada





FAIRE LA DIFFÉRENCE DANS LA VIE DE CEUX ET CELLES QUI FONT LA DIFFÉRENCE

Les organisations sans but lucratif étant de plus en plus sollicitées, il est plus important que jamais que les travailleurs et travailleuses du secteur social prennent le temps de s'occuper de leur propre santé mentale.



Une recherche commandée par GreenShield et ATB Financial, et réalisée par Recherche en santé mentale Canada, a révélé les problèmes de santé mentale auxquels sont confrontés les Albertains et Albertaines dans le secteur caritatif. Les résultats révèlent que la récession économique affecte le bien-être des employés et employées, 41 % d'entre eux faisant état d'effets négatifs sur leur santé mentale.

« **Nous avons des gens qui ont des besoins plus importants et qui essaient de trouver un moyen d'obtenir plus de soutien quand il y en a moins** », explique Lori James, directrice générale de l'association Making Changes, qui fournit aux femmes et aux jeunes filles les ressources nécessaires pour poursuivre leurs études et leurs carrières.

Selon Mme James, l'augmentation de la demande signifie qu'il n'est pas toujours possible d'aider les personnes à la recherche d'un soutien lorsqu'elles en ont besoin, et la charge émotionnelle qui peut en résulter a une incidence sur le personnel de l'organisation. « **Ça devient une charge très lourde pour l'équipe, sans parler de ce qu'ils ont à gérer dans leur vie personnelle.** »

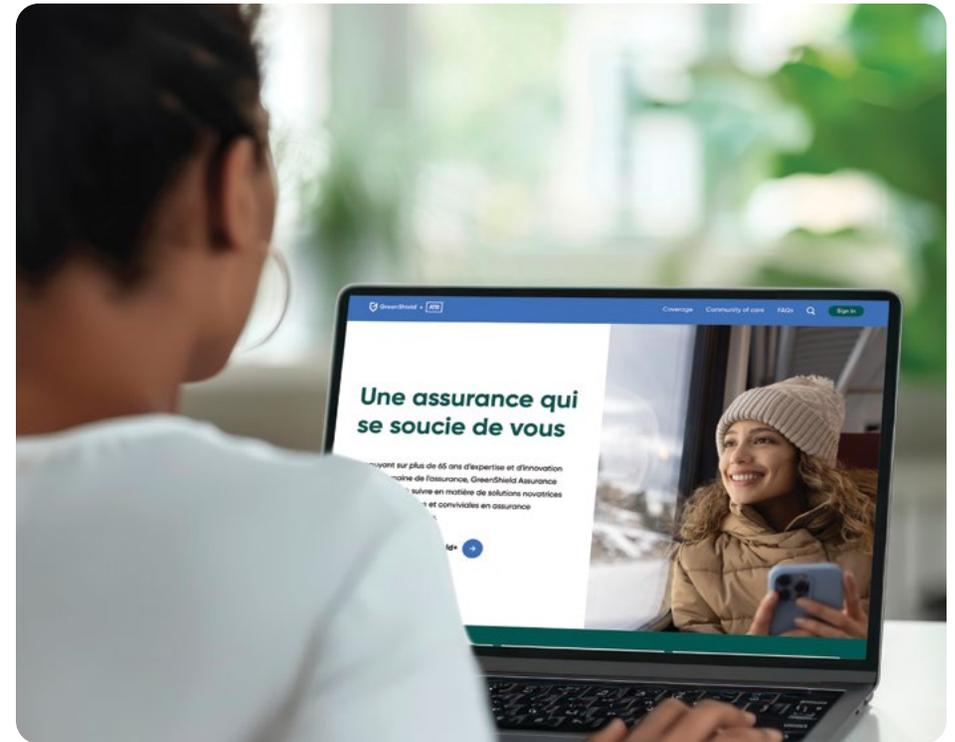
Diriger avec détermination

En 2024, GreenShield s'est associé à notre client ATB Financial pour soutenir les Albertains et Albertaines en première ligne du changement social en leur offrant des services de santé mentale gratuits. La thérapie virtuelle, la thérapie cognitivo-comportementale en ligne et le soutien entre pairs sont tous accessibles à tout moment et en tout lieu par l'intermédiaire de GreenShield+ aux employés et employées du secteur social travaillant dans des organisations qui sont des bénéficiaires de subventions d'ATB Financial.

Shannon Johansen, directrice générale de la Highbanks Society, qui aide les mères sans soutien et vulnérables au cycle de la pauvreté et du sans-abrisme, explique que l'organisation reçoit environ 20 % de son financement du gouvernement et que le reste provient de collectes de fonds privées. Grâce au partenariat entre ATB Financial et GreenShield, la Highbanks Society est en mesure d'offrir pour la première fois un soutien en santé mentale à ses employés et employées.

« Ils sont tellement dévoués à leur travail et à ce qu'ils font avec ces jeunes mamans qu'ils en oublient leur propre bien-être », déclare Shannon, qui encourage son équipe à s'occuper de sa santé mentale en organisant des activités de pleine conscience en groupe et des exercices de renforcement de l'esprit d'équipe.

Comme Shannon, James reconnaît que le succès d'une organisation commence par le bien-être de son personnel. **« Votre succès est lié à cent pour cent à votre personnel, et si votre personnel n'est pas en bonne santé à tous les niveaux, votre organisation n'est pas en bonne santé. »**



En investissant dans la santé mentale et le bien-être des employés et employées du secteur social avec GreenShield, nous soutenons non seulement ces personnes incroyables, mais nous renforçons également les fondations d'une Alberta plus forte et plus compatissante.

Barb Sundquist

Vice-présidente ESG,
ATB Financial



UNE CULTURE OÙ DÉTERMINATION RIME AVEC PASSION ET SAVOIR-FAIRE

Travailler à GreenShield, c'est épouser notre mission en travaillant collectivement pour améliorer les résultats en santé et aider les Canadiens et Canadiennes à exploiter leur plein potentiel.

**À GREENSHIELD, C'EST DANS NOTRE CULTURE
QUE SONT ANCRÉES TOUTES NOS ACTIONS
EN FAVEUR D'UN IMPACT DURABLE.**

La détermination, la passion et le savoir-faire de notre équipe alimentent la synergie entre la croissance de l'entreprise et l'impact social, ce qui nous permet de susciter des changements favorables pour les Canadiens et Canadiennes. C'est à nos employés et employées que reviennent les honneurs – de redoutables compétiteurs constamment en quête d'une meilleure solution.



Nadim Kara

Premier vice-président et leader de Talents et Culture,
GreenShield



APPORTER DU RÉCONFORT AUX FAMILLES EN DEUIL

Après avoir perdu son fils Brandon, Cheryl Gignac, adjudicatrice des réclamations à GreenShield, a participé à un atelier à l'organisme Julien's House et s'est engagée à donner en retour.



