



INNOVER AVEC
DÉTERMINATION

RECONNAISSANCE TERRITORIALE

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 Ojibwé, les Odawa et les Potawatomi. GreenShield rend hommage à l'ensemble des Premières Nations, des Inuits et des Métis, ainsi qu'à leur précieuse contribution passée et présente à ce territoire et aux avantages qu'il nous procure à tous.

RÊVES DE NĒHIYAW

Honorer l'imagination, les possibilités et la puissance infinie du rêve.

Au cœur de l'œuvre, une danseuse explose d'une énergie lumineuse tandis qu'elle tourbillonne. Les parures de ses mocassins et celles qui se déploient sous son châle s'épanouissent en fleurs élancées comme des lianes, évoquant la poussée silencieuse de la croissance et la magie de la transformation. De son cœur émergent des pensées lumineuses et novatrices qui rayonnent de l'intérieur. Des formes abstraites jaillissent de son esprit puissant, transportant son énergie au-delà du monde physique. Au fil de leur voyage, ces formes se transforment en syllabiques nêhiyaw et en formes constructives qui s'élèvent dans le ciel nocturne. Des étoiles éparpillées illuminent l'obscurité, nous rappelant que le champ des possibles est infini.



À propos de l'artiste

Bada Jean est une artiste visuelle nêhiyaw (cri), d'née et galloise du territoire des Traités 6 et 7. Elle est originaire de la nation crie Ahtahkakoop et de la nation Tsuut'ina. Elle a grandi en Alberta et en Saskatchewan, et vit et travaille maintenant à Mohkinstsis (Calgary, Alberta). C'est la troisième année consécutive que Bada Jean conçoit des œuvres d'art pour le Rapport d'impact de GreenShield.





INNOVER AVEC DÉTERMINATION

L'innovation prend véritablement tout son sens lorsqu'elle est guidée par des besoins réels et qu'elle a un impact tangible et mesurable. Pour GreenShield, l'innovation n'est pas une fin en soi – c'est une responsabilité qui découle de notre rôle en tant qu'organisation d'assurance et de soins de santé sans but lucratif. Nous croyons en un avenir où chaque Canadien et chaque Canadienne peut atteindre son plein potentiel en matière de santé et de bien-être.

GreenShield est guidée par sa raison d'être depuis le tout début. Depuis notre création, notre priorité est de repérer les lacunes en matière d'assurance et de soins de santé et d'imaginer des solutions concrètes pour y remédier. Cet engagement continue d'inspirer notre façon d'imaginer, d'éprouver et de faire grandir les idées qui, pas à pas, lèvent les voiles et dissipent les barrières, ouvrant dès aujourd'hui le chemin vers une meilleure santé.

Dans un système de santé complexe, notre rôle n'est pas d'agir en vase clos, mais de mobiliser les partenaires autour de données probantes communes, d'une responsabilisation partagée et d'objectifs collectifs. Cette approche vise à favoriser un progrès plus rapide, plus cohérent et plus durable.

D'un océan à l'autre, les Canadiens et Canadiennes doivent faire face à l'augmentation des coûts, aux longs délais d'attente et aux inégalités persistantes en matière de soins. Ce rapport présente notre réponse : intégrer l'assurance et les soins, réinvestir dans les communautés, mesurer les résultats et collaborer pour élargir les initiatives efficaces.

C'est ainsi qu'innover avec détermination prend tout son sens. Nous nous développons avec intention, en apportant notre contribution au sein d'un écosystème complexe, tout en demeurant fidèles à notre mission, promouvoir Une meilleure santé pour tous^{MC}, laquelle guide notre stratégie, nos solutions et notre engagement envers les Canadiens et Canadiennes.





TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION

Notre plan d'innovation.....	1
Message de Zahid Salman, président et chef de la direction.....	2
Qui nous sommes.....	6
La croissance amplifie l'impact.....	7
Notre impact en un coup d'œil.....	8
D'un million à trois millions.....	9
Reconnue pour son impact.....	10

IMPACT

La mission avant le profit : création de valeur partagée.....	12
Une meilleure santé	14
→ Assurance et soins de santé intégrés.....	16
→ GreenShield+.....	18
→ De meilleurs résultats en santé.....	19
→ GreenShield Innovation.....	24
→ Nouveaux produits en vedette.....	26
Une meilleure santé pour tous	28
→ Message de Mandy Mail, première vice-présidente et leader de GreenShield Communautaire.....	30
→ L'innovation au service de l'impact.....	34
→ Diriger avec détermination.....	56

CULTURE

Détermination, passion et savoir-faire	62
→ Là où tout a commencé.....	64
→ Des employés et employées engagés.....	66
→ Favoriser un lieu de travail plus inclusif.....	74

GOVERNANCE D'ENTREPRISE

Gouvernance d'entreprise.....	76
Conseil d'administration.....	77

DURABILITÉ

Climat et environnement.....	80
Nos fournisseurs.....	84
Confidentialité et sécurité.....	85
Indice de rendement et mesure de l'impact.....	86



NOTRE PLAN D'INNOVATION

L'histoire de GreenShield a commencé par une idée simple, mais peu banale. Travaillant comme pharmacien à Windsor en Ontario, notre fondateur, William Wilkinson, est témoin d'une scène déchirante : une mère renonce à ses propres médicaments pour pouvoir acheter ceux de sa fille malade. Malheureusement, ce n'est pas un cas isolé. À l'époque, la moitié des ordonnances rédigées au Canada n'étaient pas exécutées parce que les patients n'avaient pas les moyens de se les procurer.

Ce moment révèle une lacune évidente dans l'accès et la nécessité d'une approche différente; William est persuadé qu'il existe une meilleure solution pour que les Canadiens et Canadiennes puissent obtenir les médicaments dont ils ont besoin.

Animé par cette conviction, il pose un geste concret : il crée, en 1957, une organisation sans but lucratif et lance le tout premier régime de

médicaments prépayé en Amérique du Nord. Cette innovation est guidée par les besoins des personnes et conçue pour éliminer un obstacle réel à l'accès aux soins.

Beaucoup de choses ont changé depuis : le système de santé canadien s'est complexifié, de nouveaux enjeux ont surgi et les inégalités persistent sous de nouvelles formes, mais notre approche, elle, n'a pas changé. Nous continuons de cibler les lacunes, d'essayer de nouvelles solutions, de tirer des leçons et de miser sur ce qui donne des résultats concrets.

Ce qui n'était au départ qu'une solution ciblée est devenue un engagement élargi à bâtir un avenir des soins plus sain et plus équitable pour l'ensemble des Canadiens et Canadiennes. GreenShield s'engage à remplir sa mission, qui consiste à promouvoir **Une meilleure santé pour tous.**

Une innovation guidée par les besoins des personnes, conçue pour éliminer un obstacle réel à l'accès aux soins.



MESSAGE DE ZAHID SALMAN

Président et chef de la direction, GreenShield

LA VÉRITABLE INNOVATION **RENFORCE** **LES SOINS** POUR TOUS

Pour GreenShield, seule organisation nationale sans but lucratif d'assurance et de soins de santé au Canada, l'innovation engagée joue depuis longtemps un rôle dans la façon dont GreenShield fait progresser sa mission, à savoir Une meilleure santé pour tous. Pour nous, l'innovation permet de combler les lacunes en matière de soins, d'améliorer l'accès et de soutenir un système de santé plus équitable.

En tant qu'entreprise sans but lucratif et sans actionnaires, nous sommes résolus à exercer un impact à long terme en réinvestissant 15 à 20 % de nos excédents avant impôts dans des initiatives qui soutiennent les communautés mal desservies, ce qui représente l'un des niveaux les plus élevés d'investissement social durable au sein des entreprises canadiennes.

Notre ambition est d'utiliser non seulement notre capacité financière, mais également nos capacités de service pour améliorer concrètement la santé des gens partout au pays. Nous mesurons notre succès à l'impact positif que nous avons sur les Canadiens et Canadiennes. Voilà comment se traduit concrètement l'innovation axée sur la mission : reconnaître les besoins essentiels, intervenir avec intention et mettre en place des solutions durables qui transforment l'avenir.



Chers Canadiens et Canadiennes,

En 2025, l'incertitude économique et les pressions commerciales ont eu d'importantes répercussions sur la santé et le bien-être des Canadiens et Canadiennes. Parallèlement à cela, l'augmentation des coûts de santé et les pressions exercées sur le système ont rendu de plus en plus difficile l'accès à des soins opportuns et culturellement adaptés. Ces réalités soulignent l'importance de trouver de meilleurs moyens de mettre les gens en contact avec les soins dont ils ont besoin.

À GreenShield, nous continuons à collaborer avec les secteurs public et privé afin d'éliminer les obstacles et d'améliorer l'accès à la santé, à l'équité et à l'accessibilité financière pour l'ensemble des Canadiens et Canadiennes.

Notre travail s'enracine dans l'innovation axée sur notre mission. L'un des axes clés de nos efforts d'innovation consiste à tester, à adapter et à mettre en pratique des idées qui contribuent à faire progresser l'équité en santé. Cette approche façonne notre façon de cocréer des initiatives et d'allouer nos ressources afin d'améliorer l'accès aux soins pour les communautés qui en ont le plus besoin.

L'innovation axée sur la raison d'être – notre identité

Notre histoire, née de la volonté de rendre les médicaments d'ordonnance plus accessibles, a établi une approche pragmatique qui nous guide encore aujourd'hui : cerner les lacunes en matière d'accès et de soins, puis élaborer des solutions pour les combler. Cela témoigne de notre conviction fondamentale que les soins de santé sont un droit et non un privilège : une conviction qui nous guide encore aujourd'hui. Pour GreenShield, la croissance de l'entreprise et l'impact social ne sont pas considérés comme des objectifs concurrents – au contraire, ils se renforcent mutuellement. Plus notre entreprise prend de l'expansion, plus notre capacité à redonner au suivant, à élargir nos programmes pour toucher davantage de Canadiens et Canadiennes de façon durable s'accroît.

L'innovation axée sur la raison d'être – notre modèle

Le modèle intégré de fournisseur-payeur de GreenShield réunit l'assurance et les soins de santé en un seul endroit. Grâce à notre modèle unique de « fournisseur-payeur » : « fournisseur » parce que nous offrons divers

services de soins de santé, notamment en santé mentale, en pharmacie, en prise en charge des maladies chroniques et en télémédecine, et « payeur » parce que nous offrons des services d'assurance, d'administration des régimes et de traitement des réclamations. Cette approche permet de réduire les frictions et d'aider les gens à s'orienter plus facilement dans les soins et les assurances, et nous y parvenons par l'intermédiaire de GreenShield+, notre plateforme numérique intégrée qui permet aux Canadiens et Canadiennes de vérifier leurs protections, d'accéder à des soins de santé, de gérer leurs ordonnances et de recevoir des conseils personnalisés, le tout en un seul endroit. Cette année, notre plateforme a été bonifiée grâce à une intégration accrue, à une personnalisation renforcée et à un soutien adapté aux différentes étapes de vie, afin d'offrir un parcours de soins encore plus ciblé et harmonisé.

Lorsque les Canadiens et Canadiennes ont accès à des soins préventifs et à des outils de gestion de la santé, ils sont en mesure d'améliorer leur état de santé et ce sont nos communautés, notre main-d'œuvre et notre système de soins de santé qui en bénéficient le plus.

L'amélioration de l'expérience actuelle n'est qu'une partie du travail. Pour anticiper les

besoins futurs des Canadiens et Canadiennes, nous mettons au point des solutions numériques dans les domaines de l'assurance soins de santé, de l'administration des régimes et de la prestation de soins, afin d'établir de nouvelles normes pour des soins modernes, accessibles et centrés sur l'être humain.

L'innovation axée sur la raison d'être – notre impact

L'innovation est d'autant plus importante qu'elle génère un impact significatif et des résultats mesurables. Grâce à notre modèle de création de valeur partagée (CVP), notre capacité à étendre nos programmes d'impact social, à engager de nouveaux partenaires et à toucher davantage de Canadiens et Canadiennes croît au fur et à mesure que nos activités se développent.

Depuis le lancement de notre plan stratégique 2025, dont nous avons récemment atteint les objectifs :

- Notre effectif et notre clientèle ont plus que doublé : nous comptons 1900 employés et employées au service de plus de 7,9 millions de Canadiens et Canadiennes.
- Il aura fallu 50 ans à GreenShield pour franchir la barre du premier milliard de dollars en

revenus bruts (2007) et 10 autres années pour franchir la barre du 2 milliards de dollars (2017). Au cours des sept années de notre plan stratégique 2025 (2018-2025), notre modèle novateur de fournisseur-payeur nous a permis de franchir quatre fois un nouveau jalon d'un milliard de revenus bruts pour dépasser les 6 milliards à la fin de 2025.

- Les investissements annuels dans l'impact social ont été multipliés par plus de sept, contribuant à hauteur de 75 millions de dollars à l'impact positif sur la santé et le bien-être de plus d'un million de Canadiens et Canadiennes entre 2020 et 2025.

Ces étapes témoignent de notre mission et de notre modèle de création de valeur partagée en action. Elles démontrent que lorsque l'innovation est guidée par la raison d'être, elle peut faire croître une entreprise tout en lui permettant d'avoir un impact social significatif – dans notre cas, en améliorant les soins de santé de manière pratique, durable et façonnée par des expériences réelles.

À l'extérieur, c'est avec fierté que nous sommes reconnus pour les retombées de notre engagement : nous avons vu notre nom inscrit sur la liste Change the World de Fortune pour la deuxième fois, avons obtenu le prix Canada's Most Admired Corporate Cultures pour la

septième année consécutive, avons obtenu la certification d'entreprise généreuse d'Imagine Canada pour la cinquième fois en plus de nous classer parmi les trois entreprises les plus primées dans le cadre des International Best in Biz Awards.

L'innovation axée sur la raison d'être : notre détermination

Aucune organisation ne peut à elle seule transformer le système de santé. Les partenariats sont essentiels pour multiplier notre impact. En collaboration avec des organisations, des dirigeants, des cliniciens et des personnes ayant une expérience vécue dans tout le Canada, nous mettons au point des solutions adaptées aux communautés qui en ont besoin, au moment et à l'endroit où elles sont le plus nécessaires.

Nos partenaires apportent une expertise et une connaissance inestimables des besoins des communautés qu'ils servent. En retour, nous tirons parti de notre écosystème numérique et de nos capacités de service pour développer les solutions et rejoindre un plus grand nombre de personnes. Ensemble, nous accélérons notre impact et comblons les lacunes en matière de soins plus rapidement et plus efficacement.

Ce travail va bien au-delà du modèle traditionnel de collecte de fonds déployé par

les organismes de bienfaisance. Il s'agit d'un investissement durable dans les capacités, l'équité en matière de santé et le changement systémique à long terme.

Regard vers l'avenir

Les progrès réalisés en 2025 ont renforcé l'importance d'aligner l'innovation sur notre raison d'être. Ils ont également mis en évidence la quantité de travail qu'il reste à accomplir pour éliminer les obstacles à l'accès à des soins opportuns et abordables.

Tournée vers l'avenir, GreenShield continuera d'évoluer et de croître, en redoublant d'efforts pour démocratiser l'accès à des soins culturellement adaptés et centrés sur le patient – portée par ces initiatives phares en santé mentale, en médicaments essentiels et en prise en charge des maladies chroniques. Nous nous concentrons sur cinq populations prioritaires qui sont souvent mal desservies par les programmes de santé et d'assurance que nous proposons à nos clients : les femmes, les travailleurs à faible revenu, les jeunes, les communautés racialisées et les communautés 2ELGBTQI+.

D'ici 2030, nous souhaitons avoir un impact positif sur la santé et le bien-être de trois millions de Canadiens et Canadiennes supplémentaires grâce à un investissement à impact social de 200 millions de dollars. Pour atteindre cet objectif, il faudra de la rigueur, de la collaboration et une conviction commune de ce qu'il est possible d'accomplir en conjuguant innovation et détermination.

Nous vous remercions de votre participation à nos efforts en vue d'Une meilleure santé pour tous.



Zahid Salman

Président et chef de la direction,
GreenShield





QUI NOUS SOMMES

NOTRE VISION

Fière entreprise canadienne sans but lucratif qui offre des services d'assurance et de soins de santé, GreenShield vise à améliorer les résultats en santé, à contribuer à un changement systémique et à favoriser une société en meilleure santé et plus équitable. C'est sa raison d'être.

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

NOS PILIERS



Notre raison d'être

Aider les gens à adopter un mode de vie plus sain.



Notre mission : *Une meilleure santé pour tous*

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

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



Nos valeurs

- **Priorité au client et à la collectivité :** anticiper les besoins et fournir des solutions empathiques.
- **Courage moral :** faire ce qui est bien plutôt que ce qui est facile, penser au « nous » plutôt qu'au « je » .
- **Esprit d'entrepreneuriat :** innover avec rapidité et agilité tout en respectant l'équilibre entre notre impact social et nos objectifs d'affaires.



Notre culture

Là où détermination rime avec passion et savoir-faire.



LA CROISSANCE AMPLIFIE L'IMPACT

Notre modèle novateur de fournisseur-payeur, jumelé à notre croissance commerciale, nous ont permis de multiplier par sept nos investissements annuels dans le domaine de l'impact social.

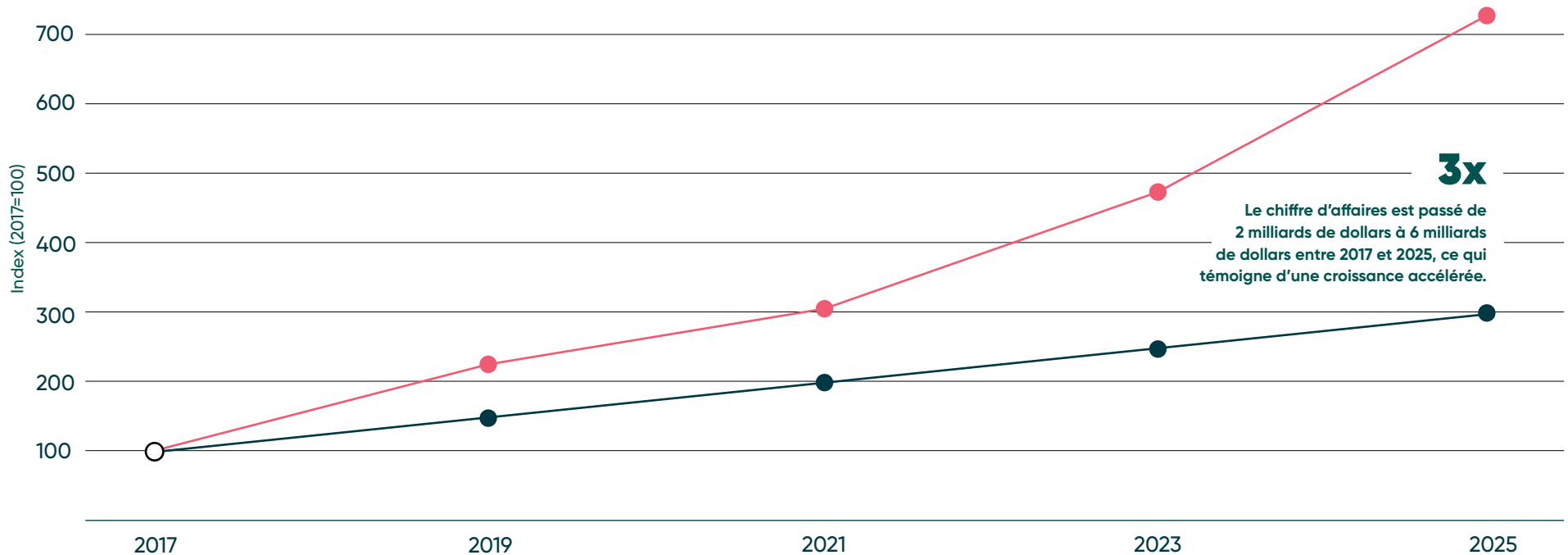
Notre raison d'être alimente notre croissance et, en retour, renforce notre impact. Elle est ancrée dans notre façon de fonctionner, d'investir et de mesurer les résultats. La croissance n'est jamais une fin en soi, mais un moyen d'offrir de meilleurs résultats aux Canadiens et Canadiennes.



