



RAPPORT SUR LES PLAINTES 2025

Le présent rapport porte sur les mécanismes de plainte de Green Shield Holdings inc. et de toutes ses filiales pour l'exercice 2025, tels qu'ils sont décrits dans les procédures actuelles de résolution des plaintes de GreenShield et dans ses documents internes de synthèse annuels.

À l'heure actuelle, GreenShield dispose de deux mécanismes de plainte : le processus officiel de résolution des plaintes des clients et la Ligne d'assistance en matière d'éthique à l'intention du personnel préoccupé. Au cours de l'exercice 2025, le processus de résolution des plaintes des clients a couvert les plaintes de personnes adhérentes transmises à un niveau supérieur et traitées par les responsables des plaintes et leurs supérieurs, y compris les dossiers adressés aux membres de la direction, à l'Ombudsman, à l'Autorité des marchés financiers (AMF) et à d'autres instances de haut niveau, tandis que la Ligne d'assistance en matière d'éthique à l'intention du personnel préoccupé a été gérée par un fournisseur externe et accessible en tout temps par téléphone et par courrier. Le Code de conduite stipule que les membres du personnel peuvent faire des signalements anonymes, que leur confidentialité sera protégée et qu'il est interdit d'exercer des représailles à leur encontre.

Au cours de l'exercice 2025, GreenShield a reçu deux¹ plaintes de clients transmises à un niveau supérieur et aucun signalement d'employés et employées via la Ligne d'assistance en matière d'éthique. Les plaintes des clients concernaient principalement le régime et l'adjudication des réclamations, notamment des services ou soins non couverts, des décisions d'admissibilité à la protection fondées sur les dispositions du régime, les critères d'admissibilité aux médicaments, les limites de remboursement, les questions liées aux fournisseurs ainsi que les demandes d'exception ou de réexamen.

Au cours de l'exercice 2025, 14 plaintes ont été examinées et résolues conformément aux dispositions applicables des régimes et aux exigences documentaires, sans modification de la décision initiale d'admissibilité. Au cours de la période considérée, huit dossiers de plaintes ont fait l'objet d'un processus d'examen complet, et la plupart ont abouti à des mesures correctives telles que des exceptions ponctuelles pour des réclamations, des approbations rétroactives de médicaments ou des mesures administratives correctives. Les mesures de suivi comprenaient généralement un examen par la direction ou l'équipe de pharmacie, un signalement à la haute direction le cas échéant, une communication directe avec les personnes adhérentes concernant les décisions et leur justification ainsi que des corrections de processus si nécessaire. Ces dossiers ont généralement été résolus dans un délai moyen de dix jours et tous ont été clos dans le respect des délais de recours hiérarchique établis.

GreenShield ne recueille ni ne publie actuellement d'indicateurs officiels de satisfaction concernant ses processus de résolution des plaintes de ses clients ou de son personnel. D'après les pratiques actuelles, les personnes ayant déposé une plainte et qui sont insatisfaites du traitement ou de l'issue

¹ Deux plaintes supplémentaires ont été reçues en 2024 et traitées en 2025.



de celle-ci doivent transmettre leurs préoccupations à des organismes externes, tels que l'Ombudsman des assurances de personnes (OAP).

Le présent rapport est examiné sous la supervision du conseil d'administration de GreenShield; il est rendu public et mis à jour chaque année.