Cheryl et Rick Gignac avec l'un des bouquets de bonbons de Cheryl



Nous avons perdu notre fils Brandon le 22 décembre 2022, après un combat de dix ans contre la dépendance aux substances psychoactives. C'était notre fils unique, il était drôle, charmant et voulait toujours faire plaisir à tout le monde. Le monde a perdu un grand homme.

Près de deux mois après sa mort, j'ai été invitée à participer à un atelier d'accompagnement au deuil à Julien's House, un organisme sans but lucratif qui vient en aide aux personnes endeuillées et à leur famille, en apportant un soutien particulier aux frères et sœurs, aux conjoints et aux parents touchés par la mort d'un être cher. L'atelier était gratuit et j'ai été tellement impressionnée par la générosité et la gentillesse que j'ai immédiatement voulu trouver un moyen de redonner au suivant. J'ai dit à mon mari, Rick, qu'il fallait organiser une collecte de fonds pour perpétuer la mémoire de Brandon et aider les autres, car tout le monde est confronté à un deuil un jour ou l'autre dans sa vie.

Je voulais m'assurer que les personnes endeuillées sachent qu'il existe de l'aide pour traverser cette période douloureuse.

J'avais organisé des collectes de fonds à GreenShield pour la Société d'aide à l'enfance de Windsor-Essex, alors je savais ce qu'il était possible de faire. En moins d'un mois, nous avons organisé notre première collecte de fonds pour Julien's House, un souper spaghetti avec de la musique en direct et une tombola. J'adore faire des bouquets de bonbons, et Brandon les aimait beaucoup, alors j'en ai fait pour la tombola. Notre objectif initial était de recueillir 5 000 \$; à la fin de l'événement, nous avons atteint 12 000 \$. Puis GreenShield a doublé le montant.

Par la suite, nous avons organisé quatre collectes de fonds, dont deux tournois de golf organisés par Rick, qui ont permis de recueillir collectivement plus de 61 000 \$ pour Julien's House. Nous venons d'organiser notre troisième souper spaghetti annuel et avons récolté près de 7 600 \$, et une fois de plus, GreenShield va doubler ce montant.

Je travaille à GreenShield depuis 20 ans. Lors de sa visite au bureau de Windsor, j'ai eu une conversation en tête-à-tête avec Zahid Salman, le président et chef de la direction. Je lui ai raconté l'histoire de Brandon. Il a toujours été d'un grand soutien. Je suis fière de travailler pour une entreprise engagée et je suis reconnaissante envers GreenShield pour son engagement à aider les employés et employées à faire une différence dans leurs communautés. Ensemble, nous exerçons un impact durable.



Cheryl Gignac

Adjudicatrice des réclamations,
GreenShield



PROMOUVOIR LA SANTÉ MENTALE DES JEUNES

Steve Laberge, premier vice-président des affaires commerciales et leader de la région du Québec de GreenShield, veut s'assurer que les jeunes bénéficient du soutien dont ils ont besoin en matière de santé mentale.



Steve Laberge entraîne l'équipe de baseball de son fils



J'ai passé plusieurs années à réfléchir à la place qu'occupe la santé mentale dans ma vie. C'est très personnel pour moi. Ma sœur s'est enlevé la vie il y a plus de vingt ans, et en 2021, mon cousin s'est également suicidé. C'était deux jeunes personnes intelligentes, issues de bonne famille et qui avaient toute la vie devant elles. Dans les deux cas, elles n'ont pas eu accès au soutien adéquat.

Quand on touche le fond, il faut parler, trouver quelqu'un à qui se confier pour sortir de cette noirceur qui nous envahit. Et plus important encore, se rallier à une communauté et à des gens qui nous comprennent.

Les jeunes, en particulier, sont confrontés à des défis complexes qui nécessitent des services de santé mentale reflétant la diversité de leurs identités et de leurs expériences. Selon nos partenaires de Recherche en santé mentale Canada, les indicateurs de santé mentale des jeunes se classent dans le dernier tiers des pays riches, et le Canada connaît l'un des taux de suicide chez les adolescents les plus élevés au monde. C'est pourquoi il est essentiel que GreenShield investisse dans la santé mentale des jeunes.

En 2024, nous nous sommes associés à Jack.org, une organisation qui fait une différence tangible dans la vie des jeunes, en veillant à ce qu'ils disposent des outils, de l'éducation et du soutien nécessaires pour faire face à leurs difficultés avant qu'elles ne deviennent insurmontables. J'ai beaucoup d'estime pour ce qu'ils font. Jack.org rejoint les jeunes là où ils se trouvent et leur donne les moyens de s'exprimer, d'écouter et de chercher de l'aide sans crainte ni stigmatisation. Notre partenariat nous permettra d'élargir nos programmes et services de santé mentale afin de toucher les jeunes en âge de poursuivre des études postsecondaires.

Et si ma sœur et mon cousin avaient eu accès à des ressources et à un soutien en santé mentale adaptés à leurs besoins et à leur expérience personnelle? Seraient-ils encore des nôtres? Peut-être bien. C'est pourquoi ce travail est si important.



Steve Laberge

Vice-président principal, Affaires commerciales et leader de la région du Québec, GreenShield



S'ÉLEVER AU-DESSUS DE LA CONCURRENCE

Charles Rosen, ancien premier vice-président et directeur général de GreenShield Administration, est pilote privé, ancien membre du conseil d'administration de United Way et golfeur passionné. Nous lui avons demandé de revenir sur les 24 années qu'il a passées à GreenShield avant de prendre sa retraite.



Charles Rosen dans le poste de pilotage



Les débuts à GreenShield

J'orientais tous mes efforts vers la mise en place de notre division des solutions technologiques, où nous vendions des solutions sur le marché aux compagnies d'assurance et aux administrateurs tiers pour leur permettre de traiter et de rembourser les réclamations de soins de santé et dentaires sous leur marque commerciale.



Travailler pour une entreprise engagée

Les organisations pour lesquelles j'avais travaillé auparavant prenaient leurs décisions dans l'optique d'apporter de la valeur aux actionnaires. À GreenShield, notre processus décisionnel est guidé par la quête de la meilleure façon d'aider les Canadiens et Canadiennes à vivre le plus sainement possible. J'ai toujours adhéré à notre mission, que ce soit pour soutenir les preneurs de contrat, les personnes assurées, les organisations partenaires ou nos communautés, dans le but de promouvoir Une meilleure santé pour tous.



Charles adore piloter son avion monomoteur

Ce que ça représente de travailler à GreenShield

J'ai raconté l'histoire de notre fondateur, William Wilkinson, à de nombreuses personnes au fil des ans. C'est une source d'inspiration incroyable. En tant que pharmacien, il pensait que tous les Canadiens et Canadiennes méritaient d'avoir accès aux médicaments prescrits nécessaires pour répondre à leurs besoins en matière de santé. Travailler à GreenShield, c'est adhérer à la mission qui est la nôtre depuis 1957, soit promouvoir Une meilleure santé pour tous. C'est épouser une passion, c'est savoir s'engager et croire dans l'impact que nous pouvons exercer sur la vie des Canadiens et Canadiennes. Et il suffit de regarder la durée d'emploi des personnes à GreenShield – lorsque les gens restent dans une organisation pendant 10, 15 ou 24 ans comme moi, ça en dit long sur ce qui fait de GreenShield un endroit où il fait bon travailler.