Mandy Mail

Première vice-présidente et leader de GreenShield Communautaire

Croissance indexée : chiffre d'affaires et investissement à impact social (2017-2025)





NOTRE IMPACT EN UN COUP D'OEIL



Plus d'un million de vies touchées

En 2020, nous nous sommes fixé l'objectif ambitieux d'investir 75 millions de dollars pour améliorer la santé et le bien-être d'au moins un million de Canadiens et Canadiennes d'ici la fin de 2025. Nous avons atteint cette étape plus tôt que prévu, ce qui témoigne à la fois des progrès accomplis et de notre grande capacité à exercer un impact.

+ 75 millions

investis dans l'impact social
(Total 2018-2025)

+ 1,25 million

de vies touchées
(Total 2020-2025)

Faits marquants de l'année 2025





D'UN MILLION À TROIS MILLIONS

Où nous allons

Ce qui nous motive aujourd'hui, c'est l'engagement d'avoir un impact mesurable sur trois millions de Canadiens et Canadiennes supplémentaires d'ici 2030 : grâce à des initiatives évolutives conçues pour apporter des changements significatifs et équitables.



Notre stratégie est ancrée dans l'impact

Regardez notre vidéo

Notre plan stratégique 2030

Nos convictions



L'accès aux soins de santé est un droit, et non un privilège.



Nous croyons en un avenir où chaque Canadien et chaque Canadienne peut atteindre son plein potentiel en matière de santé et de bien-être.

Nous réaffirmons nos convictions grâce à nos deux modèles conçus pour accroître l'impact.



Notre modèle de fournisseur-payeur : nous repensons le secteur de l'assurance et des soins de santé en éliminant la fragmentation, en améliorant la coordination et en facilitant l'accès des Canadiens et Canadiennes au soutien dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin.



Modèle de création de valeur partagée de GreenShield : nous réinvestissons nos excédents dans des initiatives à impact social qui tirent parti de nos capacités pour élargir l'accès, remédier aux inégalités et favoriser de meilleurs résultats en santé pour les communautés mal desservies. La croissance de notre entreprise augmente notre capacité à exercer un impact social.



RECONNUE POUR SON **IMPACT**

En 2025, GreenShield a reçu une reconnaissance externe pour son approche de l'intégration de la croissance commerciale et de l'impact social, ce qui témoigne de la façon dont elle allie assurance, soins de santé et réinvestissement pour améliorer les résultats en santé.



Fortune Change the World

En 2025, *Fortune* a reconnu GreenShield sur sa liste mondiale Change the World pour la deuxième année consécutive. Nous avons été récompensés pour notre modèle intégré de fournisseur-payeur et notre capacité à accroître l'impact social d'une manière pérenne sur le plan financier – une démonstration de la puissance de l'innovation axée sur la raison d'être pour produire des résultats mesurables à grande échelle.



Certifiée PRISM par Imagine Canada

Pour la cinquième année consécutive, GreenShield a reçu la marque de confiance PRISM d'Imagine Canada, qui reconnaît les organisations qui investissent au moins 1 % de leurs excédents avant impôt pour bâtir des communautés plus fortes. En 2025, nous avons largement dépassé cette norme, en reversant plus de 15 fois le montant requis, soit l'un des niveaux de dons les plus élevés du pays.

GreenShield a également été invitée à se joindre au réseau PRISM d'Imagine Canada, qui rassemble des organisations travaillant à renforcer la collaboration entre les entreprises et les organismes sans but lucratif, à catalyser la philanthropie et le bénévolat au Canada, et à soutenir des flux de ressources plus équitables vers les organismes sans but lucratif et les communautés.



Best in Biz

GreenShield a reçu six prix Best in Biz, notamment dans les catégories Responsabilité sociale, Innovation et Rapports annuels, ce qui nous a permis de figurer sur la liste des entreprises les plus récompensées en Amérique du Nord et à l'international. Ces reconnaissances témoignent des progrès réalisés pour faire en sorte que l'impact fasse partie intégrante de la conception des produits, des plateformes numériques et des pratiques organisationnelles.



Les cultures d'entreprise les plus admirées du Canada

GreenShield a été nommée l'une des cultures d'entreprise les plus admirées du Canada par Waterstone Human Capital pendant cinq années consécutives. Ce prix national récompense les organisations canadiennes qui parviennent à bâtir des cultures de haute performance pour favoriser la réussite à long terme. Cette reconnaissance reflète l'attention constante que nous portons à l'instauration d'une culture engagée, qui favorise les performances à long terme, l'innovation et l'engagement des employés et employées.



Guide sur l'approvisionnement social de Buy Social Canada

GreenShield a été présentée dans le rapport de Buy Social Canada de 2025 : *From Transaction to Transformation : How Canadian Organizations Buy and Sell with Impact*, qui met en lumière les organisations qui intègrent une mission sociale, culturelle ou environnementale dans leurs modèles d'entreprise.



LA MISSION AVANT LE PROFIT

Pour GreenShield, c'est le modèle d'organisation sans but lucratif qui guide la prise de décisions et la définition du succès. Depuis notre création en 1957, nous fonctionnons sans actionnaires et donc, sans la quête de profits à court terme qui en découlent. Notre structure nous permet d'adopter une vision à long terme, de répondre à l'évolution des besoins des Canadiens et Canadiennes en matière d'assurance et de soins de santé et de réinvestir les excédents afin d'accroître notre impact.

Notre approche reconnaît que la performance des entreprises et l'impact social ne sont pas des objectifs distincts. Lorsqu'ils sont intégrés intentionnellement, ils se renforcent mutuellement et nous permettent de mieux remplir notre mission : Une meilleure santé pour tous.

Ce qui distingue GreenShield, c'est la façon dont nous traduisons les performances de l'entreprise en meilleurs résultats pour la santé des Canadiens et Canadiennes. Notre croissance alimente notre capacité à investir dans l'impact, ce qui nous permet de répondre à des besoins réels et de créer un impact durable.



Zahid Salman

Président et chef de la direction de GreenShield

CRÉATION DE VALEUR PARTAGÉE

Lorsque les organisations alignent leur croissance commerciale sur l'impact social, en tirant parti de leurs capacités pour soutenir les communautés qu'elles servent, elles incarnent l'essence même de la création de valeur partagée. Il s'agit d'un modèle de fonctionnement qui allie raison d'être et performance, garantissant que la croissance augmente la capacité à produire un impact.



Impact commercial

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



Impact social

Nous tirons parti à la fois de nos capacités de service et de notre capacité financière pour combler les lacunes en matière de soins, en particulier pour les communautés qui sont mal desservies par les soins de santé et les régimes d'assurances traditionnels. Il s'agit notamment de concevoir et de fournir des services culturellement adaptés et répondant à des besoins divers.

La croissance de notre entreprise et notre impact social ne sont pas des objectifs parallèles; ils se nourrissent l'un l'autre. À mesure que notre entreprise croît, nous renforçons notre capacité à réinvestir, à développer des solutions et à apporter des changements significatifs et mesurables.



UNE MEILLEURE SANTÉ

Dans le cadre de notre mission, qui est de promouvoir **Une meilleure santé pour tous**, nous nous attachons à améliorer considérablement les résultats en matière de santé mentale, de médicaments essentiels et de maladies chroniques en réduisant les obstacles aux soins et en offrant des services intégrés d'assurance et de soins aux Canadiens et Canadiennes.

LA SOLUTION RÉSIDE DANS UNE ACTION CONCERTÉE

La plus grande possibilité d'améliorer les résultats, l'expérience, l'équité et la durabilité réside dans les modèles de soins basés sur le travail d'équipe, où les professionnels de la santé, les organisations et les systèmes travaillent à l'unisson.



Dr Andrew Bond

Vice-président principal et
directeur médical de GreenShield Santé



ASSURANCE ET SOINS DE SANTÉ INTÉGRÉS

Nous avons fondamentalement transformé nos activités en intégrant le financement, l'administration et la prestation des soins. Ce modèle unique de fournisseur-payeur nous permet de proposer des régimes d'assurance, de gérer les protections, de payer les réclamations et de fournir des services de soins de santé dans le cadre d'un système unique et transparent. En étant les premiers à intégrer services d'assurance et soins de santé, nous avons simplifié le parcours de santé des Canadiens et Canadiennes en facilitant l'accès à un soutien opportun et adéquat.



Pensé pour les Canadiens et Canadiennes avant tout, pas seulement pour gérer les réclamations : Notre modèle intégré relie directement l'assurance à la prestation des soins, ce qui nous permet de soutenir activement les résultats en santé, et non pas simplement de rembourser les coûts. Cette approche permet d'aligner nos décisions en matière d'assurance sur les besoins réels des Canadiens et Canadiennes et ainsi leur offrir des protections plus efficaces.

GreenShield Assurance a ouvert la voie en tant que l'un des plus importants fournisseurs de soins de santé et dentaires au Canada depuis près de 70 ans, grâce à l'innovation et à sa mission sociale. Nous soutenons nos clients partout au pays grâce à une administration flexible et automatisée de l'assurance soins dentaires, médicaments, soins de santé complémentaires, voyage et des comptes de frais pour soins de santé.



Administration des régimes d'assurance collective : L'intégration des systèmes et des données permet de prendre des décisions plus éclairées, d'améliorer la gestion des coûts et d'offrir une expérience plus simple et plus transparente aux personnes adhérentes et aux preneurs de contrat.

GreenShield Administration propose des solutions globales de gestion des régimes de soins de santé (administration des régimes d'assurance, adjudication des réclamations, tiers administrateurs, régimes d'assurance médicaments, pharmacie de spécialité, etc.). Notre technologie et nos services intégrés fournissent des données exploitables, une meilleure expérience et soutiennent le contrôle des coûts – en particulier pour les médicaments de spécialité – pour des organisations de toutes tailles.



Des soins offerts au bon moment et au bon endroit : La prestation directe de soins nous permet de réagir en temps réel, d'éliminer les obstacles à l'accès et d'adapter les services au mode de vie réel des personnes, que ce soit par le biais d'un soutien en ligne, de la livraison de médicaments à domicile ou d'un suivi intégré dans les différents services.

GreenShield Santé assure la prestation de soins de santé directement par le biais de ses services de santé mentale, de pharmacie, de télémédecine et de prise en charge des maladies chroniques, avec le soutien d'un réseau de plus de 5 000 cliniciens et cliniciennes. En offrant des soins accessibles partout et en tout temps, nous aidons les personnes à gérer leur santé de manière plus efficace à domicile et dans leur communauté.



Intégrer les besoins des Canadiens et Canadiennes

GreenShield+ est un écosystème numérique intégré d'assurance et de soins de santé, le premier du genre, qui réinvente la façon dont les Canadiens et Canadiennes accèdent aux soins de santé. Il donne accès à l'ensemble des offres de GreenShield en matière d'assurance et de soins de santé – de même qu'aux autres offres de nos partenaires – pour une expérience personnalisée, conviviale et simplifiée. Grâce à GreenShield+, les employés et employées peuvent vérifier leur assurance, accéder à leurs protections, communiquer avec des fournisseurs de soins de santé et se faire rembourser leurs réclamations, et ce, au moyen d'une seule et même plateforme.

CE QUI DISTINGUE GREENSHIELD+ :



UN MEILLEUR ACCÈS

Les utilisateurs et utilisatrices peuvent facilement communiquer avec des milliers de professionnels et professionnelles de la santé, sans délai.



UNE PLUS GRANDE FACILITÉ

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



UNE MEILLEURE INTÉGRATION

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



DE MEILLEURS RÉSULTATS EN SANTÉ

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



GREENSHIELD+

En 2025, nous avons continué à améliorer l'expérience GreenShield+, en aidant les Canadiens et Canadiennes à mieux comprendre leurs soins de santé et leur assurance, à se connecter plus facilement avec les fournisseurs et à jouer un rôle plus actif dans la gestion de leur santé.

Voici les nouvelles capacités introduites en 2025 :

- **Le parcours de soins basé sur l'IA**, qui aide les utilisateurs et utilisatrices à mieux comprendre les protections qui leur sont offertes et à cibler les mesures de soutien qui répondent à leurs besoins en matière de santé.
- **Notre programme de santé hormonale**, dirigé par des infirmiers et infirmières, offre un soutien clinique personnalisé pour répondre aux besoins hormonaux à chaque étape de la vie et aider les personnes de tous genres à prendre en main leur santé hormonale grâce à des soins adaptés.
- **En complément**, un espace où les utilisateurs et utilisatrices peuvent trouver un éventail de ressources en fonction de leurs besoins, y compris en lien avec les soins reproductifs, la grossesse et le post-partum, la famille, le vieillissement et plus encore.



Appli de l'année 2025 - Prix Best in Biz:

GreenShield+ a été reconnue comme l'application de l'année lors de la remise des Prix Best in Biz 2025, ce qui témoigne de son rôle dans la promotion d'expériences de soins de santé plus intégrés et accessibles pour les Canadiens et Canadiennes.

GreenShield+ en chiffres (2025)

5,1 millions

de réclamations soumises et autant de rendez-vous de soins pris

54 %

de croissance du nombre d'utilisateurs et d'utilisatrices actifs (par rapport à 2024)

+10 millions

de connexions à la plateforme

4,8 ÉTOILES

Évaluation de l'App Store

DE MEILLEURS RÉSULTATS EN SANTÉ

Le système de santé canadien est soumis à des pressions croissantes. Les taux de maladies chroniques et de troubles de santé mentale continuent d'augmenter, tandis que des obstacles persistants – coûts, accessibilité limitée, fragmentation des services et inégalités – freinent l'accès à des soins de qualité.



Ces défis sont systémiques. La hausse constante des coûts, la croissance de la demande et les pénuries de main-d'œuvre exercent une pression durable sur le système. Malgré des dépenses annuelles en santé qui frôlent les 400 milliards de dollars, l'accès demeure un défi majeur : près de six millions de Canadiens et Canadiennes n'ont toujours pas accès à des soins primaires¹. Pour améliorer les résultats en santé, il devient essentiel de repenser la manière dont les soins sont offerts, coordonnés et évalués.

Dans ce contexte, GreenShield se concentre sur sa mission, Une meilleure santé pour tous, en proposant des solutions intégrées et fondées sur des données probantes qui améliorent l'accès, la coordination et la qualité des soins. Notre approche combine assurances et soins de santé, en utilisant des données et des

renseignements cliniques pour cibler les besoins les plus importants et améliorer les résultats de façon mesurable.

La fragmentation du système de santé canadien en matière de financement, d'innovation et de prestation de soins continue de limiter l'accès, de ralentir la coordination et de compliquer l'accès au soutien pour les Canadiens et Canadiennes. Pour relever ces défis, il faut des approches plus intégrées et évolutives qui combinent l'assurance et les soins et sont axées sur l'obtention de résultats mesurables.

Le modèle intégré de fournisseur-payeur de GreenShield vise à répondre à ce besoin, en intégrant l'assurance, l'administration des régimes et les services de santé pour améliorer la coordination et obtenir de meilleurs résultats.

Dans le cadre de la mise en œuvre de notre stratégie 2030, nous nous concentrons sur trois priorités qui renforceront l'impact de ce modèle :

1. Accroître sa responsabilisation par la mesure

Nous mettons en place une approche plus rigoureuse et plus transparente pour mesurer les résultats dans l'ensemble de notre portefeuille. En nous appuyant sur les bases établies en 2025, nous publierons des rapports publics sur la performance et l'impact de nos produits et services, et ce, dès 2026. Cela garantira que les résultats ne sont pas présumés, mais démontrés, favorisant l'amélioration continue et renforçant la responsabilité à l'égard de soins de santé de grande valeur.

2. S'associer pour renforcer la coordination

Aucune organisation ne peut à elle seule faire face à la complexité du système de santé canadien. Nous approfondissons les partenariats entre les secteurs public, privé et à but non lucratif afin de mieux intégrer les services, d'harmoniser la planification et de partager les données. En travaillant avec les gouvernements et les partenaires communautaires, nous voulons contribuer à combler les fossés qui existent depuis longtemps et à favoriser une prestation de soins mieux coordonnée et plus efficace.

3. Renforcer les solutions de santé proposées par les employeurs

Les employeurs jouent un rôle de plus en plus important dans la mise en place d'un système de santé plus durable. Nous veillons à ce que les solutions de santé en milieu de travail apportent une valeur ajoutée évidente, en améliorant l'accès aux soins, en favorisant le bien-être des employés et employées et en contribuant à la résilience économique au sens large. Cela nécessite d'appliquer le même niveau de rigueur, de mesure et de responsabilité aux solutions offertes par les employeurs qu'à l'ensemble de notre portefeuille.

Ensemble, ces priorités traduisent un virage clair vers des soins plus intégrés, responsables et axés sur les résultats, ouvrant la voie à des approches coordonnées qui améliorent les résultats, l'expérience et l'équité pour l'ensemble de la population canadienne.

Dans la section suivante, des leaders de GreenShield expliquent comment ce travail prend forme. Leurs perspectives convergent toutes vers un seul et même objectif : apporter des améliorations significatives et mesurables aux résultats en santé pour les Canadiens et Canadiennes.



Améliorer les résultats en santé grâce à la connaissance et à la responsabilité



Ifra Jamil

Directrice, Expérience client
et Résultats en santé

Pour améliorer les résultats en santé, il ne suffit pas d'élargir l'accès aux soins. Il faut avoir une compréhension claire de ce qui fonctionne, des lacunes qui subsistent et de ce qu'il faut faire pour que les services répondent mieux aux besoins des personnes.

En 2025, GreenShield s'est attachée à renforcer la manière dont les résultats sont mesurés et compris dans l'ensemble de son portefeuille. Notre priorité était de faire en sorte que l'amélioration des résultats en santé ne soit pas seulement une aspiration, mais quelque chose que nous pouvions démontrer de manière claire et crédible, et pour ce faire, nous avons dû faire preuve de rigueur et de responsabilité afin de déterminer comment nos produits et services font une différence mesurable.

L'introduction d'un cadre de qualité complet, fondé sur des critères de référence reconnus dans le secteur, que nous avons appliqué à l'ensemble



de notre portefeuille, a constitué une étape essentielle. En établissant des indicateurs clairs pour chaque produit et service, nous pouvons déterminer où les résultats sont bons, où des lacunes subsistent et où des améliorations sont nécessaires, ce qui nous permet de concentrer nos efforts de manière plus précise et d'affiner en permanence notre prestation de soins.

Nous avons d'ailleurs déjà commencé à récolter les fruits de notre travail. En 2025, nous nous sommes concentrés sur des domaines comme la santé hormonale et la pharmacie de spécialité, où des approches plus coordonnées et personnalisées peuvent avoir un impact significatif sur la santé au quotidien. En renforçant les normes cliniques, en approfondissant les partenariats et en mettant en œuvre des initiatives d'amélioration de la qualité, nous fournissons des soins mieux connectés, plus réactifs et mieux adaptés aux besoins individuels.

Bien qu'une grande partie de ce travail se déroule en coulisses, il joue un rôle essentiel dans l'amélioration de l'expérience et des résultats des soins. Il permet de passer de mesures axées sur l'activité à une prise de décision fondée sur les résultats, garantissant que les services ne sont pas seulement accessibles, mais véritablement efficaces. Ensemble, ces capacités établissent une base plus solide pour l'amélioration continue, nous permettant de mieux comprendre l'évolution des besoins en santé, de nous adapter plus rapidement et d'offrir, au fil du temps, des améliorations plus significatives et mesurables.

Renforcer le système grâce aux partenariats public-privé



D^r Andrew Bond

Vice-président principal et directeur médical GreenShield Santé

Les partenariats public-privé sont essentiels, car l'ampleur des défis actuels en matière de soins de santé est telle qu'il est impossible pour un seul professionnel de la santé ou un seul secteur de s'y attaquer. La plus grande opportunité d'améliorer les résultats, l'expérience, l'équité et la durabilité réside dans les modèles axés sur les équipes de soins (en particulier dans les soins primaires) où les professionnels, organisations et systèmes travaillent de concert pour fournir les bons soins, au bon moment, au bon endroit. La promesse de véritables équipes dans le domaine des soins de santé exige toutefois une reconnaissance commune de la réalité, à savoir que nos communautés actuelles de fournisseurs de soins de santé englobent un immense éventail de professionnels de valeur dans les secteurs privé (y compris les organisations à but non lucratif) et public de la santé.



Le modèle axé sur les équipes de soins facilite la collaboration interdisciplinaire et intersectorielle, ce qui permet d'offrir des services plus efficaces et mieux intégrés que les approches fragmentées, reposant sur un fournisseur unique ou sur des solutions isolées. Lorsqu'il est bien mis en œuvre, ce modèle améliore l'expérience des patients en réduisant les dédoublements, en assurant la continuité des soins et en leur permettant de raconter leur histoire une seule fois plutôt que de devoir naviguer à répétition entre des volets déconnectés du système.

Surtout, la collaboration rend possible l'alignement entre qualité, accès et coûts, des objectifs pourtant souvent considérés comme incompatibles. En coordonnant les soins, en échangeant l'information et en optimisant les champs d'application, les partenaires publics

et privés peuvent fournir des soins de plus grande valeur sans compromettre l'équité ou les résultats. En fait, l'équité et la viabilité financière sont plus faciles à atteindre lorsque les systèmes sont conçus en collaboration.

Bien que ce type d'intégration soit difficile à réaliser, il représente l'un des leviers les plus puissants pour renforcer le système de santé du Canada. La collaboration public-privé permet à chaque partenaire d'apporter ses forces, qu'il s'agisse d'expertise clinique, d'échelle, d'innovation ou d'infrastructure, tout en restant ancré dans des valeurs communes et en rendant des comptes aux personnes que le système doit servir.



FAITS SAILLANTS

- **Les résultats doivent être mesurables** – GreenShield met en place des mesures et une transparence rigoureuses afin de s'assurer que les solutions de santé ont un impact réel et démontrable.
- **L'intégration améliore les soins** – L'intégration de l'assurance et des soins de santé réduit la fragmentation, améliore la coordination et permet des expériences plus efficaces et centrées sur le patient.
- **Les connaissances permettent d'améliorer les choses** – Les données, les preuves cliniques et l'évaluation continue sont essentielles pour cerner les lacunes et affiner les solutions au fil du temps.
- **La collaboration est essentielle** – Aucune organisation ne peut à elle seule relever les défis du système – les secteurs public, privé et à but non lucratif doivent conjuguer leurs efforts pour accroître l'impact.
- **Les systèmes durables nécessitent de nouvelles approches** – Les solutions proposées par les employeurs, les équipes de soins et les modèles de prestation coordonnés sont essentiels pour améliorer l'accès, l'équité et la résilience à long terme du système.

GREENSHIELD INNOVATION

Explorer l'avenir de manière responsable

En 2025, GreenShield a lancé GreenShield Innovation, un pôle dédié à l'identification, au développement et à l'expérimentation de solutions numériques émergentes susceptibles d'améliorer à moyen et à long terme les résultats en santé pour les Canadiens et Canadiennes. GreenShield Innovation joue un rôle distinct au sein de l'approche plus large de GreenShield en matière d'innovation. Tandis que nos équipes de développement des produits se concentrent sur l'amélioration des offres actuelles afin de répondre aux besoins des clients et du marché, l'équipe Innovation se projette dans l'avenir en explorant les nouvelles opportunités, en accélérant l'apprentissage et en traduisant les idées prometteuses en solutions pratiques qui apportent une valeur ajoutée aux personnes que nous servons.

En tant qu'entreprise nationale d'assurance et de soins de santé sans but lucratif, GreenShield est structurée pour adopter une vision à long terme – à l'abri des pressions liées aux rendements à court terme – et axée sur des résultats en santé durables ainsi que sur l'impact global sur le système. C'est cette structure qui permet à GreenShield Innovation d'exploiter les données du monde réel afin d'anticiper l'évolution des

besoins, de mettre à l'essai des solutions au sein de son écosystème et de s'assurer que toute nouvelle offre repose sur des expériences vécues et une demande démontrée avant d'être déployée à grande échelle.

GreenShield Innovation est dédiée à l'incubation de projet novateurs dans les domaines de l'assurance, de l'administration des régimes d'assurance collective et de la prestation de soins de santé. Elle développe des concepts éprouvés en les intégrant dans l'écosystème plus large de GreenShield, y compris GreenShield+, et fait passer les solutions de l'idée à l'exécution en permettant aux Canadiens et Canadiennes d'en faire l'essai sein d'une expérience fluide et transparente.

Le travail de GreenShield Innovation est étroitement aligné sur celui de GreenShield Communautaire, ce qui nous permet de nous assurer que les projets novateurs auxquels nous donnons vie soutiendront à la fois une croissance commerciale durable et un impact social mesurable. En appliquant les données, la technologie et la conception de manière réfléchie, Innovation contribue à élargir l'accès, à améliorer les expériences de soins et à lever les obstacles systémiques dans l'ensemble du système de santé.

GreenShield Innovation s'appuie sur les tendances du marché et sur une compréhension approfondie de l'écosystème pour anticiper les évolutions à venir. Elle met ensuite ses solutions à l'essai dans des conditions réelles, afin de garantir que ce qu'elle développe génère un impact concret pour les Canadiens et Canadiennes – avec des produits que les gens aiment réellement utiliser.



Luke Vigeant

Vice-président principal
GreenShield Innovation

PLACER L'HUMAIN AU CŒUR DES SOINS, DÈS LA CONCEPTION

Solace est l'une des premières solutions pilotes de GreenShield Innovation. Pensé dans une approche humaine et bienveillante, le programme propose du soutien aux personnes endeuillées.

L'équipe de GreenShield Innovation a créé le projet pilote Solace pour combler une lacune souvent négligée : la charge émotionnelle, administrative et pratique qui suit le deuil. Conçue dans un esprit d'empathie et de rigueur, la solution fournit un cadre et des orientations essentielles à un moment où les processus et les choix à effectuer peuvent paraître particulièrement lourds et complexes.

Solace fait l'objet d'une phase pilote afin d'évaluer les besoins, l'expérience et les résultats dans le monde réel. Nous l'avons baptisé « Solace » pour la période d'essai mais le concept est actuellement affiné et évalué en fonction de l'adéquation produit marché.

Solace a d'abord été lancé en interne à GreenShield, ce qui a permis aux employés et employées d'accéder rapidement au programme pilote et de nous faire part de leurs commentaires. Cette approche est à l'image de GreenShield Innovation : cerner les besoins émergents, tester les solutions dans des contextes réels et les améliorer sur la base de l'expérience vécue avant de les transposer à plus grande échelle.

Au fur et à mesure de son évolution, Solace incarne le rôle de GreenShield Innovation : traduire l'objectif en innovation pratique et développer de manière responsable de nouvelles formes de soins profondément humaines, fondées sur des données probantes et prêtes à être mises à l'échelle.

CE PROGRAMME PILOTE OFFRE :

- l'accompagnement d'un ou une responsable de soins, au rythme de la personne endeuillée;
- un plan de soins personnalisé pour organiser les étapes suivant la perte d'un être cher;
- un agent d'IA pour fournir des conseils personnalisés et aider à automatiser les tâches administratives;
- des ressources sélectionnées pour répondre aux besoins administratifs, financiers et émotionnels;
- la possibilité de former un cercle de soutien avec des membres de la famille ou des amis de confiance.

NOUVEAUX PRODUITS EN VEDETTE

En 2025, nous avons introduit de nouvelles fonctionnalités au sein de GreenShield+ pour répondre à l'évolution des besoins en matière de santé et améliorer l'accès aux soins. Ces améliorations sont conçues pour intégrer l'assurance, la navigation et le soutien, afin d'aider les Canadiens et Canadiennes à gérer leur santé plus facilement et en toute confiance.

En complément

*Un soutien
personnalisé
qui s'adapte à
l'évolution des
besoins*

La section En complément a été créée en 2025 pour aider les personnes adhérentes à prendre en charge leur santé et leur bien-être en leur proposant des ressources en fonction des étapes de la vie et des besoins individuels. Disponible exclusivement par l'intermédiaire de GreenShield+, la section En complément rassemble des ressources et des services pertinents dans des domaines tels que les soins de reproduction, la grossesse et le post-partum, la famille, le vieillissement et la santé en général. En s'appuyant sur des données concrètes, la section En complément propose des recommandations pertinentes au bon moment et simplifie la navigation, réduisant ainsi le temps et les efforts nécessaires pour comprendre les options et accéder au soutien. Cette approche aide les personnes adhérentes à prendre confiance dans la gestion de leur santé et réduit le fardeau que représente la navigation dans des systèmes fragmentés.

Les Canadiens et Canadiennes passent 2,5 fois plus de temps à naviguer dans les systèmes de santé et d'assurance qu'à consulter leur médecin, ce qui souligne l'importance d'un parcours de soins plus simple et plus intégré².

Santé hormonale

*Soutien intégré en
santé hormonale*

La santé hormonale concerne des millions de Canadiens et Canadiennes, mais les soins ont toujours été difficiles d'accès et mal intégrés. En 2025, GreenShield a élargi son offre pour combler cette lacune grâce au nouveau Programme personnalisé de santé hormonale, conçu pour soutenir les Canadiens et Canadiennes qui subissent des changements hormonaux, y compris la périménopause, la ménopause et l'andropause.

Offert par l'intermédiaire de GreenShield+, le programme dirigé par des infirmiers et infirmières associe une expertise clinique à un soutien personnalisé pour aider les personnes à mieux comprendre et à gérer l'incidence des changements hormonaux sur la santé au quotidien, de l'énergie et de l'humeur au sommeil et au métabolisme. En intégrant la santé hormonale dans notre écosystème plus large d'assurance, de soins et de services cliniques, les personnes adhérentes peuvent accéder à un soutien coordonné, ainsi qu'à des services de santé mentale, des soins pharmaceutiques, de télémédecine et de bien-être.

En abordant la santé hormonale sous l'angle de la santé globale et en l'intégrant dans les parcours de soins quotidiens, ce programme favorise un accès plus équitable à des soins personnalisés et de meilleurs résultats en santé à tous les stades de la vie.

Au Canada, **trois femmes sur quatre** éprouvent des symptômes perturbateurs de la ménopause, tandis qu'un homme sur quatre vit des changements hormonaux, comme le déficit en testostérone³. Même si les enjeux touchent une grande partie de la population, les Canadiens et Canadiennes font toujours face à une éducation morcelée et à une approche uniforme en matière de santé hormonale.



Depuis longtemps, la santé hormonale ne reçoit pas l'attention qu'elle mérite. En offrant un soutien personnalisé et dirigé par des infirmiers et infirmières, dans le cadre d'un modèle de soins intégré, nous aidons les gens à mieux comprendre leur santé et à accéder au bon soutien au bon moment.



Meghan van Zanden

Vice-présidente, Opérations cliniques
GreenShield Santé

UNE MEILLEURE SANTÉ POUR TOUS

GreenShield soutient le développement de nouvelles solutions dans les domaines des soins de santé, de l'administration, de l'assurance et de l'impact social, en s'appuyant sur son modèle intégré de fournisseur-payeur pour améliorer l'accès, la commodité, l'intégration et les résultats en santé.



FAVORISER L'INNOVATION

Repérer, mettre à l'essai et affiner de nouvelles solutions, en veillant à ce qu'elles répondent à des besoins réels et génèrent une valeur concrète et significative.



AMÉLIORER L'ACCÈS

Privilégier les outils numériques dès la conception afin de simplifier les parcours en soins de santé et en assurance pour les personnes et ainsi faciliter leur accès aux professionnels et professionnelles de la santé, la gestion de leur régime d'assurance et l'obtention des soins, sans complexité ni délais inutiles.



ACCROÎTRE NOS OCCASIONS DE CROISSANCE

Bâtir et approfondir des partenariats à l'échelle du système de santé afin d'élargir la portée des services, d'en favoriser l'intégration et d'offrir aux Canadiens et Canadiennes des expériences de soins plus connectées, fluides et harmonisées.



GÉNÉRER UN IMPACT SOCIAL

Veiller à ce que l'innovation contribue à l'équité en santé et au bien-être en s'attaquant aux obstacles systémiques à l'accès aux soins et en s'alignant sur les priorités de l'entreprise afin de générer un impact social mesurable.



UNE MEILLEURE SANTÉ POUR TOUS

Quand la raison d'être stimule l'innovation – et que l'innovation produit un impact

Tout au long de ce rapport, nous avons montré comment GreenShield met ses objectifs en pratique. Nous répondons aux besoins réels par l'innovation, nous rapprochons l'assurance et les soins, nous réinvestissons les excédents afin d'élargir l'accès et nous mesurons les résultats pour garantir un impact significatif et responsable.

Ce travail témoigne d'une approche réfléchie. Notre raison d'être oriente nos innovations, notre croissance et les projets que nous décidons de déployer à plus grande échelle. Au fur et à mesure que nous touchons davantage de personnes, notre responsabilité à leur égard devient plus grande. Nous misons sur une innovation fondée sur l'expérience vécue, guidée par la science et tournée vers l'amélioration de la santé des gens et des communautés que nous servons.

LA CROISSANCE ALIMENTE NOTRE CAPACITÉ À PRODUIRE UN IMPACT

En renforçant à la fois nos ressources financières et nos capacités de services, nous pouvons transformer cette croissance en résultats concrets qui simplifient les soins, améliorent l'accès et éliminent les obstacles financiers pour les communautés trop souvent laissées pour compte.



Mandy Mail

Executive Vice President, Head of Marketing,
Corporate Affairs & GreenShield Cares



MESSAGE DE MANDY MAIL

Première vice-présidente et leader
de GreenShield Communautaire

INNOVER AVEC DÉTERMINATION : ENSEMBLE POUR UNE MEILLEURE SANTÉ

Ensemble, nous allons au-delà des initiatives ponctuelles pour bâtir des solutions évolutives qui entraînent un changement systémique durable.



Dans le domaine des soins de santé, les progrès réels ne sont pas le fait d'une seule organisation agissant seule. Ils sont le fruit d'une collaboration visant à combler les lacunes en matière de soins et à améliorer les résultats pour les personnes qui en ont le plus besoin.

Partout au Canada, trop de gens continuent de se heurter à des obstacles qui les empêchent d'accéder à des soins opportuns, abordables et équitables. Même les solutions prometteuses restent souvent fragmentées entre financement, prestation et recherche. Il en résulte un progrès plus lent, des efforts dédoublés et des lacunes persistantes qui touchent de façon disproportionnée les personnes et les communautés les plus vulnérables.

En tant qu'entreprise nationale sans but lucratif, nous réinvestissons nos excédents pour élargir l'accès aux soins et concentrer nos efforts d'impact social là où ils peuvent le plus efficacement améliorer les résultats en santé. Par l'entremise de GreenShield Communautaire, nous lançons des initiatives phares dans les domaines de la santé mentale, des médicaments essentiels et de la gestion des maladies chroniques. Ce sont les secteurs où les lacunes du système de santé sont les plus marquées et où notre expertise peut réellement améliorer le bien-être des Canadiens et Canadiennes plus vulnérables.

En nous concentrant sur ces domaines, nous pouvons travailler avec rigueur et amplifier, avec nos partenaires, les solutions qui ont fait leurs

preuves. Nous mettons à disposition capital, capacités opérationnelles et infrastructure commune, et nous unissons nos forces à des partenaires qui apportent expertise, vécu et ressources. Cette collaboration nous permet d'aller au-delà des initiatives ponctuelles pour générer un véritable changement systémique durable.

De l'investissement ciblé à l'impact partagé

Dans le cadre de notre stratégie 2020-2025, nous avons investi 75 millions de dollars pour améliorer la santé et le bien-être de plus d'un million de Canadiens et Canadiennes, mais nous n'y sommes pas parvenus seuls. Nous nous sommes tournés vers des partenaires qui partagent notre engagement en faveur de l'équité en matière de santé et de l'amélioration des résultats. Gouvernements, fondations, entreprises alignées sur nos valeurs, organismes communautaires et partenaires de recherche ont chacun aidé à renforcer notre portée et à fonder nos solutions sur des données probantes, l'expérience vécue et des résultats mesurables.

Notre rôle n'est pas de remplacer le travail des autres, mais de le renforcer en alignant le financement, la mise en œuvre et les données probantes, afin de permettre aux solutions dont il est prouvé qu'elles améliorent les résultats en santé de se développer et de perdurer.



LE PARTENARIAT AU SERVICE DE L'IMPACT

Les initiatives phares de GreenShield Communautaire sont conçues pour un investissement et une mise en œuvre partagés. Les gouvernements, les fondations et les partenaires communautaires y contribuent en apportant leur expertise, un cofinancement et des expériences vécues, alignés autour d'objectifs communs et d'indicateurs de performance partagés. Cette approche permet de faire croître des solutions éprouvées tout en assurant une reddition de comptes rigoureuse.

Transformer les connaissances en résultats qui peuvent être transposés à plus grande échelle

Notre travail commence par l'écoute. Nous prenons le temps de comprendre l'expérience vécue, d'identifier les obstacles qui empêchent les personnes d'accéder aux soins et de clarifier ce à quoi devrait ressembler la réussite dans la pratique.

Ensuite, nous élaborons conjointement des solutions avec nos partenaires, appuyons nos décisions sur des données probantes et évaluons les résultats en santé de manière suivie dans le temps. Cela nous permet de comprendre ce qui fonctionne, d'affiner les approches et d'étendre les modèles qui donnent des résultats.

D'après notre expérience, l'innovation guidée par une raison d'être porte fruit lorsque les organisations avancent ensemble, apprennent en continu et investissent à long terme. L'objectif n'est pas d'agir rapidement ou de manière indépendante, mais de concevoir des solutions viables.

Travailler ensemble dans la pratique : la santé mentale des jeunes

La santé mentale des jeunes illustre l'importance de cette approche. Au Canada, de nombreux jeunes se heurtent à des obstacles liés à la navigation dans le système, aux longs délais d'attente, à l'accessibilité financière et à l'accès à un soutien culturellement adapté. Ces défis sont particulièrement marqués pour les jeunes

qui ne bénéficient pas d'une assurance privée et pour ceux qui sont confrontés à des obstacles systémiques.

En réponse, nous avons travaillé avec des jeunes, des organismes communautaires et des partenaires de recherche pour développer une compréhension commune et réduire la fragmentation. Ensemble, nous avons créé le Carrefour de données sur la santé mentale des jeunes afin de rassembler des données crédibles en un seul endroit accessible. Cela permet aux partenaires de s'aligner sur les besoins, de suivre les résultats et de prendre des décisions plus éclairées.

En capitalisant sur ces bases, nous avons collaboré avec plus de 20 organisations, de même qu'avec des jeunes et des leaders du domaine de la santé mentale pour concevoir un écosystème national de santé mentale destiné aux jeunes et accessible via GreenShield+. Cette infrastructure numérique partagée permet aux jeunes de bénéficier d'un soutien gratuit en santé mentale, notamment de consultations virtuelles et de la TCC en ligne, ainsi que de soutiens ciblés fournis par des organismes communautaires de confiance. Les partenaires sont Jack.org, Tel-jeunes et Recherche en santé mentale Canada, entre autres, qui travaillent aux niveaux communautaire, provincial et national.

La prestation reste centrée sur les organismes communautaires, tandis que l'infrastructure numérique commune et les investissements coordonnés facilitent la navigation, étendent la portée et lèvent la barrière des coûts. Cela permet à l'expertise locale de se développer et

aux modèles éprouvés d'atteindre plus de jeunes à travers le Canada, sans compromettre la responsabilité ou la confiance.

Une approche globale de la santé des femmes

La santé des femmes est un autre domaine où les lacunes systémiques sont évidentes et où les possibilités d'action collective sont importantes. La recherche montre que de nombreuses femmes présentent des besoins non satisfaits en matière de santé mentale à des étapes clés de leur vie, en raison de leur rôle de principale fournisseuse de soins, des pressions économiques et de facteurs sociaux plus larges. Ces écarts sont particulièrement prononcés pour les femmes issues de communautés en quête d'équité.

Nous avons répondu en nous engageant directement aux côtés des personnes et organisations les plus proches des réalités du terrain. L'initiative phare de santé mentale pour les femmes de GreenShield Communautaire permet aux femmes d'accéder à un soutien gratuit en santé mentale, y compris à des consultations virtuelles et à des outils numériques conçus pour être facilement accessibles et culturellement adaptés. Ces mesures de soutien ont été élaborées en partenariat avec des organisations telles que la Fondation canadienne des femmes, Santé mentale des Noirs Canada, le Black Women's Institute for Health et Esprits sains, enfants sains.

Ce travail préliminaire, débuté en 2021, nous a offert des éclairages essentiels sur ce qu'il

faut pour aligner, dans la durée, les partenaires communautaires, l'infrastructure partagée et la mesure des résultats. Ces leçons éclairent désormais l'approche davantage axée sur les systèmes qui est mise en œuvre en santé mentale pour les jeunes. En appliquant les mêmes principes rigoureux à différentes populations, les partenaires peuvent apprendre plus rapidement, adapter les interventions et élargir l'accès, sans devoir reconstruire les systèmes à chaque fois.