La vie après GreenShield

Passer plus de temps avec les amis et la famille arrive en tête de liste. J'aime jouer au golf (malgré ce que suggère ma carte de pointage) et j'ai hâte de pouvoir me perfectionner. Je suis également pilote privé et donc je compte bien voler davantage. Ma femme et moi aimons voyager, et avons quelques idées de destination en tête, à commencer par l'Espagne et le Portugal.

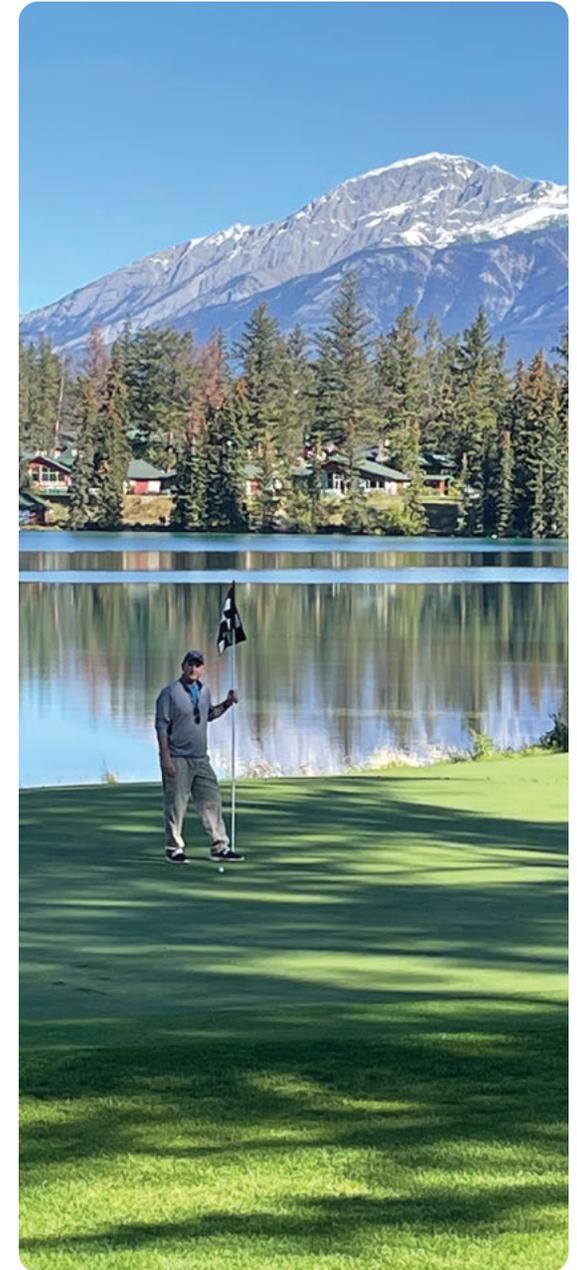


Charles Rosen

Ancien premier vice-président et directeur général de GreenShield Administration

Trouver des solutions et combler le fossé dans les soins

J'ai un diplôme en mathématiques et en informatique. À l'université, un camarade de classe a demandé à notre professeur : "À quoi ça sert de faire ces calculs? C'est une perte de temps!" Je me souviendrai toujours de la réponse du professeur. Il nous a demandé de fermer nos livres et d'écouter pendant quelques minutes, et il nous a dit : "Si vous pensez qu'on vous demandera un jour de résoudre une équation différentielle pendant que vous marchez dans la rue, ça n'arrivera pas. Ce que vous apprenez ici, c'est à réfléchir, à prendre les informations devant vous, à les regarder et à savoir que vous devez en faire quelque chose pour résoudre une question ou un problème, puis à élaborer un plan." C'est ce que fait GreenShield. Nous mettons au point des solutions pour combler le fossé dans les soins de santé et sommes résolus à investir 75 millions de dollars pour améliorer la vie d'au moins un million de Canadiens et Canadiennes d'ici la fin de 2025. C'est tout de même incroyable de pouvoir dire que l'on a influencé un million de vies.



Charles a hâte d'être à la retraite pour avoir plus de temps pour jouer au golf



LE POUVOIR DU DON DE SOI

Le président et chef de la direction de GreenShield, **Zahid Salman**, s'est entretenu avec la lauréate du prix GreenShield Communautaire de cette année, la directrice de la transformation des ventes, **Emmanuelle Sansfaçon**, pour discuter de ce qui la motive à donner de son temps pour faire une différence dans la vie des autres.



La lauréate du prix GreenShield Communautaire, Emmanuelle Sansfaçon, au Camp Vol d'été Leucan-CSN

Le prix **GreenShield Communautaire** rend hommage à un employé ou à une employée qui s'est illustré comme un modèle exceptionnel d'engagement dans sa détermination et son savoir-faire. Il vise à récompenser les personnes qui incarnent notre approche de création de valeur partagée, où réussite d'entreprise va de pair avec progrès social. Il permet de reconnaître la contribution de ceux et celles qui exercent une incidence considérable sur la vie des autres.

Cette année, nous avons reçu sept fois plus de nominations pour le prix GreenShield Communautaire que l'an passé, et elles provenaient de tous les bureaux dans l'ensemble du pays. La lauréate a reçu une somme de 2500 \$ à verser en don à l'organisme de bienfaisance de son choix et pourra ainsi soutenir la cause qui lui tient le plus à cœur.

Zahid : Félicitations pour cette victoire bien méritée! Le prix GreenShield Communautaire récompense un employé ou une employée qui illustre notre engagement à l'égard de notre mission et de notre culture, ou détermination rime avec passion et savoir-faire. Vous avez gagné parce que vous épousez et incarnez vraiment notre objectif à travers votre engagement communautaire.

Emmanuelle : Merci! Bon nombre d'employés et employées de GreenShield incarnent nos valeurs et notre mission, qui est de promouvoir Une meilleure santé pour tous. Je sais que la concurrence était rude. Je suis très humble.

Zahid : Que signifie ce prix pour toi?

Emmanuelle : Le fait d'être reconnue par mes pairs pour ce qui me tient à cœur n'a pas de prix. Comme la plupart des employés et employées de GreenShield, j'ai rejoint l'organisation en raison de sa mission, de ses valeurs humaines et de sa capacité à fournir des solutions novatrices à l'industrie. Être reconnue par des collègues que j'admire et qui partagent les mêmes valeurs est probablement la meilleure récompense que j'aurais pu souhaiter.

Zahid : L'enthousiasme que tu insuffles à ton engagement communautaire se répercute dans ton travail et est très contagieux! Tu inspires tes collègues à sortir des sentiers battus et à miser davantage sur les sphères dans lesquelles GreenShield peut faire la différence. Pourquoi est-il important pour toi de travailler au sein d'une entreprise engagée?