Un engagement commun en faveur d'un changement systémique

À travers toutes ces initiatives, un élément rassembleur ressort : des partenariats ancrés dans une responsabilité partagée. Lorsque les organisations s'unissent autour d'objectifs communs, les ressources sont mieux investies et l'apprentissage collectif s'accélère. Grâce à une infrastructure partagée et à des investissements coordonnés, les solutions qui fonctionnent peuvent se déployer à grande échelle, tandis que la mesure des résultats garantit que chaque effort génère l'impact le plus élevé possible.

C'est ainsi que les solutions ancrées localement contribuent à amener des progrès à l'échelle du pays tout en restant adaptées aux communautés qu'elles servent.

Aucune organisation ne peut, à elle seule, combler les lacunes en matière de soins au Canada. Un changement systémique durable est rendu possible par des partenaires qui sont prêts à travailler ensemble, à investir à long terme et à rester concentrés sur les résultats qui comptent.

Regard vers l'avenir

Notre objectif est d'améliorer la santé et le bien-être d'au moins trois millions de personnes supplémentaires au Canada d'ici 2030. Pour y parvenir, il faudra s'associer à des partenaires prêts à investir à long terme, à s'aligner sur des données probantes et à reproduire ce qui fonctionne plutôt que ce qui ne fonctionne pas.

Nous nous réjouissons à l'idée de nous associer à des organisations qui sont résolues à trouver des solutions fondées sur des données probantes,

à amener des changements systémiques à long terme et à améliorer l'accès aux soins pour les personnes et les communautés les plus vulnérables.

Je suis profondément reconnaissante envers nos employés, nos partenaires et aux communautés de tout le Canada qui participent à cet effort. Votre expertise, votre engagement et votre collaboration rendent possible l'impact collectif.

Ensemble, nous pouvons renforcer l'accès aux soins et contribuer à la mise en place d'un système de santé qui fonctionne mieux pour tous.

Vivement notre raison d'être et nos progrès



Première vice-présidente et leader de GreenShield Communautaire



Mandy Mail a été reconnue comme l'une des meilleures dirigeantes du Canada par le magazine *Report on Business du Globe and Mail*. Cette reconnaissance témoigne d'un leadership tourné vers l'innovation axée sur la raison d'être et de la capacité de transformer les investissements en résultats concrets et significatifs pour la population canadienne.



L'INNOVATION AU SERVICE DE L'IMPACT

Initiatives phares de **GreenShield Communautaire**



Santé mentale



Médicaments
essentiels



Gestion des maladies
chroniques

Les initiatives de GreenShield Communautaire sont destinées à concrétiser notre mission, en utilisant l'innovation et le partenariat pour réduire les obstacles et générer un impact mesurable et durable.

Bon nombre de Canadiens et Canadiennes ont de la difficulté à accéder aux soins de santé, notamment en raison de la fragmentation des services, des longs délais d'attente et du coût. Pour les personnes issues de communautés défavorisées, souvent mal desservies par les systèmes traditionnels de soins de santé et d'assurance, les défis et les obstacles sont souvent plus importants. Par le biais de GreenShield Communautaire, nous nous efforçons de combler ces lacunes en appliquant des connaissances fondées sur des données, en travaillant avec des partenaires communautaires et en intégrant des solutions qui rendent les soins plus faciles à gérer, plus abordables et plus équitables.

Plutôt que de mettre en œuvre des programmes isolés, nous concevons des initiatives de premier plan qui s'appuient sur les capacités de GreenShield en matière de santé mentale, de médicaments essentiels et de gestion des maladies chroniques. Ces initiatives sont élaborées en partenariat avec les communautés et s'appuient sur des expériences vécues, ce qui garantit que les solutions répondent à des besoins réels et peuvent être étendues de manière responsable.

Les initiatives phares de GreenShield Communautaire sont concentrées sur cinq populations souvent mal desservies par les soins de santé et l'assurance traditionnels :

- **les femmes;**
- **les travailleurs et travailleuses à faible revenu;**
- **les jeunes de 15 à 29 ans;**
- **les personnes racisées (dont les personnes noirs, autochtones et autres personnes de couleur);**
- **la communauté 2ELGBTQI+**



En 2025, nous avons atteint notre objectif quinquennal en matière d'impact social, à savoir investir 75 millions de dollars pour avoir un impact positif sur la vie d'au moins un million de Canadiens et Canadiennes. Le lancement de l'initiative de GreenShield Communautaire pour la santé mentale des jeunes a marqué un jalon important. Conscients de l'urgence de mettre en place des mesures de soutien qui reflètent les expériences vécues par les jeunes, nous avons commencé par renforcer la base de données en lançant le Carrefour de données sur la santé mentale des jeunes avec Recherche en santé mentale Canada. Les enseignements tirés du Carrefour de données nous ont permis de mettre au point l'écosystème de santé mentale pour les jeunes, une expérience numérique coordonnée, facile à naviguer, qui met les jeunes en contact avec des organisations de confiance et des ressources culturellement adaptées à leurs valeurs, à leur identité et à leurs besoins.

Pour la suite, nous continuerons de déployer nos initiatives phares avec intention, rigueur et sens des responsabilités. D'ici 2030, nous souhaitons exercer un impact positif sur la vie de trois millions de Canadiens et Canadiennes supplémentaires, grâce à un investissement à impact social de 200 millions de dollars axé sur l'accès, l'équité et des résultats en santé significatifs.



GreenShield Communautaire pour

LA SANTÉ MENTALE



L'impact sur les soins de santé mentale au Canada

La santé mentale est profondément personnelle et façonnée par des facteurs sociaux, culturels et économiques. Partout au Canada, de nombreuses personnes continuent de se heurter à des obstacles qui les empêchent d'accéder à des soins opportuns, abordables et équitables. En fait, 71 % des personnes qui ont eu recours à des services de santé mentale l'année dernière ont déclaré que ces services ne répondaient pas entièrement à leurs besoins⁴.

Par l'intermédiaire de GreenShield Communautaire, nous travaillons avec des partenaires communautaires pour combler les lacunes et les inéquités plus marquées, en cocréant des solutions fondées sur des données probantes, modulables et ancrées dans des soins culturellement adéquats. Notre approche reconnaît que si certaines communautés se heurtent à des obstacles disproportionnés, l'amélioration des résultats en santé mentale nécessite un changement coordonné à l'échelle du système.

Nos efforts sont essentiellement dirigés vers les populations qui subissent des inégalités persistantes en matière d'accès, notamment les jeunes et les femmes, tout en restant concentrés sur les solutions susceptibles de renforcer le système de santé mentale pour tous.



INITIATIVE PHARE DE GREENSHIELD COMMUNAUTAIRE

Zahid Salman, président et chef de la direction de GreenShield et Michael Landsberg, fondateur de *Sick Not Weak*

LA SANTÉ MENTALE POUR TOUS

Le pouvoir de la collaboration ne peut être surestimé

En avril 2025, en partenariat avec Recherche en santé mentale Canada, nous avons organisé l'événement Santé mentale pour tous : de la prise de conscience à l'action au musée Aga Khan de Toronto. Plus de 300 dirigeants et dirigeantes, activistes et acteurs et actrices du changement dans le domaine de la santé mentale étaient réunis pour cette occasion avec un objectif commun et audacieux : transformer la prise de conscience en action.

Dans l'ensemble de son travail, GreenShield joue un rôle intentionnel de rassembleur – en réunissant des partenaires de prestation, des chercheurs, des employeurs et des organisations communautaires pour s'aligner sur des défis et des résultats communs. En misant sur notre impact collectif, nous contribuons à traduire des efforts fragmentés en une action coordonnée qu'aucune organisation ne pourrait réaliser seule.

DE LA PRISE DE CONSCIENCE À L'ACTION



Mot d'ouverture de notre président et chef de la direction, Zahid Salman



Table ronde avec Harriet Ekperigin, vice-présidente, Résultats RH et Transformation



Randell Adjei, adepte de poésie performative et premier poète officiel de l'Ontario



Layla Staats, artiste et militante autochtone aux talents multiples

GreenShield Communautaire pour LA SANTÉ MENTALE DES JEUNES

Partout au Canada, les jeunes sont soumis à des pressions croissantes, qu'il s'agisse des exigences scolaires, du stress financier ou de l'incertitude quant à l'avenir. Plus de 1,2 million de jeunes sont touchés par la maladie mentale, mais plus de la moitié de ceux et celles qui ont besoin d'aide ne reçoivent pas de soins⁵. Les délais d'attente s'étendent souvent sur des mois, les thérapies au privé sont hors de portée pour beaucoup, et trouver le bon soutien peut sembler insurmontable, en particulier pour les jeunes qui sont déjà en difficulté.

Ce fardeau ne pèse pas sur tout le monde de la même manière. Les jeunes racisés, 2ELGBTQIA+, les jeunes de diverses identités de genre et ceux issus de ménages à faible revenu font face à des obstacles plus élevés et à un nombre restreint d'options culturellement adaptées. Même si les organismes communautaires s'efforcent de répondre avec diligence et dévouement, des lacunes systémiques – notamment en financement, en coordination et en navigation des services – peuvent restreindre leur capacité d'action.

GreenShield Communautaire a lancé notre initiative phare de santé mentale pour les jeunes afin de répondre à ce besoin urgent et croissant. En 2025, nous nous sommes attachés à comprendre le problème à l'échelle nationale et à élaborer une solution conçue pour et avec les jeunes. Fondée sur des données et élaborée en collaboration avec des partenaires communautaires, l'initiative a été lancée sur la base de deux éléments fondamentaux :

- **Le Carrefour de données sur la santé mentale des jeunes**, qui rassemble les principaux ensembles de données sur la santé mentale des jeunes au Canada dans un tableau de bord unique et accessible au public qui fournit un aperçu national de la santé mentale des jeunes.
- **L'écosystème de santé mentale pour les jeunes de GreenShield**, une plateforme numérique centralisée où les jeunes peuvent accéder à des soutiens de santé mentale opportuns et culturellement adaptés par l'intermédiaire de GreenShield+.

L'IMPACT EN ACTION

+100 000

jeunes ont été mis en contact avec des services et des ressources de santé mentale gratuits et culturellement adaptés dans tout le Canada.



**NOTRE
ÉCOSYSTÈME
DE SANTÉ
MENTALE**

Le Carrefour de données sur la santé mentale des jeunes

Avant de lancer notre écosystème, nous nous sommes concentrés sur l'écoute et l'apprentissage. La mise en place du Carrefour de données sur la santé mentale des jeunes en partenariat avec Recherche en santé mentale Canada a été une avancée majeure.

Le Carrefour de données aide à mieux comprendre la santé mentale des jeunes au Canada, en apportant clarté, lien et cohérence. Il réunit les principaux ensembles de données sur la santé mentale des jeunes au Canada dans un tableau de bord unique mis à jour tous les trimestres pour mettre en évidence les principaux défis et modèles en matière d'accès, d'accessibilité financière et d'expériences de soins. En mettant en commun les bases de données des partenaires, il permet de mieux comprendre les services utilisés par les jeunes et les lacunes qu'ils continuent de rencontrer.

Cette ressource accessible au public a été conçue pour :

- **Refléter l'expérience vécue** – en englobant des données intersectionnelles sur les jeunes de couleur, les jeunes 2ELGBTQI+, les étudiants et étudiantes et les revenus des ménages afin de mieux comprendre les barrières entre les identités et les circonstances.
- **Cerner les principales lacunes** – en mettant en évidence les problèmes de navigation, d'accès et d'abordabilité.



Akela Peoples
PDG, RSMC

RECHERCHE EN SANTÉ MENTALE CANADA / MENTAL HEALTH RESEARCH CANADA

Le Carrefour de données est une ressource unique et puissante qui permettra aux parties prenantes de mieux comprendre les besoins des jeunes Canadiens et Canadiennes en matière de santé mentale. En ayant accès aux résultats de recherche actuelles provenant de nombreuses organisations de premier plan et crédibles, ainsi qu'à des renseignements fournis par les jeunes eux-mêmes, les organisations, les gouvernements et les autres parties prenantes seront en mesure de mieux comprendre comment soutenir la santé mentale des jeunes Canadiens et Canadiennes. Nous saluons le leadership de GreenShield dans son approche collaborative visant à faciliter l'accès aux données afin de soutenir la prise de décision fondée sur des données probantes en matière de santé mentale des jeunes. »

- **Informier des solutions à long-terme** – en fournissant une base de données permettant de concevoir et d'adapter des réponses efficaces au fil du temps.

Notre solution : l'écosystème de santé mentale pour les jeunes

En comprenant mieux le défi, nous avons pu créer une solution bâtie sur la collaboration, la cocréation et le rassemblement des partenaires. Des partenariats avec plus de 20 organisations au service des jeunes, des groupes de discussion avec des jeunes ayant une expérience vécue et des tables rondes avec des responsables de

la santé mentale ont permis de concevoir notre écosystème de santé mentale pour les jeunes, accessible via GreenShield+.

Grâce à cette plateforme numérique centralisée, les jeunes sont directement mis en relation avec des organisations et des ressources de confiance qui correspondent à leurs besoins, à leur identité et à leur emplacement. L'aide à la navigation permet aux jeunes de comprendre leurs options et de passer à l'étape suivante. Les programmes communautaires et les services de GreenShield travaillent ensemble pour créer une expérience de soins plus connectée.

Points forts de l'écosystème

- **Jumelage personnalisé** : les jeunes peuvent filtrer les professionnels et professionnelles en santé mentale en fonction de leur langue, de leur culture et de leur expérience.
- **Consultations illimitées** : les jeunes peuvent rencontrer différents professionnels et professionnelles en santé mentale pour trouver la bonne personne.
- **Accès rapide** : 99 % des jeunes sont mis en relation avec un professionnel ou une professionnelle en santé mentale dans les 24 à 72 heures.
- **Soins flexibles** : options de soir, de fin de semaine et autoguidés pour s'adapter à la vie réelle.
- **Navigation** : les jeunes peuvent entrer en contact avec des partenaires communautaires de confiance.

GreenShield Communautaire est fière d'offrir un soutien gratuit en santé mentale, y compris jusqu'à cinq heures gratuites de consultation virtuelle et des abonnements à la TCC en ligne aux jeunes âgés de 15 à 29 ans à travers le Canada qui appartiennent à des populations en quête d'équité.

En 2026, GreenShield Communautaire continuera à renforcer ce travail en intégrant davantage les parcours de soins aux partenaires communautaires et aux services de GreenShield, afin d'aider les jeunes à accéder plus rapidement à un soutien adéquat.



LES PARTENAIRES RENDENT LES CHOSES POSSIBLES



Nous traitons la cause profonde de ce que vit un jeune plutôt que de nous contenter de traiter le symptôme lui-même. En passant par l'écosystème de GreenShield, les jeunes peuvent régler plusieurs enjeux en une seule visite, au lieu de devoir se rendre dans une multitude de centres et de services pour obtenir l'aide requise. »

Jen Crowe

Directrice générale,
Choices for Youth, l'agence
principale de Becket SIJ.



Jack.org est fier de s'associer à GreenShield pour s'assurer que les jeunes ont accès à des outils, à l'éducation et au soutien dont ils ont besoin pour surmonter les difficultés avant qu'elles n'atteignent un point critique. Ensemble, nous bâtissons un avenir où la santé mentale des jeunes est une priorité et est accessible à tous. »

Michael Braithwaite

Président-directeur général,
Jack.org



À une époque où les jeunes de genres divers doivent composer avec des messages sociaux contradictoires sur la façon de mener leur vie, Trans Wellness Ontario est reconnaissant de pouvoir compter sur ce partenariat avec GreenShield pour offrir du soutien et des ressources qui favorisent un avenir où chacun et chacune peut se sentir à sa place, peu importe son identité. »

Juliana Simon

Directrice des services
communautaires,
Trans Wellness Ontario





AMÉLIORER L'ACCÈS AUX SOINS MAINTENANT

POUR LES JEUNES CANADIENS COMME SARAANSH, L'ACCÈS À DES SOINS DE SANTÉ MENTALE APPROPRIÉS PEUT TOUT CHANGER

Lorsque Saraansh a cherché pour la première fois à obtenir un soutien en santé mentale en tant qu'étudiant pendant la pandémie, il subissait beaucoup de pression. Commencer l'université en confinement, c'était avancer sans communauté, sans connexions humaines, sans ce sentiment d'appartenance qui façonne les débuts. Il était loin d'imaginer que cette quête deviendrait l'un des chapitres les plus exigeants de son histoire.

Canadien de première génération aux racines sud-asiatiques et étudiant en maîtrise à l'université de Guelph, Saraansh était à la recherche d'un soutien en santé mentale qui reflète son expérience vécue.

« Mes expériences ne correspondaient pas au modèle occidental des relations ou de la famille. », explique-t-il. Issu d'un foyer aux idéologies collectivistes, Saraansh se retrouvait souvent coincé entre les attentes culturelles et un monde centré sur l'indépendance, sans savoir comment concilier les deux.

Il a fallu près de deux ans à Saraansh pour s'orienter dans le domaine de la santé mentale et trouver enfin des soins adaptés à sa culture et à ses besoins. Pendant cette période, la tension a commencé à contaminer les autres domaines de sa vie : il avait plus de mal à se concentrer à l'école, se sentait mentalement épuisé au travail et devenait moins présent dans ses relations. Ce qui lui paraissait gérable auparavant a commencé à lui sembler lourd, et il s'est rendu compte de la quantité d'énergie qu'il lui fallait pour passer la journée. Lorsqu'il a finalement été jumelé à un professionnel en santé mentale sud-asiatique, les bienfaits ont été instantanés. « Ça ressemblait plus à un partage, explique-t-il, je me sentais beaucoup moins seul. »

L'expérience de Saraansh est loin d'être singulière. Les recherches menées par GreenShield en partenariat avec Recherche en santé mentale Canada montrent que plus de 80 % des jeunes Canadiens et Canadiennes se sentent accablés par le stress et l'anxiété liés à leurs perspectives financières et professionnelles⁶. Pour les jeunes racisés et 2ELGBTQI+, ces chiffres sont encore plus élevés.

Saraansh a été l'un des nombreux jeunes Canadiens consultés lors de la conception de l'écosystème de santé mentale des jeunes de GreenShield, ce qui a permis de s'assurer qu'il reflétait les besoins réels et les expériences vécues. Ce qui l'a le plus marqué, c'est l'outil de jumelage de la plateforme, qui lui a permis d'entrer en contact avec un professionnel de la santé mentale qui correspondait à ses spécificités culturelles et à ses préférences personnelles.

Pour des étudiants comme Saraansh, l'écosystème offre quelque chose qui manque depuis longtemps : non seulement un accès aux soins, mais un accès aux bons soins⁷. À un moment où la santé mentale des jeunes au Canada a atteint un point de rupture, cette distinction peut faire toute la différence.



ÉLARGIR NOTRE CHAMP D'ACTION DANS LE DOMAINE DE LA SANTÉ DES FEMMES

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

Partout au Canada, les femmes sont aux prises avec une importante charge mentale et connaissent des taux élevés d'anxiété et de dépression ainsi que des obstacles persistants à l'accès aux soins. Les longs délais d'attente, les coûts élevés et l'accès limité à des services culturellement adaptés et tenant compte des traumatismes continuent d'empêcher de nombreuses femmes d'obtenir le soutien dont elles ont besoin. Dans le climat social, économique et politique actuel, ces pressions s'intensifient, en particulier pour les femmes issues de communautés en quête d'équité. Les données sont éloquentes :

- **près de la moitié (47 %) des femmes se disent plus anxieuses en raison du climat politique et économique actuel⁸;**
- **les besoins non satisfaits en santé mentale sont deux fois plus élevés chez les femmes racisées que chez les femmes non racisées⁹;**
- **47 % des femmes déclarent ne pas avoir les moyens de se faire soigner ou ne pas avoir d'assurance, contre 25 % des hommes¹⁰.**

L'évolution de notre programme de santé mentale pour les femmes

GreenShield Communautaire a lancé son programme de santé mentale pour les femmes en 2021 afin de combler ces lacunes grâce à des soins culturellement adaptés, tenant compte des traumatismes et reflétant les diverses expériences vécues par les femmes au Canada. Conçu en partenariat avec des organisations communautaires, le programme met l'accent sur l'accès, la dignité et la pertinence.