Emmanuelle : Mon travail et ma vie personnelle sont étroitement liés, il est donc important que ma vie professionnelle soit alignée sur mes valeurs personnelles, à savoir la création de liens étroits, privilégiés et durables.

Zahid : Je sais que tu as consacré plus de 10 ans à soutenir les enfants atteints de cancer. À tous les ans, tu passes tes vacances personnelles au Camp Vol d'été Leucan-CSN, où les enfants qui suivent un traitement contre le cancer ont la possibilité de se créer des souvenirs inoubliables. Tu agis également comme mentor à Innovatank et tu sièges au conseil d'administration d'Unsinkable, une organisation qui œuvre à la promotion de la santé mentale des jeunes et des familles en donnant la parole et à ceux et celles qui souhaitent livrer leurs témoignages pour en inspirer d'autres. Comment GreenShield soutient-elle tes activités de bénévolat?

Emmanuelle : Le programme de dons du personnel de GreenShield amplifie mon travail bénévole en jumelant mes dons et en récompensant mon temps de bénévolat par des sommes supplémentaires que je peux redonner à l'organisme de mon choix. Cette année, j'ai pu verser 5550 \$ supplémentaires à des causes qui me tiennent à cœur.

Zahid : La lauréate du prix GreenShield Communautaire reçoit 2500 \$ à investir dans l'œuvre de bienfaisance de son choix. À quelle œuvre de bienfaisance vas-tu verser ce don?

Emmanuelle : J'ai choisi de faire mon don à Unsinkable afin de contribuer à accroître sa présence et son impact au Québec. L'année dernière, j'ai eu l'occasion de participer à un projet visant à donner une plus grande visibilité aux organisations locales de santé mentale, dans le cadre duquel des personnes ont pris leur courage à deux mains pour venir témoigner de leur parcours et du soutien qu'elles ont reçu.

Zahid : C'est merveilleux. Félicitations encore une fois pour ton prix.



GreenShield est fière d'être membre de Bénévoles Canada

Bénévoles Canada est un organisme de bienfaisance enregistré qui exerce un leadership national et un savoir-faire en matière de bénévolat afin d'accroître la participation, la qualité et la diversité des expériences de bénévolat.

Des employés et employées qui font la différence

Cette année, cinq finalistes se sont illustrés et ont inspiré les employés et employées à incarner notre mission. Tout le monde a reçu 1000 \$ chacun à remettre à l'organisme de bienfaisance de leur choix, notamment la Société de Saint-Vincent de Paul, Compassion Canada et The Hospice of Windsor and Essex County.



Amanda Coulter

Représentante anglophone,
centre de service à la clientèle
Windsor



Micheal Desjardins

Représentant anglophone,
centre de service à la clientèle
Windsor



Rachel Duan

Gestionnaire de compte
Toronto



Greg Dufour

Coordonnateur, centre de service
à la clientèle
Windsor



Sara Parker

Adjudicatrice des réclamations
Windsor



APPORTER DU RÉCONFORT AUX PROCHES AIDANTS ET PROCHES AIDANTES

En tant que membre du conseil d'administration de l'Œuvre des Manoirs Ronald McDonald, **David Sklash** aide des familles comme la sienne à obtenir le soutien dont elles ont besoin.



Matthew Chater, PDG, Œuvre des Manoirs Ronald McDonald, Sud-Ouest de l'Ontario et David Sklash, au tournoi de golf de l'OMRM à Windsor



Il a toujours été important pour moi de travailler pour une organisation engagée. Je travaille à GreenShield depuis 11 ans, et je suis né et j'ai grandi à Windsor. Il est donc très important pour moi de voir l'impact que GreenShield a ici, et dans d'autres communautés.

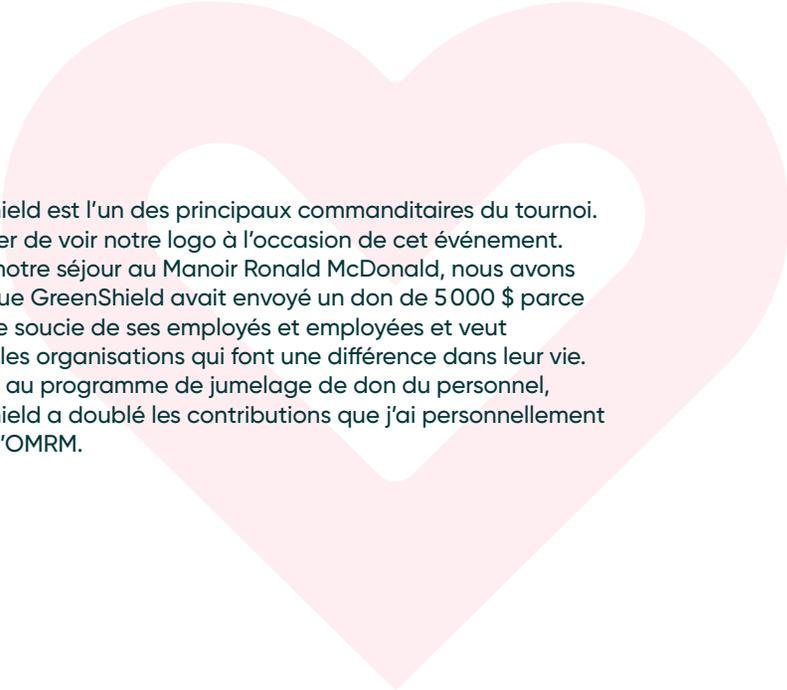
Lorsque GreenShield est devenu le fournisseur d'assurance et de soins de santé de McDonald's et de l'Œuvre des Manoirs Ronald McDonald (OMRM), il s'agissait d'un lien fantastique entre un employeur qui me passionne et une cause qui me passionne.

Je siège au conseil d'administration de l'OMRM du Centre-Sud de l'Ontario. Il était important pour moi de rendre la pareille après que ma femme et moi avons séjourné dans un Manoir Ronald McDonald pendant la période la plus éprouvante de notre vie, lorsque notre premier enfant, Evan, est né prématurément.

Les médecins nous ont transférés de l'hôpital de Windsor à l'unité de soins intensifs néonataux de l'hôpital pour enfants de London, où Evan a passé trois semaines. Chaque jour, nous nous rendions à l'hôpital pour passer du temps avec Evan pendant que les médecins et le personnel infirmier s'occupaient de lui, puis nous retournions au Manoir Ronald McDonald.

Les repas faits maison qu'ils nous offraient chaque jour et le lieu d'hébergement pratique et confortable à proximité de l'hôpital nous ont énormément aidés et nous ont apporté beaucoup de réconfort. Le combat d'Evan a pris fin, et lorsqu'il est décédé, nous avons dit au revoir au Manoir Ronald McDonald. Mais en partant, je me suis promis de contribuer à leur organisation par tous les moyens possibles, en mémoire d'Evan.

J'ai commencé au sein du comité des finances, puis j'ai eu l'occasion de rejoindre le conseil d'administration, où je siège depuis maintenant trois ans. Il s'agit d'une excellente occasion de contribuer à la gestion de l'organisation dans ses prochaines phases de développement et de croissance, d'accroître son rayonnement à Windsor et de renforcer notre capacité à aider davantage de familles. Il y a deux ans, j'ai participé au lancement du tournoi de golf inaugural de l'OMRM à Windsor. Nous avons amassé 275 000 \$ jusqu'à présent et nous prévoyons organiser la prochaine édition en 2025.



GreenShield est l'un des principaux commanditaires du tournoi. Je suis fier de voir notre logo à l'occasion de cet événement. Lors de notre séjour au Manoir Ronald McDonald, nous avons appris que GreenShield avait envoyé un don de 5 000 \$ parce qu'elle se soucie de ses employés et employées et veut soutenir les organisations qui font une différence dans leur vie. Et grâce au programme de jumelage de don du personnel, GreenShield a doublé les contributions que j'ai personnellement faites à l'OMRM.



Les employés et employées de GreenShield, au tournoi de golf de l'OMRM à Windsor

Travailler à GreenShield, quelle que soit l'équipe ou la fonction pour laquelle vous travaillez, c'est œuvrer au sein d'une GreenShield unifiée. Nous comprenons tous ce que nous faisons et pourquoi nous le faisons. **L'idée de favoriser le bien pour tous nous aide à rester unis.**



David Sklash

Vice-président, Planification et exécution stratégiques,
GreenShield



L'IMPACT DES EMPLOYÉS ET EMPLOYÉES DANS UNE CULTURE ENGAGÉE

À GreenShield, notre culture engagée transcende nos produits et nos services, elle s'étend au cœur de nos communautés grâce à la passion et à la générosité de nos employés et employées.



PLUS DE 220 000 \$

Total des dons des employés et employées (2024)



ENVIRON 3 000

Heures totales de bénévolat (2024)



88 %

Taux de participation des employés et employées au programme de dons

Grâce à nos programmes avant-gardistes de dons du personnel, nous permettons aux employés et employées de soutenir les causes qui leur tiennent le plus à cœur, que ce soit par le biais de dons ou de bénévolat. Grâce à des options de dons flexibles, nous les aidons à devenir des vecteurs de changement.



Jumelage des dons

Nous jumelons les dons des employés et employées, en versant une somme équivalente à leurs dons de charité, jusqu'à concurrence de 3 000 \$ par personne, par année.



Dons aux collectivités dans lesquelles nous vivons

Tous les employés et employées peuvent soutenir des organismes de bienfaisance locaux par le biais de retenues salariales. En 2024, 88 % des membres du personnel de GreenShield y ont participé.



Dollars contre une activité de bénévolat

Nous accordons autant d'importance au temps qu'au soutien financier. 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.



Journées de GreenShield Communautaire

Nouveauté en 2025, nous avons introduit les journées de GreenShield Communautaire : deux jours de congés payés par année pour que les employés et employées puissent faire du bénévolat de façon individuelle ou en équipe afin de faire la différence dans leurs communautés.

Notre programme novateur de dons du personnel, le plus important du secteur



Les employés et employées de GreenShield ont grimpé les 1776 marches de la Tour du CN pour soutenir United Way Centraide



Le projet Rassembler (Huddle) de United Way Centraide fournit un espace sûr où les jeunes peuvent s'épanouir



Les employés et employées de GreenShield ont participé à l'opération Boîte à chaussure afin de venir en aide aux femmes en situation ou à risque d'itinérance



Au-delà des contributions financières et des heures de bénévolat, nous encourageons les employés et employées à lancer leurs propres initiatives, comme c'est le cas avec la campagne Centraide. En 2024, les employés et employées de nos bureaux de Windsor et de Toronto ont participé à la campagne en organisant des activités bénévoles qui ont permis d'amasser plus de 140 000 \$ pour les bureaux de Centraide à travers le Canada.



CRÉER UN LIEU DE TRAVAIL PLUS INCLUSIF



À une époque où les organisations se détournent des programmes fondés sur l'équité, GreenShield redouble d'efforts pour mettre l'inclusion au premier plan – que ce soit au sein de notre effectif, de nos offres aux clients ou de nos programmes d'impact social.

GreenShield fait de la diversité, de l'équité et de l'inclusion (DEI) la pierre angulaire de sa culture, car nous sommes convaincus qu'elle permet d'éclairer la prise de décision, de rehausser la créativité et d'accroître le rendement global. On dit souvent que la diversité est un fait, que l'équité est un choix et que l'inclusion est une action et qu'ensemble, elles font naître le sentiment d'appartenance.

L'inclusion n'est pas seulement la bonne chose à faire, c'est la bonne chose à faire sur le plan commercial. Elle oriente nos relations avec nos partenaires et la conception de nos produits et services, et elle est nourrie au sein de notre culture grâce à des occasions d'apprentissage, à l'acquisition de talents,

au perfectionnement des talents et à la mise en œuvre d'une culture inclusive.

Nous transformons notre processus d'acquisition de talents en intégrant la diversité, l'équité et l'inclusion dans notre mandat, dans tout ce que nous faisons. Nous exploitons activement les forces et les perspectives uniques que chaque membre de l'équipe nous apporte. Notre équipe de direction fournit l'orientation stratégique aux différents groupes fonctionnels chargés de mettre en œuvre la stratégie de DEI, et surveille attentivement les progrès accomplis pour garantir l'alignement sur la mission et les priorités organisationnelles de GreenShield. Voilà une bonne indication que la DEI est une priorité absolue pour GreenShield.

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

Projet famille, une approche holistique de la gestion de l'obésité et un accompagnement pour les personnes aînées autochtones. Nous continuons à nous appuyer sur nos groupes-ressources d'employés et employées (GRE) et sur notre plan directeur pour 2025 en matière de DEI pour nous aider à accroître la diversité, à créer un environnement de travail plus inclusif et à mieux refléter les communautés diversifiées que nous servons.

Nous avons accordé la priorité à la recherche de personnes candidates provenant d'horizons 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 et de 30 % pour les minorités visibles au sein de notre conseil d'administration et de notre équipe de haute direction. Nous réalisons des progrès considérables dans la poursuite de ces objectifs.

GROUPES-RESSOURCES D'EMPLOYÉS ET EMPLOYÉES



Réseau des employés et employées noirs

Le Réseau des employés et employées noirs favorise l'inclusion en milieu de travail pour les employés et employées qui font partie de la communauté noire. Notre mission du Réseau est de soutenir leur inclusion et leur avancement professionnel dans 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 parties prenantes en diversité, équité et inclusion. Nous voulons changer les choses grâce à des bourses d'études, du soutien aux entreprises locales appartenant à des personnes noires et d'un accès à des professionnels et professionnelles noirs de la santé mentale.



DifférHabilités

DifférHabilités aide tous les membres du personnel de GreenShield à être eux-mêmes au travail. Pour ce faire, nous créons des espaces sûrs en éliminant notamment les obstacles psychologiques et physiques à l'équité en matière d'accès et en agissant comme alliés pour les personnes vivant avec une incapacité. DifférHabilités accueille le caractère singulier et le potentiel de chaque être humain.