L'IMPACT EN ACTION femmes ont été mises en contact avec des services et des ressources de santé mentale gratuits et adaptés à leur culture dans tout le Canada.
+ 193 000

Le programme offre :

- des consultations virtuelles gratuites adaptées à la culture et tenant compte des traumatismes pour les femmes âgées de 18 ans et plus (jusqu'à cinq heures gratuites et un abonnement d'un an à la TCC en ligne);
- des produits et des services culturellement adaptés, créés en collaboration avec des partenaires communautaires qui comprennent parfaitement les besoins particuliers de leurs communautés.

En collaboration avec des partenaires communautaires de premier plan, notamment la Fondation canadienne des femmes, Santé mentale des Noirs Canada (BMHC), Black Women's Institute for Health et Esprits sains Enfants sains, nous avons étendu le programme afin d'élargir l'accès à des produits et services culturellement adaptés qui reflètent les diverses réalités des femmes à travers le Canada.

Ces services sont tous accessibles par l'intermédiaire de GreenShield+, ce qui permet de réduire la fragmentation et d'améliorer la navigation pour les femmes à la recherche de soins.

Comprendre la santé mentale des femmes à tous les stades de la vie

En 2025, GreenShield Communautaire s'est associée à Recherche en santé mentale Canada pour publier une recherche sur la santé mentale des femmes à toutes les étapes clés de la vie,

reconnaissant que les besoins évoluent à chaque transition :

- **Jeunesse** : 17 % des femmes âgées de 16 à 24 ans déclarent souffrir d'un trouble du comportement alimentaire, contre 14 % des hommes¹¹.
- **Parentalité** : 2 mères sur 3 au Canada sont actuellement préoccupées par leur santé mentale¹².
- **Aide naturelle** : 93 % des femmes ont indiqué que leurs responsabilités liées aux soins ont eu une incidence négative sur leur santé¹³.
- **Vieillesse** : 95 % des femmes ressentent en moyenne sept symptômes de la ménopause, mais 46 % d'entre elles ne se sentent pas préparées à cette expérience, ce qui contribue à environ 550 000 journées de travail perdues chaque année¹⁴.

Élargir notre champ d'action : la santé des femmes

S'appuyant sur son engagement envers les femmes, GreenShield Communautaire élargit son champ d'action pour répondre à l'ensemble des besoins de santé des femmes, en reconnaissant les lacunes persistantes en matière de diagnostic, d'accès et de soutien :

- Les femmes canadiennes passent 24 % plus de temps que les hommes à jongler avec des problèmes de santé au cours de leur vie¹⁵.
- 70 % des personnes présentant des symptômes médicalement inexpliqués sont des femmes¹⁶.

- Comblé ce fossé pourrait contribuer au PIB canadien à hauteur d'environ 37 milliards de dollars d'ici à 2040¹⁷.

Notre approche évolue au-delà de la seule santé mentale vers un modèle de soins plus intégré qui tient compte du genre, de l'identité, de l'expérience vécue et de l'étape de la vie. Il n'existe pas de solution unique.

En 2025, GreenShield a lancé son programme de santé hormonale afin d'offrir à ses personnes adhérentes un soutien personnalisé, dirigé par un infirmier ou une infirmière et fondé sur une compréhension holistique de la santé hormonale. En 2026, GreenShield Communautaire élargira son offre par le déploiement d'une initiative phare dédiée à la santé des femmes et visant à améliorer l'accès aux soins de santé pour celles dont les besoins demeurent non comblés.

En complément de nos partenaires communautaires dans le domaine de la santé mentale des femmes, et à la suite d'un appel national à candidatures, nous avons sélectionné 14 organisations afin de co-crée et de soutenir la mise en œuvre de solutions culturellement pertinentes qui aident à combler les lacunes en matière de diagnostic, d'accès et de soutien sur le lieu de travail.

Soutenir les femmes ensemble

GreenShield ne peut, à elle seule, accroître son impact. C'est pourquoi nous nous sommes associés à la Fondation canadienne de la ménopause (FCM) pour soutenir les femmes au travail et contribuer à briser les préjugés entourant la ménopause.

Avec notre soutien, la Fondation canadienne de la ménopause créé une édition GreenShield du *Guide à l'intention des employeurs – La ménopause au travail^{MC}*, afin d'aider nos gestionnaires de personnel à mieux soutenir leurs employées qui traversent cette période.



LE SAVIEZ-VOUS?

- Près de deux tiers des femmes (64 %) déclarent que les symptômes de la ménopause nuisent à leur rendement professionnel, et plus de la moitié (54 %) affirment que le temps consacré à la recherche de soins a perturbé leur travail¹⁸.
- Un tiers des femmes (33 %) ont attendu plus de deux ans après l'apparition des premiers symptômes pour recevoir un traitement efficace, tandis que près de la moitié (46 %) ont attendu au moins un an¹⁹.
- Seules 13 % des femmes déclarent que leur employeur leur offre des protections adéquates en matière de ménopause ou de santé hormonale²⁰.

LES PARTENAIRES RENDENT LES CHOSES POSSIBLES



La ménopause est une étape charnière de la vie qui peut s'accompagner d'une trentaine de symptômes, dont l'anxiété, la dépression et l'humeur maussade. Pourtant, en raison de la stigmatisation, de l'âgisme et de la désinformation généralisée, de nombreuses femmes se sentent isolées, rejetées ou se font dire que leurs symptômes sont dans leur tête. La sensibilisation et l'amélioration de l'accès aux soins holistiques permettront de combler le manque de connaissances sur la ménopause et d'améliorer l'équité en matière de santé. »

Janet Ko

Présidente et cofondatrice
de la Fondation canadienne de la ménopause



Menopause Foundation
of Canada



Les femmes noires qui ont des revenus plus élevés ne s'épanouissent pas de la même façon que la population en général. Elles ressentent le besoin de soutenir d'abord les autres, ce qui laisse peu de place à leur propre bien-être. »

Kearie Daniel

Directrice générale, The Black Women's Institute for Health



Dans tous les programmes de YWCA Canada et de ses associations membres, nous constatons qu'un nombre croissant de femmes âgées recherchent un soutien – beaucoup d'entre elles font face à la crise du logement, à la violence fondée sur le sexe et à des traumatismes non résolus. Malgré cette demande accrue, les services ne disposent pas de ressources suffisantes, ce qui prive les femmes vieillissantes des services de santé mentale et de bien-être dont elles ont tant besoin. Pour répondre à ce besoin, nous devons investir dans des programmes tenant compte des traumatismes et spécifiques à l'âge, qui reconnaissent les défis uniques auxquels sont confrontées les femmes de 55 ans et plus. »

Aline Nizigama

PDG, YWCA Canada





UN RÉPIT AUX PERSONNES AIDANTES

OFFRIR UN RÉPIT AUX PERSONNES AIDANTES QUI TRAVAILLENT

Pour bon nombre de personnes aidantes qui occupent un emploi, les soins personnels passent en dernier. Concilier un travail à temps plein et des responsabilités de proche-aidance est émotionnellement et physiquement exigeant, et les femmes continuent d'assumer une part disproportionnée de ce travail non rémunéré.

Conscient de cette pression croissante, SE Santé, client de longue des services d'assurance de GreenShield et entreprise sociale sans but lucratif, a approfondi son partenariat avec GreenShield en copilotant Respite for All – une initiative à impact social conçue pour soutenir les personnes aidantes qui travaillent et qui se heurtent à des obstacles en termes d'abordabilité et d'accès.

Dans le cadre du programme Respite for All, les personnes aidantes qui travaillent et qui remplissent les conditions requises bénéficient :

- de soins de répit gratuits à domicile (jusqu'à 10 heures) comprenant du soutien de confiance à leurs proches et, tout aussi important, du temps pour se reposer, se ressourcer ou se concentrer sur leur propre bien-être;
- des séances de consultation en ligne culturellement adaptées et sensibles aux

traumatismes avec un professionnel ou une professionnelle en santé mentale;

- un abonnement gratuit d'un an à la TCC en ligne pour favoriser le bien-être mental.

Le programme réunit soins à domicile, services de santé mentale et régime d'assurance collective dans un seul modèle coordonné.

Pour les personnes proches aidantes issues de communautés en quête d'équité, cette approche intégrée s'attaque à deux des obstacles les plus persistants : l'abordabilité et l'accès à des soins sûrs, pertinents et respectueux. Dans le courant de l'année, les services d'aide à la personne seront élargis, ce qui permettra d'apporter un soutien aux personnes aidantes dans tout le Canada.

Les enseignements tirés du projet pilote permettront d'orienter les futures initiatives en faveur des personnes aidantes, en veillant à ce qu'elles reflètent l'expérience vécue et les besoins à long terme. Pour GreenShield, Respite for All démontre comment l'intégration de l'assurance, de la prestation de soins et de l'impact social peut créer un changement pratique et significatif.



Au Canada, les femmes continuent d'assumer une part disproportionnée des responsabilités liées aux soins, ce qui a des répercussions sur leur santé et leur carrière. À SE Santé, nous pensons qu'il est tout aussi important de prendre soin des personnes aidantes que de ceux et celles qu'elles soutiennent. C'est pourquoi nous sommes fiers de nous associer à GreenShield pour mettre à l'essai le nouveau régime à l'intention des personnes aidantes pour les membres de notre équipe. Ce régime est conçu pour offrir une aide pratique, du renfort et une tranquillité d'esprit afin que nos employés puissent se concentrer sur ce qui compte le plus, tout en préservant leur propre bien-être »

John Yip

Président-directeur
général, SE Santé





GreenShield Communautaire pour

LES MÉDICAMENTS ESSENTIELS



L'accès aux médicaments essentiels reste l'une des lacunes les plus persistantes – et les plus faciles à combler – du système de santé canadien. Plus d'un million de Canadiens et Canadiennes ne sont pas inscrits à un régime public ou privé d'assurance-médicaments, ce qui prive beaucoup d'entre eux d'un accès fiable aux médicaments dont ils ont besoin pour leur bien-être²¹.

Le Programme de médicaments essentiels de GreenShield Communautaire contribue à combler ce fossé en veillant à ce que les personnes ne soient jamais privées des médicaments dont elles ont besoin. Il permet aux personnes

admissibles d'avoir accès pendant 12 mois, sans aucuns frais, à des médicaments d'ordonnance d'une valeur pouvant aller jusqu'à 1000 \$. La liste des médicaments essentiels approuvés par GreenShield, élaborée par des membres du Comité d'évaluation des médicaments et fondée sur la liste modèle de l'OMS, comprend des médicaments qui répondent aux besoins prioritaires en santé et sont sélectionnés en fonction de données probantes sur l'efficacité clinique, la sécurité et la rentabilité. Les médicaments approuvés sont dispensés et livrés par la Pharmacie GreenShield, ce qui contribue à créer une expérience harmonieuse et digne pour les patients.

L'IMPACT EN ACTION

+ 130 000

Canadiens et Canadiennes ont bénéficié de l'accès aux médicaments essentiels.

Une meilleure santé pour tous

Pensé comme une solution pratique pour combler les lacunes, le Programme de médicaments essentiels vient en aide aux personnes qui ne bénéficient pas d'une assurance traditionnelle, sans dupliquer les régimes existants ni transférer les coûts aux contribuables. En comblant les lacunes dans l'accès aux médicaments essentiels, le programme contribue à garantir que les Canadiens et Canadiennes reçoivent le traitement dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin. Au fil du temps, nous espérons que le Programme de médicaments essentiels pourra inspirer des solutions plus larges aux gouvernements, afin qu'aucun Canadien ni aucune Canadienne ne soit privés d'accès à leurs médicaments.

En 2025, GreenShield a déployé son Programme de médicaments essentiels en l'Alberta et en Colombie-Britannique, en s'appuyant sur son lancement en Ontario en 2023 et en Nouvelle-Écosse en 2024. En étroite collaboration avec les partenaires communautaires, nous adaptons le programme aux besoins spécifiques à chacune des provinces. Plus de 250 organisations communautaires continuent de contribuer à la conception, à la diffusion et à l'expansion du programme, afin de garantir qu'il reste adapté aux conditions et aux besoins du monde réel.

Les résultats reflètent cette approche. Le Programme de médicaments essentiels obtient régulièrement des taux d'adhésion aux médicaments supérieurs d'environ neuf points de pourcentage aux moyennes du secteur, ce qui renforce l'importance d'accroître l'accès et la continuité des soins pour favoriser de meilleurs résultats en santé.



L'importance des médicaments essentiels

Plus d'un million

de Canadiens et Canadiennes n'ont pas d'assurance médicaments²².

Les initiatives

communautaires améliorent la portée, la confiance et la continuité des soins.

L'interruption

de l'accès aux médicaments peut réduire l'adhésion et provoquer des déclinés de santé évitables.



UN ACCÈS QUI CHANGE TOUT

AVANT DE S'INSCRIRE AU PROGRAMME DE MÉDICAMENTS ESSENTIELS DE GREENSHIELD, EMILY MCCALLUM TRAVERSAIT CE QU'ELLE DÉCRIT COMME UNE « TEMPÊTE PARFAITE »

Étudiante à l'université à temps partiel en Nouvelle-Écosse, Emily devait concilier ses études et son travail tout en gérant un récent diagnostic de fibromyalgie. Parallèlement, son régime d'assurance médicaments étudiant avait pris fin, et l'assurance privée était hors de portée, financièrement parlant. Elle prenait déjà des médicaments pour des troubles de santé mentale et des douleurs neurologiques, et le coût mensuel de ses traitements ne cessait d'augmenter.

« Je souffrais beaucoup, j'avais de gros problèmes de fatigue et de brouillard cérébral », explique Mme McCallum. Pendant cette période, elle travaillait de longues heures dans un camion de cuisine de rue, parcourant le sud de la Nouvelle-Écosse pour des quarts de travail qui l'épuisaient physiquement et mentalement. « J'ai commencé à réaliser que je ne pouvais plus continuer à faire ce travail, se souvient-elle. Et je ne pouvais pas me permettre de ne pas travailler. »

Sans médecin de famille, l'accès aux soins était déjà difficile. L'ajout du coût des médicaments a rendu la situation encore plus stressante. « C'était vraiment stressant de ne pas savoir si j'allais pouvoir payer les médicaments que je prenais depuis des années », dit-elle.

Et puis Emily a découvert le Programme de médicaments essentiels de GreenShield, qui s'était récemment étendu à la Nouvelle-Écosse dans le cadre d'un effort national visant à combler les

lacunes pour les adultes qui travaillent et qui ne bénéficient pas d'une assurance publique ou privée pour leurs médicaments d'ordonnance.

Dans le cadre de ce programme, les participants et participantes admissibles reçoivent jusqu'à 1000 \$ de médicaments essentiels sur une période de 12 mois, ainsi que la délivrance, l'expédition et le soutien d'un pharmacien ou d'une pharmacienne, sans frais, par l'intermédiaire de la Pharmacie GreenShield. En Nouvelle-Écosse, le programme est mis en œuvre en partenariat avec Impact Organizations of Nova Scotia (IONS), qui met GreenShield en relation avec des organisations communautaires dont le personnel et les clients ont besoin d'accéder à des médicaments essentiels.

Pour Emily, le moment était crucial. « Je n'ai pas de médecin de famille, dit-elle. Essayer d'obtenir un diagnostic ou les bons tests est déjà difficile – et vous ajoutez à cela le coût des médicaments. Ce programme a définitivement éliminé une grande source de stress. Même si un médecin modifie mon traitement, je ne panique plus à l'idée de ne pas pouvoir me le payer.

L'un des aspects les plus significatifs du programme pour Emily a été le soutien constant et proactif. Le brouillard cérébral est l'un de mes principaux symptômes, explique-t-elle. Ma mémoire me fait énormément défaut. Le fait d'avoir recours à un système automatisé qui

m'appelle pour me demander si j'ai besoin d'autres médicaments, c'est essentiellement ce dont j'ai besoin. Ce n'est pas comme recevoir un texte automatisé que l'on peut ignorer. On a l'impression que quelqu'un s'occupe de nous. »

D'abord lancé comme projet pilote en Ontario, le Programme de médicaments essentiels s'est depuis étendu à la Nouvelle-Écosse, à l'Alberta et à la Colombie-Britannique. Pensé pour être accessible et inclusif, le programme aide les personnes à prendre en charge leurs problèmes de santé chroniques, à éviter les crises et à alléger leurs dépenses, renforçant ainsi la conviction de GreenShield selon laquelle l'accès aux médicaments essentiels est un droit, et non un privilège.

Pour Emily, les bienfaits de ce programme vont au-delà de la logistique quotidienne. « Il y a au moins une chose de stable dans mes soins de santé maintenant, dit-elle. Et cela me donne plus d'espace pour me concentrer sur l'école. »

Emily poursuit ses Études féministes et de genre, dans l'espoir de travailler dans le domaine de la justice sociale ou de la santé reproductive et c'est notre programme qui l'a aidée à rester sur la bonne voie. « Grâce à ce programme, j'ai beaucoup plus de marge de manœuvre pour me concentrer sur ce que je veux faire, dit-elle. »



GreenShield Communautaire pour

LA GESTION DES MALADIES CHRONIQUES



Le Canada est en proie à un problème croissant de maladies chroniques. Près de la moitié des Canadiens et Canadiennes vivent avec au moins une maladie chronique majeure, et cette prévalence ne cesse d'augmenter.

Si les maladies chroniques sont très répandues, l'accès à des soins efficaces et continus reste inégal. De nombreuses personnes se heurtent à des obstacles financiers, à un accès limité aux soins primaires et à des parcours fragmentés qui rendent la gestion à long terme difficile. Ces difficultés sont souvent exacerbées dans les communautés mal desservies, où les lacunes en matière d'accès et la complexité du système peuvent entraîner des retards dans les soins et des résultats plus médiocres. Les équipes de soins virtuelles offrent une voie prometteuse en combinant l'efficacité clinique avec la rentabilité et la capacité de s'adapter de manière responsable.

En 2025, nous avons établi les fondations nécessaires pour accroître l'accès à notre Programme de gestion des maladies chroniques dans les communautés mal desservies grâce à la création d'une nouvelle initiative phare. D'après les résultats de nos recherches et des consultations que nous avons menées auprès de collectivités et d'experts et expertes, nous avons pu cibler les maladies chroniques qui sont les plus répandues et dont les taux augmentent rapidement, en nous concentrant initialement sur l'obésité.

Plus de 12 millions de Canadiens et Canadiennes souffrent d'obésité²³, et celle-ci touche de manière disproportionnée les personnes à faibles revenus, vivant dans des zones rurales, et pour qui l'accès à l'éducation demeure limité²⁴.

Partout au Canada, les jeunes subissent une pression accrue, que ce soit en raison des exigences scolaires,

du stress financier ou de l'incertitude face à l'avenir. Plus de 1,2 million de jeunes sont touchés par la maladie mentale, mais plus de la moitié de ceux et celles qui ont besoin d'aide ne reçoivent pas de soins. Les délais d'attente s'étendent souvent sur des mois, les thérapies au privé sont hors de portée pour beaucoup, et trouver le bon soutien peut sembler insurmontable, en particulier pour les jeunes qui sont déjà en difficulté.

Ce fardeau n'est pas réparti de manière équitable. Les jeunes racisés, 2ELGBTQIA+, de diverses identités de genre et issus de ménages à faible revenu font face à des obstacles plus importants et disposent de moins d'options culturellement adaptées. Bien que les organisations communautaires travaillent avec engagement et bienveillance pour répondre aux besoins, des lacunes systémiques en matière de financement, de coordination et d'orientation limitent la portée de leurs actions.

En 2026, nous élargirons nos partenariats avec les organisations communautaires afin de catalyser les progrès dans la lutte contre la prévalence croissante des maladies chroniques au Canada. Dans le cadre de ce travail, nous piloterons un programme communautaire de gestion des maladies chroniques en Nouvelle-Écosse, axé sur l'élargissement de l'accès aux soins et l'amélioration des résultats en santé pour les personnes souffrant d'obésité dans les communautés mal desservies. Nous poursuivons notre collaboration avec des experts et expertes, des visionnaires et des partenaires communautaires pour améliorer la qualité de vie, assurer une meilleure continuité des soins et réduire le fardeau des maladies chroniques dans les communautés

47 %

Près de la moitié des adultes canadiens vivent avec au moins une maladie chronique majeure²⁵.



LA PRÉVALENCE CONTINUE D'AUGMENTER*

GreenShield a mis sur pied ce programme pour se concentrer dans un premier temps sur cinq pathologies qui représentent une part importante de la charge de morbidité liée aux maladies chroniques au Canada :

30 %

Obésité²⁶

15 %

Troubles de la santé mentale²⁹

21 %

Arthrite²⁷

8 %

Diabète³⁰

20 %

Hypertension²⁸

LES LACUNES DANS LES COMMUNAUTÉS MAL DESSERVIES

Les obstacles liés au coût et la fragmentation des parcours de soins peuvent entraîner des retards dans la prise en charge et une détérioration des résultats en santé.