FIERTÉ

FIERTÉ est attaché à l'idéal selon lequel chaque personne a droit à la dignité et mérite d'être respectée et comprise, peu importe qui elle aime ou comment elle s'exprime. Ce GRE organise des événements et invite des conférenciers et conférencières à venir parler avec les employés et employées de GreenShield pour créer un espace sûr et propice aux conversations respectueuses. En 2024, GreenShield a pris part aux défilés de la Fierté de Toronto et de Windsor.



Cercle de l'Asie-Pacifique

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. Ce GRE crée un espace agréable et sûr qui favorise le dialogue ouvert et la mobilisation. Il invite au partage des riches traditions collectives de ses divers membres.



Avancement des femmes

Avancement des femmes s'efforce de favoriser l'égalité des chances pour les femmes au sein de l'organisation. Ce GRE brise le plafond de verre pour celles qui incarnent l'équilibre quotidien que nous assurons en tant que femmes, et 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.



GOVERNANCE D'ENTREPRISE



Gouvernance d'entreprise

Nous nous engageons à mener nos activités de façon éthique, honnête et transparente avec nos parties prenantes.

Depuis le 1 janvier 2025, GreenShield est la société mère qui englobe deux entités juridiques sans but lucratif : l'Association Green Shield et la Fondation Green Shield Canada (FGSC). Green Shield Holdings inc. (GSH) est une filiale en propriété exclusive de l'Association Green Shield, qui héberge nos services d'assurance, de soins de santé, d'adjudication et d'administration des régimes d'assurance collective.

GSH et les entreprises 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 filiales versent leurs excédents à l'Association Green Shield, qui réinvestit ces fonds dans les initiatives d'impact social. Cela permet de s'assurer que la raison d'être absolue de l'Association Green Shield et de ses filiales est de faire progresser la mission sociale de GreenShield.

Grâce aux huit acquisitions de GSH, GreenShield – qui était un assureur de soins de santé et dentaires – est devenue la plus importante organisation de services d'assurance et de soins de santé intégrés et le premier fournisseur-payeur au Canada, avec des capacités inégalées en matière d'assurance de soins de santé, d'administration et de services de soins de santé pour mieux servir nos clients et nous permettre de faire progresser notre mission sociale. Nous réinvestissons nos bénéfices excédentaires et redéployons nos produits et services afin de soutenir directement les communautés mal desservies et vulnérables dans le cadre des initiatives d'impact social de GreenShield Communautaire.

Conseil d'administration

Association Green Shield et Green Shield Holdings inc.

Alan Torrie

Président

Zahid Salman

Président et chef de la direction

Jennifer Barber

Aliya Kassamali

Pierre Laurin

Sharon Ludlow

Darrell Pasloski

Bertrand Bolduc

Alice Keung

Ken Lewenza

Edward Odumodu

Monique Richer

Nos conseils d'administration supervisent la gestion et l'orientation stratégique de l'entreprise et constituent notre organe de gouvernance le plus important. À partir de 2025, les membres de l'Association GreenShield élisent les membres du conseil d'administration de l'Association GreenShield, qui sont également administrateurs de GSH et de la FGSC. 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 distincts. Tous les administrateurs, à l'exception du chef de la direction, sont des administrateurs indépendants, confirmés chaque année par le comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique de GSH.

Les membres du CA sont nommés et élus pour un mandat de trois ans (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 de GSH afin de réaliser notre mission et d'atteindre nos objectifs stratégiques. Le CA de GSH mène annuellement des évaluations de l'efficacité et des évaluations par les pairs. Il adopte les pratiques de gouvernance exemplaires qui conviennent à l'entreprise. Les compétences des administrateurs s'harmonisent avec notre plan stratégique et les membres du CA doivent collectivement posséder cet ensemble de compétences.

Le conseil d'administration de GSH compte quatre comités permanents :

1. Comité d'audit, de gestion des risques et des investissements.
2. Comité des ressources humaines et de l'impact social.
3. Comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique.
4. Comité des mises en candidature.

La surveillance du CA de notre portefeuille en matière d'impact social (qui sert d'équivalent aux programmes pour l'intégration des facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance [ESG], pour la responsabilité sociale de l'entreprise et le développement durable) revient principalement au Comité des ressources humaines et de l'impact social. De 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, en approuve toute modification et révisé le rapport d'impact annuel. 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. Sa mise en œuvre est assurée par chaque employé et employée dans le cadre de notre mission.

Composition du conseil d'administration

12

membres

11

membres indépendants

6,9

années en moyenne

33 %

de personnes racisées

42 %

de femmes

Diversité des cadres supérieurs¹

41

membres de la haute direction

54 %

de personnes racisées

41 %

de femmes

¹ V.-P. et échelons supérieurs

Éthique, intégrité et conformité

Nous menons toutes nos activités commerciales avec franchise et éthique, honnêteté et intégrité, et conformément aux lois des territoires où nous exerçons nos activités. Notre cadre de gestion de la conformité réglementaire (GCR) aide GreenShield à respecter ses exigences juridiques et réglementaires et expose en détail 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 administratrices et dirigeants et dirigeantes doivent confirmer leur reconnaissance de notre code de conduite et leur adhésion à celui-ci chaque année. Le chef de la direction rend compte de l'acquittement de cette obligation par tous les employés et employées et dirigeants et dirigeantes au comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique. De plus, nous avons établi la Politique à l'intention des employés concernés qui encadre les signalements anonymes de conduite litigieuse faits par l'entremise de notre ligne d'assistance à l'intention des employés et employées, 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 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.

Accessibilité

Nous sommes déterminés à assurer la dignité et l'indépendance des personnes vivant avec un handicap. Toute personne – que son handicap soit apparent ou non – sera traitée avec courtoisie et de façon à ce qu'elle se sente la bienvenue et verra ses besoins en matière d'adaptation respectés chaque fois qu'elle interagira avec nous et nos employés et employées. 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.



Pratiques d'investissement durable

GreenShield a sélectionné des conseillers et conseillères en investissement externes qui se consacrent à la gestion de nos actifs dans une optique durable. Ils disposent d'équipes ESG et durabilité spécialisées pour examiner les nouveaux investissements et adhérer aux principes directeurs suivants.

- Promotion des entreprises qui défendent une gouvernance saine et une bonne gestion des considérations environnementales et sociales et investir dans ces dernières.
- Signataires des Principes pour l'investissement responsable des Nations Unies; collaboration avec des groupes de premier plan soucieux des questions ESG tels que la Coalition canadienne pour une bonne gouvernance et Climate Engagement Canada.
- Participation active au vote par procuration pour influencer les activités liées aux questions ESG dans le cadre des investissements.
- Recrutement de conseillers et conseillères externes pour élargir l'expertise en matière d'ESG (par exemple, le changement climatique).
- Responsabilisation des gestionnaires de placements en matière de considérations ESG dans le cadre de leurs évaluations du rendement.
- Ajustement des indices de référence pour comparer notre rendement à celui des portefeuilles ESG.
- Maintien de la conformité avec la réglementation européenne sur la finance durable.
- Règlement sur la divulgation en Europe avec planification de la conformité en Amérique du Nord.