* Fait référence à l'augmentation du pourcentage d'adultes canadiens souffrant d'une ou plusieurs maladies chroniques sélectionnées, par rapport à la période 2015-2023.



DIRIGER AVEC DÉTERMINATION

Dans l'ensemble de nos travaux, nous constatons qu'une approche guidée par la raison d'être favorise l'alignement entre les organisations, tous secteurs et régions confondus.

Nous collaborons avec des organisations issues de divers milieux et communautés, à la fois comme clientes et partenaires : nous soutenons leurs employés et employées en matière de soins de santé, d'assurance et de bien être, tout en cocréant des solutions ancrées dans des valeurs communes et dans les besoins des communautés.



LA COLLABORATION AU SERVICE DE L'IMPACT SOCIAL



En tant que petite organisation à but non lucratif, nous savons que le bien être de notre communauté commence par celui de notre équipe. La transition vers GreenShield à titre de partenaire pour notre assurance collective s'est déroulée de manière fluide, et l'entreprise s'est distinguée par la qualité de son accompagnement. Grâce à son soutien, nous avons pu offrir à notre personnel des protections pertinentes, accessibles et véritablement favorables à leur bien être. Ils se démarquent vraiment par leur engagement en faveur de l'impact social et de l'investissement communautaire et c'est ce qui rend ce partenariat si authentique. »

Shannon Hunter

Présidente-directrice générale de la Fondation de l'Hôpital régional de Saint John



À **Tel-jeunes**, nous pensons que le véritable impact est le fruit d'une collaboration et de valeurs partagées. L'approche de GreenShield à l'égard de l'investissement communautaire et de la santé mentale des jeunes témoigne de notre propre engagement en matière d'impact social. Ensemble, nous contribuons à un écosystème de santé mentale pour les jeunes plus solide et mieux coordonné, qui soutient à la fois les personnes que nous servons et notre personnel. »

Annie Papageorgiou

Directrice générale, Tel-jeunes et Fondation Tel-jeunes



Pour les petites organisations comme la nôtre, il peut être difficile d'offrir au personnel un régime d'assurance complet. Mais nous avons reconnu qu'il était essentiel de soutenir le bien-être de notre équipe. GreenShield nous a proposé un régime qui était à la fois abordable et adapté à nos besoins. Ce qui les distingue vraiment, cependant, c'est leur engagement intentionnel en faveur de la communauté. Pour toutes ces raisons, GreenShield a été notre premier choix. »

Alice Wiafe

Fondatrice, Présidente Santé mentale des Noirs Canada (BMHC)





UNE ASSURANCE ADAPTÉE À LA **VIE RÉELLE**

Fournir une assurance et des soins de santé intégrés aux employés et employées de McDonald's Canada à l'échelle du pays.



McDonald's et GreenShield : au service d'une main-d'oeuvre en pleine évolution

La recherche montre que plus de 80 % des jeunes Canadiens et Canadiennes se sentent stressés ou anxieux quant à leur avenir, l'accès aux soins étant limité par les coûts, les temps d'attente et le manque de services culturellement adaptés.

Chez McDonald's Canada, certains de ces obstacles sont ressortis clairement lors de groupes de discussion internes avec les équipes des restaurants et le personnel de l'entreprise. Les employés et employées ont déclaré avoir besoin d'un accès plus rapide aux soins,

de procédures de réclamations plus simples et d'options plus complètes, allant de l'aide au bien-être quotidien aux services de santé mentale culturellement adaptés.

Ces commentaires ont incité McDonald's Canada à réévaluer son assurance collective.

« Nous voulions offrir à notre personnel une assurance collective moderne et distinctive, explique Erin Moore, directrice en chef nationale des Ressources humaines. Lorsque nous avons étudié le marché, c'est l'offre de GreenShield qui est sortie du lot. »

McDonald's Canada s'associe désormais à GreenShield – la seule entreprise nationale d'assurance et de soins de santé au Canada – pour offrir une assurance et des soins de santé intégrés à plus de 13 000 personnes, y compris les employés et employées de bureau et leur famille, les franchisés indépendants et leur personnel admissible.

Grâce à GreenShield+, les employés et employées peuvent bénéficier d'une assurance médicaments, de soins de santé et de soins dentaires, ainsi que de soins virtuels, d'une pharmacie numérique et de services de santé mentale. Les franchisés peuvent choisir d'adhérer au programme et d'y ajouter des services comme la télémédecine et les services de PAEF.

Pour Alicia Savage, directrice générale d'un McDonald's à Georgetown (Ontario), l'impact a été tangible. « J'ai eu recours aux services de santé mentale par l'intermédiaire de GreenShield et cela m'a beaucoup aidée, dit-elle. Il ne faut pas attendre de vivre une crise pour aller consulter, c'est une démarche qui devrait se faire en continu, peu importe ce qu'on vit. »

Notre partenariat avec GreenShield est ancré dans des valeurs communes.

L'engagement de longue date de McDonald's à soutenir les familles – notamment par le biais de son partenariat de 45 ans avec l'Œuvre des

Manoirs Ronald McDonald du Canada, qui accompagne les familles dont les enfants sont gravement malades ou blessés – s'aligne naturellement sur la mission de GreenShield, qui est de promouvoir Une meilleure santé pour tous. Par l'entremise de GreenShield Communautaire, GreenShield réinvestit 15 à 20 % de ses excédents annuels avant impôts dans des programmes qui améliorent l'accès à des services de santé mentale équitables, à des médicaments essentiels et à la gestion des maladies chroniques.

Ensemble, McDonald's et GreenShield s'associent pour élargir l'accès à des services de santé mentale gratuits au sein de la communauté des Manoirs Ronald McDonald. Le partenariat débutera par un soutien au personnel de l'Œuvre des Manoirs, qui accompagne les familles au quotidien, puis sera déployé à long terme pour élargir les services destinés aux familles.

Ce partenariat avec une organisation qui réinvestit dans les communautés canadiennes reflète ce que nous sommes et la façon dont nous voulons nous montrer – pour nos employés et les familles que nous servons.

Erin Moore

Directrice en chef nationale
des Ressources humaines



RENFORCER LA RÉSILIENCE EN PREMIÈRE LIGNE

Pourquoi l'accès à des soins de santé mentale est important pour la rétention des travailleurs et travailleuses à YWCA Canada.



À YWCA Canada, le personnel soutient chaque jour les femmes et les personnes de diverses identités de genre aux prises avec l'insécurité du logement, la violence fondée sur le sexe et les traumatismes. Leur travail exige de l'empathie, de la résilience et une présence soutenue dans les moments de crise – souvent dans des conditions de ressources limitées et de demande croissante.

« Notre secteur a perdu des gens à un rythme sans précédent, a déclaré Fiorella Rojas Jaramillo, directrice nationale de Talents et Culture à YWCA Canada. Beaucoup partent pour des emplois mieux rémunérés, alors que la demande de services ne cesse de croître. »

Dans le secteur à but non lucratif, les fortes charges émotionnelles et le financement restreint alimentent l'épuisement professionnel et compliquent la rétention du personnel. Selon l'Indice de bien-être 2025 Changemaker,

70 % des travailleurs et travailleuses du secteur sans but lucratif déclarent se sentir épuisés, ce qui souligne la nécessité d'un soutien plus proactif et plus accessible en santé mentale.

Pour mieux soutenir sa main-d'œuvre, YWCA Canada s'est associé à GreenShield pour améliorer l'accès aux soins de santé mentale pour son personnel de première ligne. Grâce à GreenShield+, le personnel de la YWCA peut accéder à des services de santé mentale en ligne, à des consultations culturellement adaptées et aux ressources du Programme d'aide aux employés et employées par le biais d'une plateforme numérique unique. La centralisation des services a amélioré la capacité du personnel à obtenir du soutien, et ce, malgré des horaires exigeants et des contextes de travail à distance.

« GreenShield voulait offrir plus qu'un simple régime d'assurance collective. Ils sont venus à nous avec un réel désir de comprendre nos besoins et de nous accompagner », a déclaré Megan Vella, directrice nationale du développement des fonds et des partenariats à YWCA Canada. « Ils comprennent le stress que subissent nos employés de première ligne, en particulier ceux et qui travaillent dans les refuges et les communautés isolées, et ils ont non seulement la volonté de nous aider, mais aussi les outils nécessaires. »

Le soutien en santé mentale est essentiel pour fidéliser la main-d'œuvre du secteur sans but lucratif. Un soutien adapté aux réalités émotionnelles du travail aide les organisations à garder en poste les personnes qui jouent un rôle crucial dans le bien-être communautaire.

En investissant dans la santé de son personnel, YWCA Canada renforce sa capacité à fournir des soins tout en développant sa résilience interne. Son partenariat avec GreenShield reflète une conviction commune selon laquelle l'amélioration de l'accès des travailleurs et travailleuses de première ligne à un soutien en santé mentale contribue à rendre les communautés plus fortes et plus résilientes.



Plusieurs professionnels des ressources humaines de la Fédération des YWCA ont déjà vu la différence qu'un partenaire en assurance collective peut faire quand il rejoint les gens là où ils sont – que ce soit par des consultations adaptées aux réalités autochtones, ou par un accès facile au PAE et à la télésanté.

Fiorella Rojas Jaramillo

Directrice nationale de Talents et Culture à YWCA Canada



DÉTERMINATION, PASSION ET SAVOIR-FAIRE

Travailler à GreenShield, c'est rejoindre un milieu animé par l'innovation et la volonté d'améliorer la santé des Canadiens et Canadiennes.

LA CULTURE DE GREENSHIELD AU COEUR DE NOTRE IMPACT

Unis par notre détermination, notre passion et notre savoir-faire, nous améliorons les résultats en santé pour les Canadiens et Canadiennes. En tant que perturbateurs de l'industrie, notre impact est alimenté par nos employés et employées, ce qui prouve que la croissance commerciale et l'impact social vont de pair.



Nadim Kara

Premier vice-président et leader de Talents et Culture
GreenShield



LÀ OÙ TOUT A COMMENCÉ

Il y a près de 70 ans, GreenShield a été fondée à Windsor en tant qu'entreprise sans but lucratif engagée et axée sur les soins. Notre genèse n'est pas seulement une page d'histoire, elle continue de façonner notre mission, qui est de promouvoir Une meilleure santé pour tous, ainsi que notre présence au sein de nos communautés.

En 2025, nous avons réaffirmé notre engagement grâce à un investissement de 2,5 millions de dollars pour élargir l'accès aux soins de santé mentale et aux services de soins primaires dans la région de Windsor-Essex grâce à deux nouveaux partenariats avec l'Université de Windsor et l'Hôtel-Dieu Grace Healthcare.



Grâce à notre partenariat avec l'Université de Windsor, GreenShield soutient des approches de la santé mentale et des soins primaires fondées sur les besoins de la communauté. Pour ce faire, nous élaborons conjointement des modules de formation en ligne sur la santé mentale axés sur la sécurité psychologique au travail, nous lançons un nouveau modèle visant à élargir l'accès aux soins primaires pour les groupes en quête d'équité qui ne bénéficient pas de relations suivies avec des fournisseurs de santé, et nous soutenons la recherche sur des soins culturellement adaptés et fondés sur l'équité. Dans le cadre de ce partenariat, le Windsor Hall, qui abrite l'École de travail social et le Centre de formation des cadres et des professionnels, a été rebaptisé GreenShield Hall, reflétant ainsi notre engagement commun à bâtir des communautés plus saines.



HÔTEL-DIEU GRACE
HEALTHCARE

En partenariat avec l'Hôtel-Dieu Grace Healthcare, GreenShield contribue à élargir l'accès aux soins de santé mentale et de traitement des dépendances en soutenant l'utilisation d'outils numériques, notamment la thérapie cognitivo-comportementale en ligne, le soutien par les pairs et les consultations, afin de rejoindre les populations mal desservies et d'améliorer la continuité des soins. renforcement de l'impact communautaire de GreenShield à Windsor en mettant en avant les priorités locales et en soutenant les initiatives qui comptent le plus pour les employés et employées et la région.

Cet investissement s'appuie sur un solide héritage local : depuis cinq ans seulement, GreenShield a investi près de 5 millions de dollars dans des initiatives d'impact social dans la région de Windsor-Essex, et notre équipe de Windsor a effectué plus de 4 000 heures de bénévolat.

Au cœur de cet investissement se trouve notre conviction que les changements porteurs commencent au niveau communautaire, en conjuguant des capacités nationales et une expertise locale pour répondre à des besoins réels et non comblés et générer un impact durable.

Sous-comité de Windsor

L'impact de GreenShield est alimenté par notre personnel. Près de 900 employés et employées de GreenShield vivent et travaillent à Windsor-Essex et soutiennent des initiatives locales en faisant du bénévolat et en incarnant notre raison d'être au quotidien, là où tout a commencé. Pour honorer cet engagement, nous avons créé, en 2025, le sous-comité de Windsor, afin de défendre des causes spécifiques à Windsor par le biais de dons et de bénévolat, tout en restant connectés à l'écosystème de GreenShield Communautaire plus vaste. Le sous-comité alloue des fonds dédiés au renforcement de l'impact communautaire de GreenShield à Windsor en mettant en avant les priorités locales et en soutenant les initiatives qui comptent le plus pour les employés et employées et la région.

Tout en contribuant à la santé et au bien-être des Canadiens et Canadiennes par leur travail, ils font aussi une énorme différence à Windsor-Essex. La bienveillance est dans notre ADN, et leur détermination, leur passion et leur savoir-faire sont tous au service de notre mission : Une meilleure santé pour tous.



Zahid Salman

Président et chef de la direction,
GreenShield



DES EMPLOYÉS ET EMPLOYÉES ENGAGÉS

À GreenShield, la détermination se vit au quotidien. Elle se manifeste dans notre façon de travailler, dans les choix que nous faisons et dans les communautés que nous soutenons chaque jour. Nos programmes pour le personnel, axés sur notre raison d'être, sont conçus pour favoriser cet engagement, en leur permettant de passer facilement de l'intention à l'action.

Grâce à nos programmes de dons pour le personnel, parmi les meilleurs du secteur, nous donnons à nos employés et employées les moyens de soutenir les causes qui leur tiennent le plus à cœur, que ce soit par des dons ou par le bénévolat. Grâce à des programmes flexibles, nous les accompagnons dans leur volonté de créer un changement positif :

Donner à sa communauté

Les employés et employées peuvent soutenir des organismes de bienfaisance locaux par le biais de retenues salariales. Chaque mois, les participants et participantes nomment et choisissent les organismes à financer, ce qui garantit que le soutien reflète leurs choix et les besoins des communautés.

Jumelage des dons

GreenShield verse un montant équivalent aux dons des employés et employées, jusqu'à concurrence de **3 000 \$ par année**, ce qui permet d'étendre la portée des dons individuels.

Du bénévolat contre des dons de bienfaisance

Le temps est valorisé au même titre que les contributions financières. Pour chaque heure de bénévolat, les employés gagnent **20 \$** en dons de bienfaisance qui peuvent être versés à un organisme sans but lucratif enregistré.

370 000 \$

en dons du personnel

+ 6 000

heures de bénévolat

88 %

de taux de participation



GreenShield est membre de Bénévoles Canada, un organisme de bienfaisance enregistré qui offre un leadership et une expertise à l'échelle nationale afin de renforcer le bénévolat et d'améliorer la participation, la qualité et la diversité des expériences de bénévolat au Canada.

PRIX GREENSHIELD COMMUNAUTAIRE

Le prix annuel GreenShield Communautaire récompense un employé ou une employée qui incarne notre mission au quotidien – que ce soit par sa constance, son engagement personnel ou son implication dans la communauté. En 2025, nous avons reçu plus de 150 candidatures de partout au pays, et parmi elles, un lauréat et trois finalistes ont été retenus. Nos trois finalistes ont reçu 1000 \$ à reverser à l'organisme de bienfaisance de leur choix.



« Grâce au programme de récompense des bénévoles de GreenShield, j'amasse des fonds à chaque fois que je fais du bénévolat et cela me permet d'apporter de l'aide aux personnes en situation d'itinérance ou qui vivent dans des campements.



Roxanne Anger

Représentante du Service à la clientèle à Windsor, a fait un don à la St. Vincent de Paul



« Le soutien de GreenShield me permet de faire du bénévolat plus régulièrement pour des organismes qui me tiennent à cœur. Je ne connais aucune autre entreprise qui offre cela à ses employés!



Emma Darby

Spécialiste, Programme des médicaments essentiels à Windsor, a fait un don à la Société canadienne de soutien au pied bot



« J'ai toujours eu l'esprit communautaire, et à GreenShield, j'ai enfin l'espace pour laisser cette part de moi s'épanouir.



Melissa Dion

Spécialiste de la traduction, Québec, a fait un don au Fonds philanthropique Fondation Famille Larry Bélanger pour Victoria (maladies rares).





LE POUVOIR DU DON DE SOI



Comment le leadership engagé crée des effets
d'entraînement dans la communauté

Le récipiendaire du prix GreenShield Communautaire de cette année, Jason Scott, ambassadeur GreenShield Communautaire et président de notre sous-comité de Windsor, a remis son prix de 2 500 \$ à la Légion royale canadienne de Windsor, soutenant ainsi un organisme qui joue un rôle essentiel dans la communauté.



Jason incarne la culture de GreenShield, axée sur la détermination, la passion et le savoir-faire, tant avec son équipe du Centre de service à la clientèle de GreenShield que dans sa communauté de Windsor.

« Je travaille à GreenShield depuis un peu plus de huit ans, au bureau de Windsor, et je peux honnêtement dire que c'est un endroit qui a façonné à la fois ma carrière et qui je suis en tant que personne. J'occupe, depuis cinq ans, le poste de superviseur du Centre de service à la clientèle, à la tête d'une équipe de 25 représentants et représentantes incroyables. Mon principal objectif est de soutenir mon équipe – en répondant à leurs questions, en solutionnant leurs problèmes et en veillant à ce que chacun et chacune se sente en confiance et soutenu dans son rôle. Il n'y a jamais deux jours identiques au Centre de service à la clientèle, et c'est ce que j'aime. Mais ce qui rend ce travail encore plus spécial, c'est l'aspect humain. »

L'altruisme dont Jason fait preuve va bien au-delà de son travail. En tant que président du sous-comité de GreenShield Communautaire Windsor, il dirige une équipe de huit employés et employées soucieux de la communauté et contribue à orienter le financement et l'énergie vers de petites organisations locales répondant à des besoins locaux réels.

Sous sa gouverne, le comité a mis en œuvre plusieurs initiatives importantes, notamment :

- **Le concours des banques alimentaires –** Ce concours amical entre les équipes a permis de recueillir plus de 6 300 \$ et 500 boîtes de conserve pour soutenir un refuge local accueillant des personnes en situation d'insécurité alimentaire et d'itinérance. À une époque où le recours aux banques alimentaires continue d'augmenter à Windsor, cette initiative a directement répondu à un besoin urgent de la communauté tout en encourageant la participation de l'équipe.
- **Le Foire aux livres au profit du Community Welcome Centre –** Cette initiative a permis de recueillir 5 000 \$ pour le Community Welcome Centre, une organisation qui aide les nouveaux arrivants ainsi que les réfugiés à s'installer à Windsor-Essex. En choisissant cette cause, Jason et le sous-comité ont souligné l'importance d'aider les nouveaux arrivants et les réfugiés à accéder

aux ressources essentielles, aux soutiens linguistiques et aux services d'intégration communautaire.

- **Le Tournoi d'euchre au profit de l'Association canadienne pour la santé mentale –** Ce tournoi a permis de donner vie à la culture locale et à la mission de GreenShield en récoltant des fonds pour soutenir les programmes de santé mentale de l'ACSM dans la région. Compte tenu des besoins croissants en santé mentale au sein des communautés, cette initiative a permis d'aligner l'engagement des bénévoles sur une cause profondément liée à la mission de GreenShield.
- **La collecte de jouets de Sparky –** La collecte de jouets de Sparky est une initiative de longue date de Windsor qui garantit que les enfants de familles à faibles revenus reçoivent des cadeaux pendant la saison des Fêtes. En organisant cette campagne et en faisant la promotion, Jason a contribué à

apporter la joie des Fêtes à des enfants qui en seraient autrement privés, renforçant ainsi l'importance de la dignité, de l'inclusion et de la prise en charge par la communauté.

Grâce à ce travail, Jason a contribué à transformer des gestes individuels de bénévolat en un impact communautaire coordonné et évolutif, renforçant à la fois les organisations locales et la mobilisation des employés et employées.

« Ce prix est un grand honneur pour moi. Lorsque je consulte la liste des anciens lauréats, je vois des personnes qui m'ont véritablement incité à m'impliquer davantage dans la communauté. Suivre leurs traces et être reconnu à leurs côtés est une grande leçon d'humilité. Je suis impatient de poursuivre sur cette lancée l'année prochaine, afin de recueillir davantage de fonds, d'impliquer plus de personnes et de soutenir encore plus d'organisations locales. »

Jason Scott

Superviseur, Centre de service à la clientèle





PLUS FORTS ENSEMBLE

Martin-Pierre Baril, directeur du développement des affaires, Québec, se surpasse pour établir des liens significatifs avec son équipe.



Cet automne, je fêterai mes trois ans de service à GreenShield et je peux honnêtement dire que c'est l'un des chapitres les plus significatifs de ma carrière. En tant que directeur du développement des affaires, je travaille avec les petites entreprises du Québec pour soutenir la santé et le bien-être de leurs équipes grâce à une assurance et à des soins intégrés par l'intermédiaire de GreenShield pour la petite entreprise. Mais pour moi, ce rôle englobe beaucoup plus que ça. Il revêt une grande dimension sociale.

Avant de me joindre à GreenShield en 2022, j'ai travaillé près de 20 ans comme directeur général dans le commerce de détail. Le leadership m'a appris le pouvoir du travail d'équipe, de l'écoute et de l'engagement pour les autres. Aujourd'hui, je suis fier de représenter une organisation dont je crois sincèrement à la mission. Je parle de GreenShield partout où je vais, que ce soit avec des clients ou des gens de la communauté. Je porte fièrement mon gilet GreenShield, je raconte souvent notre histoire et j'explique comment notre modèle nous permet de réinvestir dans les communautés. Lorsque les gens comprennent qui nous sommes et pourquoi nous existons, cela change la conversation.

En tant qu'employé de GreenShield, mon altruisme se manifeste dans ma façon de travailler et de donner au suivant. Le bénévolat fait partie intégrante de ma personnalité et GreenShield m'encourage vivement en ce sens. Un vendredi sur deux, avant le travail, je fais du bénévolat à la Fondation de la Table populaire à Drummondville, où j'aide à préparer des déjeuners et des collations santé pour les élèves. Savoir que GreenShield m'encourage à faire le bien dans ma communauté est puissant.

En dehors du travail, je porte plusieurs chapeaux. Je suis proche aidant pour mon père, un photographe amateur, un fan des Canadiens de Montréal depuis toujours et un passionné d'aviation. J'ai même un simulateur de vol à domicile où je m'entraîne à piloter un Boeing 737 et un Airbus A320.

Travailler à GreenShield c'est comme faire partie d'une grande famille – une famille qui croit en l'importance de prendre soin les uns des autres, de nos communautés et des personnes que nous servons. Je suis fier de représenter GreenShield et reconnaissant de travailler pour une organisation qui reflète vraiment les valeurs que j'essaie de vivre.

Martin-Pierre Baril

Directeur du développement des affaires





DE LA PAROLE À L'ACTION

Mira Godfrey, directrice, Partenariats et distribution, crée de la valeur partagée grâce au partenariat et à l'équité.



Je me suis jointe à GreenShield dans le cadre d'une acquisition il y a un peu plus de six ans, et depuis le début, la mission de l'entreprise me motive au plus haut point. Chaque jour, mon objectif est d'améliorer la santé mentale et physique de nos clients et de faire une différence importante dans la vie des gens. Dans le cadre de mes fonctions, je travaille avec les employeurs pour proposer des solutions de santé qui soutiennent leurs équipes. Mais ces conversations vont bien au-delà. Lorsque les clients choisissent GreenShield, ils ne se contentent pas d'acheter des services, ils contribuent à exercer un impact sur la communauté.

Ce qui nous distingue, c'est notre modèle de création de valeur partagée. Nous réinvestissons les excédents dans la santé des Canadiens et Canadiennes. J'explique souvent à mes clients potentiels que leur argent est réinvesti dans les communautés où ils vivent et travaillent. Cela fait basculer la conversation. Les clients sont rassurés de savoir que leur partenariat contribue à élargir l'accès aux soins pour les personnes qui pourraient autrement en être privées.

Je vois la valeur partagée en action grâce à notre partenariat avec Noojimo Santé, la première clinique virtuelle de bien-être mental entièrement autochtone au Canada. Fournir aux autochtones un soutien en santé mentale adapté à leur culture a un effet transformateur. Les personnes et les familles autochtones reçoivent des soins qui instaurent la confiance et reflètent leur identité, tandis que les clients reconnaissent que ce partenariat est un facteur de différenciation notable. Il s'agit d'un exemple éloquent de l'élargissement de l'accès à des soins culturellement adaptés et du renforcement des relations à long terme avec les clients.

En plus de mon travail auprès des clients, je co-dirige le GRE pour l'avancement des femmes. En tant que mère d'une petite fille, j'ai très à cœur de soutenir les femmes dans leurs efforts pour concilier leur vie professionnelle et leur rôle d'aidante familiale. Grâce au GRE, nous avons créé un espace où les femmes peuvent échanger sur leurs expériences de vie et mettre en lumière leurs besoins uniques en matière de santé et de bien-être.

Pour moi, créer de la valeur partagée c'est faire en sorte que le succès commercial génère un impact réel, et prouver que les deux peuvent, et doivent, aller de pair.

Mira Godfrey

Directrice, Partenariats et distribution





AMPLIFIER L'IMPACT

À GreenShield, nous continuons à chercher des moyens nouveaux et innovants pour soutenir nos employés et employées qui font vraiment une différence dans leur collectivité. En 2025, en nous appuyant sur les nombreux dons et les taux élevés de participation au bénévolat de notre personnel, nous avons lancé deux initiatives conçues pour lui permettre d'en faire encore plus.



Programme des ambassadeurs et ambassadrices de GreenShield Communautaire

Ce programme donne vie à notre culture axée sur la raison d'être en permettant à nos ambassadeurs et ambassadrices de promouvoir les activités de bénévolat et de dons auprès du personnel. Ils sensibilisent leurs collègues aux programmes de GreenShield Communautaire, les encouragent à participer à des activités bénévoles et à faire des dons et recueillent leurs commentaires. Les ambassadeurs et ambassadrices bénéficient d'un soutien dédié par le biais de formations, d'outils pratiques et de possibilités de développement du leadership.



Purposely

Purposely est une plateforme qui facilite l'engagement bénévole du personnel de GreenShield et le soutien aux organismes communautaires locaux. Elle permet le bénévolat en équipe et par région, la coordination d'événements, la rétroaction, la formation et le suivi de l'impact – favorisant une culture collaborative et axée sur la raison d'être, tout en renforçant le lien des employés et employées avec notre mission et nos initiatives phares.



LE BÉNÉVOLAT, MOTEUR D'UN CHANGEMENT POSITIF

En 2025, les employés et employées ont participé à des expériences de bénévolat avec des partenaires communautaires dans tout le Canada, en soutenant des initiatives qui répondent à des besoins locaux réels. Ces expériences ont créé des occasions de connexion, d'apprentissage et de contribution – tout en soulignant l'importance des partenariats pour générer un impact réellement significatif.



Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH)

Les employés et employées ont apporté leur soutien au Sunshine Garden, au programme Gifts of Light et à la banque alimentaire sur place du CAMH, renforçant ainsi la sécurité alimentaire, les liens sociaux et le rétablissement des patients.



Campfire Circle

Des employés et employées se sont portés volontaires auprès de l'association Campfire Circle pour préparer du matériel destiné à des programmes menés en milieu hospitalier et au sein de la communauté, qui apportent de la joie et favorisent les liens entre les enfants et les familles confrontés à une maladie grave.



Black Women's Institute for Health

À l'occasion de la Fête des Mères, des employés et employées ont apporté leur soutien au programme Mothering Minds du Black Women's Institute for Health (BWIH) en préparant des trousseaux destinés à offrir des moments privilégiés de reconnaissance aux mères.



FAVORISER UN LIEU DE TRAVAIL PLUS INCLUSIF



La diversité, l'équité et l'inclusion sont des priorités claires et durables pour GreenShield.

Le pouvoir de la diversité grandit lorsqu'on crée un espace où chacun et chacune se sent chez soi – où des employés et employées aux antécédents et expériences uniques accèdent à des postes de direction, se projettent dans des parcours de carrière inspirants et cultivent des façons de penser qui enrichissent notre culture au quotidien. GreenShield s'engage à favoriser un environnement dans lequel un éventail de perspectives est pris en compte et valorisé dans l'ensemble de l'organisation.

La diversité n'est pas une simple mesure. Elle est à la base de notre culture et de notre mode de fonctionnement, et elle soutient notre mission, qui est de promouvoir Une meilleure santé pour tous. À une époque où la diversité, l'équité et l'inclusion suscitent moins d'engouement dans bien des entreprises, nous l'abordons fièrement comme une responsabilité durable, qui exige une attention, un apprentissage et une responsabilité soutenus.

Nos objectifs en matière de DEI sont les suivants :

- créer un environnement qui favorise la DEI et où les membres du personnel ont le sentiment de pouvoir être eux-mêmes au travail;
- veiller à ce que des possibilités d'avancement et de

perfectionnement professionnel équitables soient offertes aux employés et employées issus de divers milieux et ayant diverses perspectives et expériences;

- favoriser une culture d'entreprise fondée sur l'apprentissage et la croissance continus dans le domaine de la DEI;
- renforcer la représentation des employés et employées dans la haute direction et notre conseil d'administration;
- s'appuyer sur des données de haute qualité, y compris les commentaires des employés et employées, pour faire progresser nos efforts en matière de DEI et orienter des actions éclairées et responsables.

Notre travail est ancré dans des pratiques fondées sur des données probantes. Nous nous appuyons sur des recherches et des pratiques exemplaires qui ont fait leurs preuves dans l'avancement du leadership inclusif, la promotion de l'équité en milieu de travail et la conduite de changements systémiques importants dans l'ensemble de l'organisation.

La mise en valeur de talents diversifiés et inclusifs demeure un aspect essentiel de notre approche.

Grâce à des partenariats ciblés, nous élargissons l'accès à des bassins de talents diversifiés afin de mettre GreenShield en contact avec des personnes hautement qualifiées et issues de communautés sous-représentées dans un large éventail de rôles et de disciplines.

Notre engagement en faveur de l'égalité des chances et de l'inclusion va au-delà de nos pratiques internes et se traduit par des offres inclusives dans nos régimes d'assurance collective, notamment au chapitre de la santé hormonale, de l'affirmation de genre, de la fondation d'une famille, de la prise en charge globale de l'obésité et de l'accompagnement pour les aînés autochtones.

Ensemble, ces efforts illustrent notre conviction que l'inclusion est indispensable à la réussite. En intégrant la DEI dans notre approche de leadership, d'embauche, de développement des talents et de conception des régimes, nous créons un lieu de travail où les employés et employées peuvent véritablement s'épanouir. Cette culture renforce notre sentiment d'appartenance et nous aide à faire avancer notre mission, qui est de promouvoir Une meilleure santé pour tous.

GROUPES-RESSOURCES D'EMPLOYÉS ET EMPLOYÉES

Nos groupes-ressources d'employés et employées (GRE) jouent un rôle important pour favoriser l'inclusion, la connexion et l'apprentissage au sein de l'organisation. Dirigés par des employés et employées, les GRE créent un espace propice à l'échange, au dialogue et à la collaboration, tout en contribuant à éclairer la manière dont nous construisons un lieu de travail plus inclusif.



Réseau des employés et employées noirs

Le réseau des employés et employées noirs favorise l'intégration de ces derniers sur le lieu de travail. Notre mission est de faciliter leur inclusion et leur avancement en nous concentrant sur les domaines de la gestion, du mentorat, du recrutement, de la rétention, de l'équité et de l'inclusion grâce à notre collaboration active avec les intervenants en diversité, équité et inclusion. Nous aspirons à faire une différence grâce à des bourses d'études, au soutien d'entreprises appartenant à des personnes noires et à l'accès à des professionnels et professionnelles en santé mentale noirs.



DifférHabilités

DifférHabilités aide tous les membres du personnel de GreenShield à être eux-mêmes au travail. Cela comprend la création d'espaces sûrs en éliminant les obstacles psychologiques, physiques et autres à l'équité en accessibilité et en agissant comme alliés pour les personnes vivant avec un handicap. DifférHabilités accueille le caractère unique et le potentiel de chaque être humain.



FIERTÉ

FIERTÉ est attaché à l'idéal selon lequel chaque personne a une dignité innée et mérite d'être respectée et appréciée, peu importe qui elle aime ou comment elle s'exprime. Ce GRE accorde la priorité à l'organisation d'événements avec des conférenciers et conférencières pour communiquer avec tous les employés de GreenShield et créer un espace sécuritaire pour les conversations respectueuses. En 2025, GreenShield a participé aux défilés de la Fierté de Toronto, de Montréal 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 sécuritaire 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 nos membres au sein de l'organisation. Ce GRE brise le plafond de verre pour celles et ceux qui travaillent en vue d'une promotion et met en lumière l'équilibre quotidien des femmes grâce à des séances d'information portant sur le travail le bien-être, la parentalité, 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.

À compter du 1^{er} janvier 2025, la marque GreenShield représente deux entités juridiques sans but lucratif, l'Association Green Shield et la Fondation Green Shield, ainsi que Green Shield Holdings inc. (GSH) et ses filiales à part entière. Green Shield Holdings inc. est une filiale en propriété exclusive de l'Association Green Shield, qui regroupe nos services d'assurance, de soins de santé, d'adjudication et d'administration des régimes d'assurance collective.

Les excédents générés par GSH et ses filiales sont versés à l'Association Green Shield à des fins d'impact social. Cette structure garantit que l'objectif premier de l'Association Green Shield et de ses filiales reste clairement aligné sur la mission sociale et l'objectif à long terme de GreenShield.

GreenShield – qui était un assureur de soins de santé et dentaires – est devenue une organisation intégrée d'assurance et de soins de santé, regroupant l'assurance, l'administration des régimes d'assurance collective et la fourniture de soins de santé. Ce modèle nous permet de servir nos clients tout en réinvestissant nos excédents et en déployant nos capacités pour soutenir directement les communautés mal desservies et en quête d'équité par le biais des initiatives de GreenShield Communautaire.

Conseil d'administration

Au 31 décembre 2025. Green Shield Association et Green Shield Holdings Inc.

Alan Torrie
Président

Jennifer Barber

Alice Keung

Sharon Ludlow

Monique Richer

Bertrand Bolduc

Pierre Laurin

Edward Odumodu

Zahid Salman
Président et chef
de la direction

Aliya Kassamali

Ken Lewenza

Darrell Pasloski

Nos conseils d'administration supervisent la gestion et l'orientation stratégique de l'entreprise et constituent notre plus haut organe de gouvernance. À partir de 2025, les membres de l'Association Green Shield élisent les membres du conseil d'administration de l'Association Green Shield, qui sont également administrateurs de Green Shield Holdings et de la Fondation Green Shield.

GreenShield maintient des rôles distincts pour le président du conseil d'administration et le directeur général. Tous les administrateurs, à l'exception du président et chef de la direction, sont indépendants et sont confirmés chaque année par le Comité des mises en candidature de GSH. Les membres du conseil d'administration sont nommés et élus pour un mandat de trois ans.

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 Conseil mène annuellement des évaluations de l'efficacité et des évaluations par les pairs et il adopte les pratiques de gouvernance exemplaires qui conviennent à l'entreprise. Les compétences des administrateurs s'harmonisent avec le nouveau plan stratégique et le CA, collectivement, doit avoir une expertise dans toutes les compétences.

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

1. Comité d'audit, de gestion des risques et d'investissement
2. Comité des ressources humaines
3. Comité de gouvernance d'entreprise, de déontologie et d'éthique
4. Comité des mises en candidature

Le conseil d'administration de l'Association Green Shield supervise directement notre portefeuille d'impact social, qui est l'équivalent des programmes environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), de la responsabilité sociale de l'entreprise et du développement durable. En outre, l'impact social fait partie des compétences du conseil d'administration et est intégré au plan stratégique de GreenShield. Le conseil d'administration de l'Association Green Shield reçoit des rapports trimestriels sur l'état d'avancement de la stratégie d'impact social et approuve toute modification de la stratégie. La responsabilité de l'exécution incombe au président et chef de la direction et à l'équipe de la haute direction, et elle est assurée par les employés et employées de l'ensemble de l'organisation.

Composition du conseil d'administration

12

membres du CA

11

membres indépendants du CA

8

Durée moyenne (années))

33 %

de personnes racisées

42 %

de femmes

Éthique, intégrité et conformité

Nous menons nos activités de manière franche et éthique, avec honnêteté et intégrité, et conformément aux lois des territoires où nous exerçons nos activités. Notre cadre de gestion de la conformité réglementaire (GCR) aide GreenShield à respecter ses exigences juridiques et réglementaires et détaille notre stratégie, nos structures, nos processus et nos principaux points de contrôle pour atténuer le risque de non-conformité à la réglementation. Notre Politique de gestion des risques de l'entreprise décrit en détail notre cadre de gestion des risques et les pratiques exemplaires que nous suivons pour cerner et gérer les risques d'entreprise.

Code de conduite

Nous nous engageons à respecter les normes les plus élevées en matière de conduite des affaires. L'ensemble des administrateurs, administratrices, dirigeants et dirigeantes, employés et employées doivent confirmer leur reconnaissance du Code de conduite et leur adhésion à celui-ci chaque année. Le président et 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 du personnel, des Ressources humaines ou du président du Comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique.

Notre ligne d'assistance en matière d'éthique à l'intention du personnel préoccupé est accessible 24 heures sur 24, sept jours sur sept et 365 jours par an. Elle est gérée par un tiers indépendant, Miratech, spécialisé dans les systèmes de signalement et de dénonciation en matière d'éthique. Les signalements peuvent être faits de façon anonyme. Tous les signalements sont pris au sérieux et feront l'objet d'une enquête dans les meilleurs délais.

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 bienveillance et verra ses besoins en matière d'adaptation respectés chaque fois qu'elle interagira avec nous. 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 travaille avec des conseillers et conseillères en investissement externes qui gèrent nos actifs dans une optique durable et responsable. Ces derniers disposent d'une expertise spécifique en matière d'ESG et de développement durable et évaluent les investissements en tenant compte des aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance dans le cadre de leur prise de décision.

Les principes directeurs sont les suivants

- Soutenir les entreprises qui font preuve d'une bonne gouvernance et d'une gestion responsable des facteurs environnementaux et sociaux.
- S'aligner sur les principes des Nations unies pour l'investissement responsable et l'engagement auprès d'organisations telles que la Coalition canadienne pour la bonne gouvernance et Engagement climatique Canada.
- Participer activement au vote par procuration afin d'influencer les activités axées sur les facteurs ESG au sein des investissements.
- Recourir à une expertise externe pour renforcer l'analyse ESG, y compris les considérations liées au climat.
- Tenir les gestionnaires responsables des facteurs ESG dans le cadre de leurs évaluations du rendement.
- Évaluer notre performance par rapport à des indices de référence alignés sur l'ESG.
- Veiller au respect des exigences de finance durable et de divulgation – y compris celles de l'Europe – tout en préparant notre conformité pour l'Amérique du Nord.

Ces pratiques soutiennent une approche rigoureuse de l'intendance, qui aligne la gestion des placements sur des responsabilités et des valeurs à long terme de GreenShield.



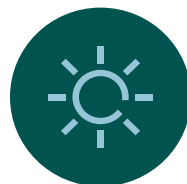
CLIMAT ET ENVIRONNEMENT

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.



La mission environnementale de GreenShield est guidée par trois engagements fondamentaux :

Réduire notre impact environnemental



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.

APERÇU DE L'INVENTAIRE DES GES

Notre approche

GreenShield effectue la quantification et la déclaration des émissions de GES en conformité avec la norme GHG Protocol Corporate Standard, sur la base d'un périmètre défini par le contrôle opérationnel. Pour les bureaux partagés, notre part d'émissions est basée sur les informations d'utilisation fournies par le propriétaire ou sur notre part de la superficie du bâtiment.