CLIMAT ET ENVIRONNEMENT

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 efforçons de réduire au minimum notre empreinte environnementale en intégrant la gérance environnementale responsable dans chaque aspect de nos activités.

Notre mission environnementale est de :



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.



Éduquer et habiliter

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.



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, nos objectifs environnementaux font partie intégrante de nos décisions et de nos stratégies, reflétant notre engagement inébranlable à sauvegarder l'environnement pour les générations actuelles et futures. Ensemble, nous pouvons bâtir un Canada plus durable, résilient, prospère et en santé.

En 2024, nous avons :

- généreusement fait don de mobilier et d'articles de bureau excédentaires à Habitat pour l'humanité, ce qui nous a permis de détourner avec succès environ 3 700 kg de déchets des sites d'enfouissement, démontrant notre engagement en faveur de la protection de l'environnement;
- optimisé de façon stratégique les températures de CVC dans nos différents bureaux pour améliorer l'efficacité énergétique pendant les périodes d'inoccupation, démontrant notre dévouement à l'égard de la conservation des ressources;
- adopté des mesures visant à réduire la consommation énergétique dans nos installations, réaffirmant notre engagement indéfectible à l'égard des pratiques de durabilité.

CIBLES EN MATIÈRE DE GES



GreenShield s'est fixé des cibles de réduction des GES ambitieuses afin de diminuer ses émissions de gaz à effet de serre de 50 % d'ici 2030 par rapport à la base de référence de 2019 et atteindre zéro émission nette d'ici 2050. Cette année, nous avons constaté une croissance relativement stable des émissions, malgré une croissance organisationnelle considérable. Nous demeurons résolus à faire progresser les efforts en matière de développement durable tout en conciliant expansion commerciale et réduction des émissions.



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 2SLGBTQIA+. 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. De plus, nos conseillers et conseillères en investissement utilisent une approche d'investissement responsable, intégrant les facteurs environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans leurs recherches. Ils sélectionnent des entreprises qui se sont engagées à mettre en place une gouvernance solide et à gérer efficacement les questions environnementales et sociales, en veillant à ce que nos investissements reflètent nos valeurs et notre engagement en faveur de pratiques commerciales responsables.



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



CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

La stratégie de cybersécurité de GreenShield continue de se concentrer sur le renforcement de la cyberrésilience, l'augmentation de la confiance des clients et la mise en place de l'IA de manière sécurisée, tous les services étant fournis par le biais d'un modèle de services partagés.



En 2024, nous avons mis en place un modèle de services partagés pour les services de sécurité, normalisé efficacement les technologies de cybersécurité dans les entités commerciales, renforcé les capacités de prévention des pertes de données et réalisé une évaluation de la sécurité basée sur les principes de la zéro-confiance.

En 2025, nous poursuivons notre stratégie pluriannuelle de sécurité à vérification systématique (zéro-confiance) afin de faire évoluer les pratiques de sécurité dans les domaines de la gestion des identités et des accès, de la sécurité de l'infonuagique, des appareils, des applications et de la réponse aux cyberincidents. L'adoption des principes de sécurité zéro-confiance permet d'appliquer efficacement l'accès aux ressources avec le moins de privilèges possible, d'assurer la visibilité des environnements informatiques et de promouvoir une segmentation appropriée du réseau afin de limiter et de contenir les mouvements adverses à l'intérieur de nos réseaux.

Nous suivons 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. Nous disposons de politiques et de normes de 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 constante 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 nous incite à répondre de nos actions.

Nous utilisons également les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies comme plan directeur 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 no 3 (Bonne santé et bien-être). Nous soutenons également les ODD no 5 (Égalité entre les sexes), no 8 (Travail décent et croissance économique), no 10 (Inégalités réduites) et no 17 (Partenariats pour la réalisation des objectifs). En 2024, nous avons affiné le système de mesure du rendement, introduit en 2023, dans l'ensemble du groupe d'entreprises de GreenShield afin de garantir l'alignement sur la mission, en associant les enjeux de société à la croissance de l'entreprise afin d'être une plus grande force pour le bien.

INDICATEURS CLÉS DE RENDEMENT DE L'IMPACT SOCIAL

Progrès par rapport aux objectifs stratégiques de 2025

	Objectif	Données réelles au 31 décembre 2024
Nombre de vies touchées (résultats positifs pour la santé)	1,0 M de données cumulatives (2020–2025)	751 123
Nombre annuel de Canadiens et Canadiennes desservis	5,0 M	7,5 M
Investissement à impact social	75,0 M\$ de données cumulatives (2018–2025)	59,7 M\$

Rendement annuel

	2024	2023	2022	2021	Indicateur de la GRI
Nombre de vies touchées	308 037	201 218	163 991	40 627	–
Nombre de Canadiens et Canadiennes desservis	7,5 M	7,0 M	6,0 M	4,6 M	2-6
Investissement à impact social	12,7 M\$	11,3 M\$	9,2 M\$	7,3 M\$	201-1
Total des dons des employés et employées	0,2 M\$	0,2 M\$	0,2 M\$	0,2 M\$	201-1

Équipe de gouvernance de GreenShield

	2024	2023	Indicateur de la GRI
Nombre d'administrateurs et d'administratrices (CA)*	12	12	2-9
Nombre d'administrateurs et d'administratrices indépendants au sein du CA	11	11	2-9
Ancienneté moyenne des membres du CA (années)	6,9	5,4	2-9
Pourcentage de femmes siégeant au CA	42 %	42 %	2-9
Pourcentage de personnes racisées au CA	33 %	33 %	2-9
Pourcentage d'employés et employées qui effectuent la revue annuelle du code de conduite	100 %	100 %	205-2
Pourcentage d'employés et employées qui effectuent l'examen annuel des politiques	100 %	100 %	205-2
Pourcentage de membres du CA qui approuvent les politiques et procédures de lutte contre la corruption	100 %	100 %	205-2
Infractions confirmées au code de conduite	0	0	205-3
Nombre total d'incidents confirmés de corruption	0	0	205-3
Nombre d'amendes, de pénalités ou de mesures réglementaires	0	0	417-3, 419-1
Nombre total de plaintes fondées reçues concernant des atteintes à la vie privée des clients	0	0	418-1

* Toutes les mesures relatives aux membres du conseil d'administration incluent les membres de la direction de Green Shield Canada et de Green Shield Holdings inc. de 2024.