Dans le cadre de cette approche :

- Les émissions provenant des bureaux loués sont déclarées comme émissions de portée 1 et de portée 2, conformément aux lignes directrices du GHG Protocol.
- Les émissions de portée 2 sont déclarées selon la méthode basée sur l'emplacement, puisque nous n'achetons pas d'électricité renouvelable ni les instruments requis pour une déclaration basée sur le marché.

Notre inventaire tient compte des émissions de portée 1, de portée 2 (selon la méthode basée sur l'emplacement) et de catégories choisies de portée 3 :

- **Portée 1** : Gaz à effet de serre directs provenant de l'utilisation de combustibles dans nos bâtiments et notre flotte.
- **Portée 2** : Gaz à effet de serre directs provenant de l'énergie achetée.
- **Portée 3** : Gaz à effet de serre de la chaîne de valeur provenant des activités opérationnelles.

La pertinence des 15 catégories de la portée 3 a été vérifiée à l'aide de la norme GHG Protocol Scope 3 Standard. Les catégories retenues dans le périmètre 2025 sont celles jugées les plus pertinentes et matérielles pour les activités de GreenShield. Les catégories non incluses ont été exclues en raison de leur faible pertinence, de leur faible importance estimée ou de l'insuffisance des données à ce stade. Les catégories exclues sont les suivantes : catégorie 2 (biens d'équipement), catégorie 3 (activités liées aux combustibles et à l'énergie), catégorie 7 (déplacements domicile-travail des employés), catégorie 8 (actifs loués en amont), catégories 9 à 13 (transport et distribution en aval, traitement des produits vendus, utilisation des produits vendus, traitement en fin de vie des produits vendus et actifs loués en aval), catégorie 14 (franchises) et catégorie 15 (investissements).

Rapport sur les émissions de gaz à effet de serre en 2025**	Résultats de 2025 X tCO ₂ e
Portée 1	623
Portée 2	281
Portée 3	1,241
<i>Papier (catégorie 1)</i>	109
<i>Courrier et affranchissement (catégorie 4)</i>	556
<i>Déchets (catégorie 5)</i>	51
<i>Déplacements professionnels (catégorie 6)</i>	525
Total des émissions opérationnelles	2,146
Intensité (émissions/ETP)	1.22 tCO₂e/ETP

* En 2025, nous rendrons compte de notre consommation de papier, de nos envois par coursier et de nos frais postaux, des déchets générés par nos activités opérationnelles, ainsi que de nos déplacements professionnels.

** Tous les totaux de gaz à effet de serre sont exprimés en tonnes d'équivalent dioxyde de carbone (tCO₂e). Les gaz déclarés comprennent le CO₂, le CH₄, le N₂O, les HFC et les PFC. L'inventaire des GES de GreenShield pour 2025 a fait l'objet d'une vérification externe par un tiers indépendant accrédité, conformément aux normes ISO 14064.

CIBLES DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS



GreenShield s'est fixé les objectifs suivants pour guider ses progrès en matière de réduction des gaz à effet de serre opérationnels, en prenant 2025 comme année de référence :

- **Atteindre une réduction de 42 %** des émissions de portée 1 et 2, et de 25 % des émissions mesurées de portée 3 d'ici 2030.
- **Atteindre des émissions** carboneutres d'ici 2050.

Ces objectifs opérationnels adoptés en interne reflètent notre engagement en faveur d'une action climatique significative et fournissent une feuille de route pour guider les décisions opérationnelles, la planification des ressources et les efforts de développement durable à long terme. Ces objectifs doivent encore être soumis à l'initiative Science Based Targets (SBTi) et validés par celle-ci; ils pourront être affinés au fur et à mesure que des données supplémentaires seront disponibles.

GreenShield a actualisé son année de référence pour les gaz à effet de serre à 2025 afin de refléter les changements intervenus dans la structure organisationnelle et les opérations. Par conséquent, les objectifs et les chiffres d'émissions publiés précédemment ne sont pas directement comparables à ceux du présent rapport.

INITIATIVES ENVIRONNEMENTALES

En 2025, nous avons lancé plusieurs initiatives dans l'ensemble de nos activités :

- mise en place de conteneurs réutilisables pour les objets tranchants, réduction de la dépendance à l'égard des solutions à usage unique et diminution des déchets plastiques;
- mise à jour de notre politique relative aux déplacements professionnels afin d'encourager des modes de transport moins polluants, y compris le train et des rencontres en virtuel lorsque possible;
- lancement d'une campagne sur la Semaine québécoise de réduction des déchets à l'échelle de l'organisation, afin d'inciter les employés et employées à trouver des moyens pratiques de réduire les déchets;
- diminution du nombre de véhicules de la flotte active;
- optimisation des réglages des systèmes de chauffage, de ventilation et de climatisation dans les bureaux pendant les périodes d'inoccupation afin de réduire au minimum la consommation d'énergie inutile;
- don de mobilier de bureau et de matériel informatique excédentaires, ce qui permet d'éviter la mise en décharge d'une grande quantité de matériaux et de soutenir les organisations communautaires locales.
- intégration de considérations environnementales dans les pratiques d'achat et l'évaluation des fournisseurs.

ÉNONCÉ DE RISQUE

Mise en garde concernant les informations prospectives

Objectifs et responsabilité partagée

Les objectifs de réduction des émissions de GreenShield sont de nature prospective et soumis à une incertitude inhérente; ils ne constituent pas une garantie de performance future. Ce sont des objectifs internes destinés à guider la planification à long terme et les efforts de développement durable et ne sont pas, à l'heure actuelle, validés par des organismes de normalisation externes. Ces informations sont fournies pour aider les parties prenantes à comprendre nos objectifs de développement durable et peuvent ne pas convenir à d'autres fins.

La réduction des émissions à l'échelle et au rythme requis est une responsabilité partagée, qui implique des actions à la fois dans le cadre du contrôle opérationnel direct de GreenShield et au-delà, y compris celles des gouvernements, de l'industrie et des citoyens. Les progrès dépendent d'hypothèses importantes,

notamment des pratiques des fournisseurs, de la disponibilité d'infrastructures habilitantes et de conditions réglementaires et politiques plus larges. La croissance des activités, de la main-d'œuvre ou de la demande de services de GreenShield peut exercer une pression à la hausse sur les émissions absolues et pourrait influencer sur le rythme auquel les réductions sont réalisées. Les conditions du marché et le rythme du développement technologique peuvent également influencer le calendrier et l'ampleur des réductions réalisables. Sauf si la loi l'exige, GreenShield décline toute obligation de mettre à jour ces déclarations à la suite de nouvelles informations ou d'événements futurs.

Hypothèses et incertitudes relatives à la déclaration des GES

Les rapports de GreenShield sur les gaz à effet de serre (GES) reflètent les méthodologies de comptabilisation des émissions, les hypothèses et les données disponibles au moment de la rédaction du rapport, en se basant principalement sur le protocole des GES. En raison du développement méthodologique

en cours, de l'absence d'approches de mesure totalement normalisées pour certaines sources d'émissions et des limites de la science climatique, les émissions déclarées peuvent être révisées ou recalculées au cours des périodes de déclaration futures, conformément aux normes comptables reconnues.

Au fur et à mesure de l'évolution des rapports de GreenShield sur les GES, d'autres catégories d'émissions matérielles pourront être évaluées et incluses lorsque la disponibilité et la pertinence des données le justifient. Les sources d'émissions de portée 3 s'appuient souvent sur des estimations, des informations de tiers et des approches de modélisation lorsque des données directes et cohérentes ne sont pas encore disponibles. Le lecteur est averti que les émissions déclarées pour ces sources peuvent comporter un degré d'incertitude plus élevé et peuvent changer à mesure que la qualité des données s'améliore et que les pratiques de mesure continuent à se développer. Ces déclarations sont soumises aux mêmes risques et hypothèses que ceux décrits dans notre mise en garde concernant les informations prospectives.



NOS FOURNISSEURS

GreenShield s'engage à respecter les normes éthiques les plus élevées et à faire preuve d'une gouvernance solide dans toutes ses activités, y compris dans ses relations avec les fournisseurs.



Nous cherchons à fournir des produits et des services de qualité en temps opportun et de façon abordable, tout en tenant compte de notre mission et de nos 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 de leurs pratiques d'embauche 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 2ELGBTQI+. Nous sommes également déterminés à nous procurer des biens et des services auprès d'entreprises locales et d'entreprises syndiquées de partout au Canada.

La sélection des fournisseurs est guidée par l'approche de la meilleure valeur, qui prend en compte des facteurs autres que le seul prix. Afin de garantir la transparence et le respect des exigences de conformité, les critères servant à établir la meilleure valeur sont clairement définis et consignés pour toutes les décisions d'achat importantes. Nos méthodes d'approvisionnement sont régies par notre Politique d'achat, notre Politique des fondés de pouvoir, notre Politique d'impartition et notre Code de conduite.



Notre mission sociale fait partie intégrante de notre façon de travailler. GreenShield est certifiée comme entreprise sociale par Buy Social Canada, ce qui reflète notre engagement à intégrer des objectifs sociaux, culturels et environnementaux dans nos activités et à réinvestir dans notre mission.



CONFIDENTIALITÉ ET SÉCURITÉ

La sécurité est un élément fondamental du fonctionnement de GreenShield et de la confiance que nous accordent nos clients. Comme notre écosystème numérique est en constante évolution, nous nous efforçons d'intégrer la sécurité dans nos plateformes, nos processus et notre façon de travailler, afin que la protection soit cohérente, résiliente et adaptée aux besoins de l'entreprise.



GreenShield+ s'appuie sur les plateformes Google Cloud et Microsoft, en tirant parti de capacités de sécurité avancées et de certifications mondialement reconnues pour garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données des clients. Ces plateformes constituent la base technique qui nous permet de moderniser en toute sécurité tout en maintenant des contrôles rigoureux dans l'ensemble de nos environnements.

En 2025, nous avons renforcé ces fondations en améliorant le fonctionnement de la sécurité dans l'ensemble de l'organisation. Nous avons rapproché les équipes et les systèmes, normalisé les outils de sécurité et étendu les protections afin de garantir que les renseignements sensibles sont protégés de manière cohérente dans tous les domaines de l'entreprise. Nous avons également réalisé une évaluation complète de la sécurité alignée sur le cadre de cybersécurité du National Institute of Standards and Technology (NIST), ce qui nous a permis d'avoir une vision claire des risques et de disposer d'une méthode structurée pour hiérarchiser les améliorations.

Ce travail a jeté les bases de notre approche pluriannuelle de vérification systématique (ou architecture zéro confiance), qui se poursuivra en 2026. Nous nous concentrons sur le renforcement des contrôles d'accès, la protection des données dans les environnements en nuage et les terminaux, la sécurisation des applications et l'amélioration de notre préparation aux cybermenaces. En limitant l'accès aux personnes et aux systèmes qui en ont besoin et en augmentant la visibilité de nos environnements, nous réduisons le risque de perte de données, renforçons la conformité et protégeons mieux nos systèmes les plus critiques. Nous nous concentrons sur le renforcement des contrôles d'accès, la protection des données dans les environnements en nuage et les terminaux, la sécurisation des applications et l'amélioration de notre préparation aux cybermenaces. En limitant l'accès aux personnes et aux systèmes qui en ont besoin et en augmentant la visibilité de nos environnements, nous réduisons le risque de perte de données, renforçons la conformité et protégeons mieux nos systèmes les plus critiques.

Notre programme de sécurité repose autant sur les personnes que sur la technologie. Nous investissons massivement dans la formation continue et la sensibilisation afin que notre personnel reste informé, responsable et activement engagé dans la protection de la sécurité et de la vie privée des clients.

Nous reconnaissons également que la sécurité s'étend au-delà de notre propre environnement. Des investissements importants ont été réalisés pour renforcer la gestion des risques liés aux tiers et la gestion de la posture de sécurité, y compris une diligence accrue, une surveillance continue et des évaluations des risques plus solides. Ces mesures permettent de veiller à ce que nos partenaires et fournisseurs de services répondent aux attentes de GreenShield en matière de sécurité et de protection de la vie privée et que les risques liés à la chaîne d'approvisionnement sont gérés de manière proactive.

Ensemble, ces efforts soutiennent un environnement sécurisé, résilient et fiable, alors que GreenShield continue à se moderniser et à se développer.



INDICE DE RENDEMENT ET MESURE DE L'IMPACT



Notre indice de rendement détaille notre progression continue vers le respect des normes universelles de la Global Reporting Initiative (GRI), ainsi que d'autres mesures essentielles pour suivre la progression de nos initiatives d'impact social et assurer que nous répondons de nos actions. Il favorise la responsabilisation grâce à des rapports transparents et fournit une vision cohérente des résultats de nos efforts au fil du temps.

Nous utilisons également les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies comme plan directeur pour bâtir un avenir meilleur. Compte tenu de notre mission, Une meilleure santé pour tous (améliorer la santé et le bien-être des Canadiens et Canadiennes), notre stratégie d'entreprise et d'impact social est principalement alignée sur Objectif de Développement Durable n° 3 : Bonne santé et bien-être. Nous soutenons également les ODD n° 5 (Égalité entre les sexes), n° 8 (Travail décent et croissance économique), n° 10 (Inégalités réduites) et n° 17 (Partenariats pour la réalisation des objectifs).

En 2025, nous avons affiné le système de mesure des performances introduit en 2023 et l'avons appliqué de manière cohérente à l'ensemble du groupe d'entreprises GreenShield. Ce travail a permis de renforcer l'alignement entre notre mission, nos activités commerciales et les défis sociétaux que nous souhaitons relever.

Dans le cadre de notre stratégie 2026, nous continuerons à renforcer notre cadre de mesure du nombre de vies touchées (NVT), en mettant davantage l'accent sur les résultats en santé. Cet objectif permettra de s'assurer que nos rapports reflètent non seulement la portée, mais aussi l'impact significatif et mesurable de notre travail.

IMPACT SOCIAL – INDICATEURS DE RENDEMENT CLÉS

Progrès par rapport aux objectifs du plan stratégique 2025

	Cible	Données réelles au 31 décembre 2025
Nombre de vies touchées (résultats positifs en santé)	1 million (2020 - 2025)	1,25 million (2020 - 2025)
Nombre de Canadiens et Canadiennes servis par année	5 millions	7,9 millions
Investissements dans des initiatives d'impact social*	75 millions de dollars cumulés (total de 2018 à 2025)	76,8 millions de dollars cumulés (2018-2025)

Rendement annuel

	2025	2024	2023	GRI indicator
Nombre de vies touchées	499 988	308 037	201 218	–
Nombre de Canadiens et Canadiennes servis	7,9 millions	7,5 millions	7,0 millions	2-6
Investissements dans des initiatives d'impact social*	16,3 millions \$	12,7 millions \$	11,3 millions \$	201-1
Dons totaux des employés	0,4 million \$	0,2 million \$	0,2 million \$	201-1
Nombre total d'heures de bénévolat	6 087	2 951	3 673	–

* L'investissement dans l'impact social en 2024 et en 2025 comprend l'investissement de GreenShield dans l'impact social et le financement jumelé provenant de collaborations visant à faire progresser notre impact social. Les partenariats sont essentiels pour multiplier notre impact. D'ici 2030, nous souhaitons avoir un impact positif sur la santé et le bien-être de trois millions de Canadiens et Canadiennes supplémentaires grâce à un investissement à impact social de 200 millions de dollars.

L'équipe de gouvernance de GreenShield

	2025	2024	2023	Indicateur de la GRI
Nombre d'administrateurs (CA)	12	12	12	2-9
Nombre d'administrateurs indépendants au sein du conseil d'administration	11	11	11	2-9
Ancienneté moyenne des membres du CA (années)	7,9	6,9	5,4	2-9
Pourcentage de femmes siégeant au CA	42 %	42 %	42 %	2-9
Pourcentage de personnes racisées au CA	33 %	33 %	33 %	2-9
Pourcentage d'employés et employées qui effectuent la revue annuelle du Code de conduite	100 %	100 %	100 %	205-2
Pourcentage d'employés et employées effectuant l'examen annuel des politiques	100 %	100 %	100 %	205-2
Pourcentage de membres du CA qui approuvent les politiques et procédures de lutte contre la corruption	100 %	100 %	100 %	205-2
Infractions confirmées au code de conduite	0	0	0	205-3
Nombre total d'incidents confirmés de corruption	0	0	0	205-3
Nombre d'amendes, de pénalités ou de mesures réglementaires	0	0	0	417-3, 419-1
Nombre total de plaintes fondées reçues concernant des atteintes à la vie privée des clients	0	0	0	418-1

Le personnel de GreenShield

Effectif	2025	2024	2023	Indicateur de la GRI
Nombre total d'employés et employées	1889	1797	1558	02-06
Pourcentage d'employés à temps plein	94 %	92 %	94 %	02-07
Pourcentage d'employés à temps partiel	2 %	3 %	4 %	02-07
Pourcentage d'employés contractuels	4 %	5 %	2 %	02-07

Diversité, équité et inclusion	2025	2024	2023	Indicateur de la GRI
Pourcentage de femmes dans l'effectif total	66 %	67 %	67 %	405-1
Pourcentage de femmes occupant des postes de direction (V.-P. et échelons supérieurs)	39 %	41 %	38 %	405-1
Pourcentage d'employés et employées 2SLGBTQ+	5 %	4 %	4 %	405-1
Pourcentage d'employés et employées ayant un handicap	6 %	5 %	5 %	405-1
Pourcentage d'employés et employées racisés	28 %	25 %	22 %	405-1
Pourcentage d'employés et employées autochtones	1,0 %	0,9 %	0,9 %	405-1
Effectif total par groupe d'âge – moins de 30 ans	15 %	15 %	12 %	405-1
Effectif total par groupe d'âge – de 30 à 50 ans	65 %	64 %	65 %	405-1
Effectif total par groupe d'âge – 50 ans et plus	20 %	21 %	22 %	405-1

Gestion du personnel de GreenShield

Gestion de la main-d'oeuvre de GreenShield	2025	2024	2023	Indicateur de la GRI
Moyenne d'années de service du personnel**	6,7**	–	–	–
Roulement volontaire	8 %	7 %	9 %	401-1
Pourcentage d'employés salariés qui reçoivent des évaluations annuelles de rendement et de perfectionnement professionnel	100 %	100 %	100 %	404-3
Travailleurs visés par un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	100 %	100 %	100 %	403-8

** La moyenne des années de service des employés et employées reflète une méthodologie de mesure mise à jour en 2025. Aucune comparaison historique n'est disponible.

Clientèle de GreenShield

	2025	2024	2023	Indicateur de la GRI
Personnes adhérentes	7,9 millions	7,5 millions	7,0 millions	2-6
Taux de fidélisation des clients***	98 %	99 %	99 %	2-6
Nombre de réclamations traitées	72,7 millions	70 millions	58,8 millions	–

*** Le taux de fidélisation des clients ne concerne que le secteur de l'assurance collective.



RÉFÉRENCES

1. Institut canadien d'information sur la santé (2025)
2. GreenShield (2024)
3. Fondation canadienne de la ménopause (2023)
4. Recherche en santé mentale Canada (2025)
5. Commission de la santé mentale du Canada (2023)
6. Recherche en santé mentale Canada (2025)
7. The Globe and Mail (2025)
8. Recherche en santé mentale Canada (2025)
9. Recherche en santé mentale Canada (2025)
10. Recherche en santé mentale Canada (2025)
11. Recherche en santé mentale Canada (2025)
12. Daymark Foundation (2023)
13. Statistique Canada (2024)
14. Fondation canadienne de la ménopause (2023)
15. McKinsey Health Institute (2025)
16. Dusenbury, M. (2017)
17. McKinsey Health Institute (2025)
18. Ipsos (2026)
19. Ipsos (2026)
20. Ipsos (2026)
21. The Conference Board of Canada (2022)
22. The Conference Board of Canada (2022)
23. Statistique Canada (2025)
24. Agence de la santé publique du Canada (2025)
25. Statistique Canada (2025)
26. Statistique Canada (2025)
27. Statistique Canada (2025)
28. Statistique Canada (2025)
29. Agence de la santé publique du Canada (2023)
30. Statistique Canada (2025)



GreenShield est composée de deux entités sans but lucratif : l'Association Green Shield (GSA) et la Fondation Green Shield Canada (FGSC). Green Shield Holdings inc. (GSH) est une filiale en propriété exclusive de l'Association Green Shield, qui regroupe nos services d'assurance, de soins de santé, d'adjudication et d'administration des régimes d'assurance collective.

[greenshield.ca](https://www.greenshield.ca)