Personnel de GreenShield

Dénombrement des effectifs	2024	2023	Indicateur de la GRI
Nombre total d'employés et employées	1 797	1 558	2-6
Pourcentage d'employés et employées à temps plein	92 %	94 %	2-7
Pourcentage d'employés et employées à temps partiel	3 %	4 %	2-7
Pourcentage d'employés et employées contractuels	5 %	2 %	2-7

Diversité, équité et inclusion	2024	2023	Indicateur de la GRI
Pourcentage de femmes dans l'effectif total	67 %	67 %	405-1
Pourcentage de femmes occupant des postes de haute direction (V.-P. et échelons supérieurs)	41 %	38 %	405-1
Pourcentage d'employés et employées racisés dans la haute direction (V.-P. et échelons supérieurs)	54 %	30 %	405-1
Pourcentage d'employés et employées 2SLGBTQIA+	4 %	4 %	405-1
Pourcentage d'employés et employées ayant un handicap	5 %	5 %	405-1
Pourcentage d'employés et employées racisés	25 %	22 %	405-1
Pourcentage d'employés et employées autochtones	1 %	0,9 %	405-1
Effectif total par groupe d'âge – moins de 30 ans (pourcentage)	15 %	12 %	405-1
Effectif total par groupe d'âge – de 30 à 50 ans (pourcentage)	64 %	65 %	405-1
Effectif total par groupe d'âge – 50 ans et plus (pourcentage)	21 %	22 %	405-1

Personnel de GreenShield

Gestion du personnel de GreenShield	2024	2023	Indicateur de la GRI
Nombre moyen d'années de service des employés et employées	7,5	7,9	–
Roulement volontaire	7 %	9 %	401-1
Taux d'augmentation des nouveaux employés et employées	15 %	24 %	401-1
Somme investie dans la formation et le perfectionnement par employé ou employée	1 072 \$	257 \$	404-1
Nombre moyen d'heures de formation par employé et employée	12,1	11,8	–
Pourcentage d'employés et d'employées salariés qui reçoivent des évaluations annuelles de rendement et de perfectionnement professionnel	100 %	100 %	404-3
Travailleurs et travailleuses visés par un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	100 %	100 %	404-8

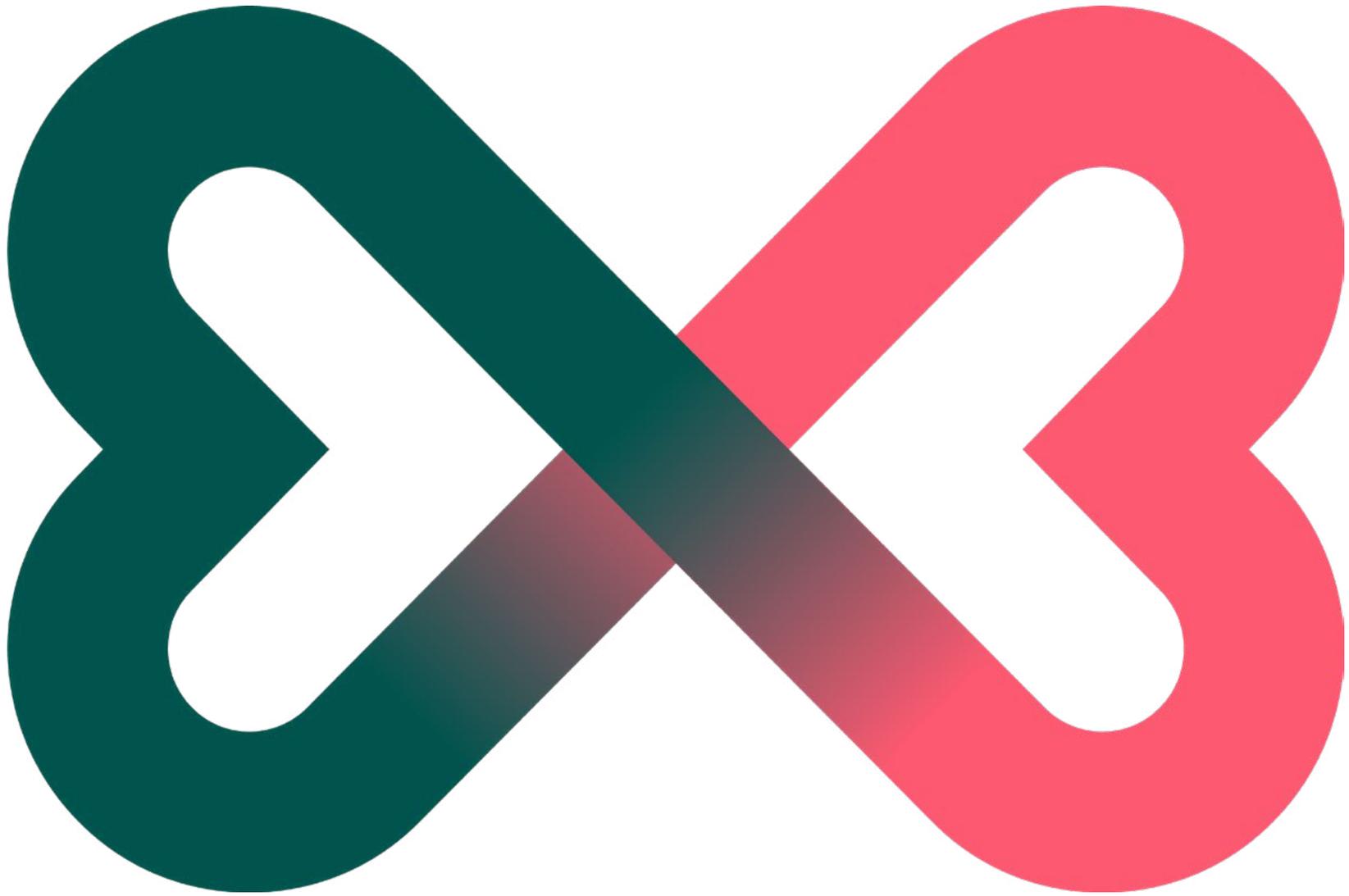
Clients de GreenShield

	2024	2023	Indicateur de la GRI
Personnes assurées	7,5 M	7 M	2-6
Taux de fidélisation des clients	99 %	99 %	2-6
Nombre de réclamations traitées	70 M	58,8 M	-

Climat à GreenShield

Émissions annuelles par champ d'application (kg éq. CO ₂)*	2024	2023	Indicateur de la GRI
Champ d'application 1	690 000	692 498	305-1
Champ d'application 2	150 000	153 629	305-2
Total	840 000	846 127	-

* 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 compris dans l'information comprennent le dioxyde de carbone (CO₂), le méthane (CH₄), l'oxyde nitreux (N₂O), les hydrofluorocarbures (HFC) et les perfluorocarbures (PFC).



GreenShield désigne collectivement l'Association Green Shield et Green Shield Holdings inc., qui regroupe nos activités d'assurance, de santé, de traitement des réclamations et d'administration des régimes d'assurance collective, y compris Assurance Green Shield Canada (AGSC), Green Shield Santé inc., Green Shield Adjudication inc. et Green Shield Administration inc. Green Shield Holdings inc. est elle-même une filiale en propriété exclusive de l'Association Green Shield, un organisme sans but lucratif.

