

# Sommaire du rapport

GREEN SHIELD CANADA  
RAPPORT 2021 SUR LES IMPACTS SOCIAUX



# À propos de Green Shield Canada

Dotée d'une structure unique en tant qu'entreprise à vocation sociale et ayant pour mission d'aider les Canadiens à adopter un mode de vie plus sain, Green Shield Canada (GSC) façonne le paysage des soins de santé depuis 65 ans grâce à une marque exceptionnelle d'expertise et d'innovation.

Profitant d'investissements stratégiques et de partenariats commerciaux du groupe d'entreprises GSC, l'entreprise sert actuellement plus de 4,6 millions de Canadiens d'un océan à l'autre. Elle est également en mesure d'offrir à ses clients une expérience inégalée en matière de soins de santé par le biais d'un écosystème de santé numérique en constante expansion et d'un soutien complet à l'administration des garanties. Nous traçons la voie à suivre pour mieux servir nos clients et nos collectivités. Pour ce faire, nous voulons passer du simple gestionnaire de garanties de soins de santé et dentaires à une organisation de services de santé intégrés et devenir le seul payeur-fournisseur au Canada.

## Voici nos services

**Assurance-maladie :** Garanties de soins de santé et couvertures d'assurance collectives et individuelles.

### **Administration des soins de santé et des garanties :**

Gestion des régimes de garanties-médicaments (sous la marque HBM+), tiers administrateur (TA) et un large éventail de services d'administration des garanties.

**Prestation de services de santé :** Santé mentale, pharmacies de spécialité et solutions pharmaceutiques numériques, télémédecine et un écosystème de santé numérique qui permet d'accéder à ces services et à plusieurs autres.

## Notre objectif

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

## Notre vision

Contribuer à la santé et au bien-être durables des collectivités que nous servons.

## Notre mission

Fournir des solutions pertinentes afin d'améliorer la santé et le bien-être.

## Nos valeurs

En tant qu'entreprise à vocation sociale, nous faisons bouger les choses :

- Nous investissons nos ressources dans le bien-être de nos collectivités.
- Nous pensons d'abord aux besoins de nos clients.
- Nous aidons nos employés à réussir et à s'épanouir.
- Nous cultivons l'excellence, l'innovation et la souplesse.



# Faits saillants de 2021



**40 627**

Vies touchées



**79 %**

Score d'engagement  
des employés



**3,4 MILLIARDS  
DE DOLLARS**

Revenu brut



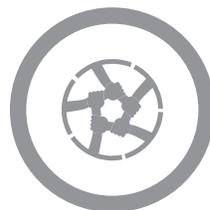
**3,9 %**

Roulement volontaire  
du personnel



**4,6 MILLIONS**

Participants au régime



**42 % DE FEMMES ·  
3 % DE PERSONNES  
RACIALISÉES**

Diversité au sein du  
conseil d'administration



**7**

Bureaux



**46,4 MILLIONS**

Réclamations traitées



**68 % DE FEMMES ·  
17 % DE PERSONNES  
RACIALISÉES**

Caractéristiques  
démographiques des employés



**7,3 MILLIONS  
DE DOLLARS**

Investissement  
communautaire

# Stratégie sur les impacts sociaux

En 2021, nous avons concentré nos énergies sur l'exécution de notre plan stratégique et sur l'élargissement de notre expertise en matière d'impact social à travers le Canada. Nous nous sommes d'ailleurs mis au défi en fixant des objectifs audacieux, soit investir un total de 75 millions de dollars dans des initiatives d'impact social d'ici 2025 et exercer une influence positive sur un total de 850 000 vies (grâce à nos initiatives d'impact social et commerciales) entre 2020 et 2025. Comme vous le constaterez dans ce sommaire, nous avons connu un excellent départ.

Par l'intermédiaire de nos activités commerciales et communautaires, nous espérons créer un impact social significatif et mesurable en améliorant la santé et le bien-être des membres des collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons. Notre stratégie sur les impacts sociaux est divisée en trois piliers :

- Investissement communautaire
- Conscience sociale
- Création de valeur partagée

Nous concentrons nos efforts à combler les lacunes relevées dans le système de soins de santé canadien en appuyant des programmes axés sur la santé buccodentaire et la santé mentale. Il s'agit de domaines qui sont actuellement mal desservis et où nous pensons pouvoir exploiter nos connaissances, nos ressources et nos offres de services pour avoir un impact réellement significatif.

GSC appuie les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, qui constituent un modèle pour construire un avenir meilleur. Nous avons aligné notre activité et notre stratégie sur les impacts sociaux pour soutenir principalement la réalisation de l'ODD 3, Bonne santé et bien-être. Nous contribuons également aux ODD 5 (Égalité entre les sexes), 8 (Travail décent et croissance économique), 10 (Inégalités réduites) et 17 (Partenariats pour la réalisation des objectifs).



# Investissement communautaire

**Nous investissons dans des partenariats qui favorisent la bonne santé des gens et des collectivités en fournissant notre expertise, notre temps et notre argent.**



En 2021, GSC a été certifiée Entreprise généreuse par Imagine Canada, une désignation qui reconnaît les entreprises qui contribuent à l'impact communautaire à hauteur d'au moins 1 % de leur bénéfice avant impôt (ou l'équivalent). En 2021, nous avons investi un total de 7,3 millions de dollars dans nos initiatives d'impact social.

## Notre impact

Tandis que nous nous apprêtons à devenir une organisation de services de santé intégrés axée sur l'amélioration des résultats en matière de santé, il est essentiel pour nous de comprendre et mesurer l'impact de nos engagements. Pour ce faire, nous avons créé en 2021 notre cadre de mesure de l'impact.

L'une des principales mesures de notre cadre de mesure de l'impact est le nombre de vies touchées, qui reflète le nombre de personnes uniques touchées par les initiatives de santé buccodentaire et de santé mentale financées par GSC, ainsi que par nos initiatives commerciales. La mise en place d'un nouveau modèle d'évaluation et de partenariat placera GSC à l'avant-garde en termes de responsabilité sociale des entreprises et garantira que nous sommes en mesure de déployer nos investissements d'une manière qui profitera le plus aux Canadiens.

De 2020 à 2025, nous voulons avoir un impact cumulatif sur un total de 850 000 vies, et notre objectif était de 40 000 vies touchées en 2021. Nous sommes fiers d'annoncer que nous avons atteint cet objectif, avec 40 627 vies touchées de manière positive par les programmes que nous avons financés.

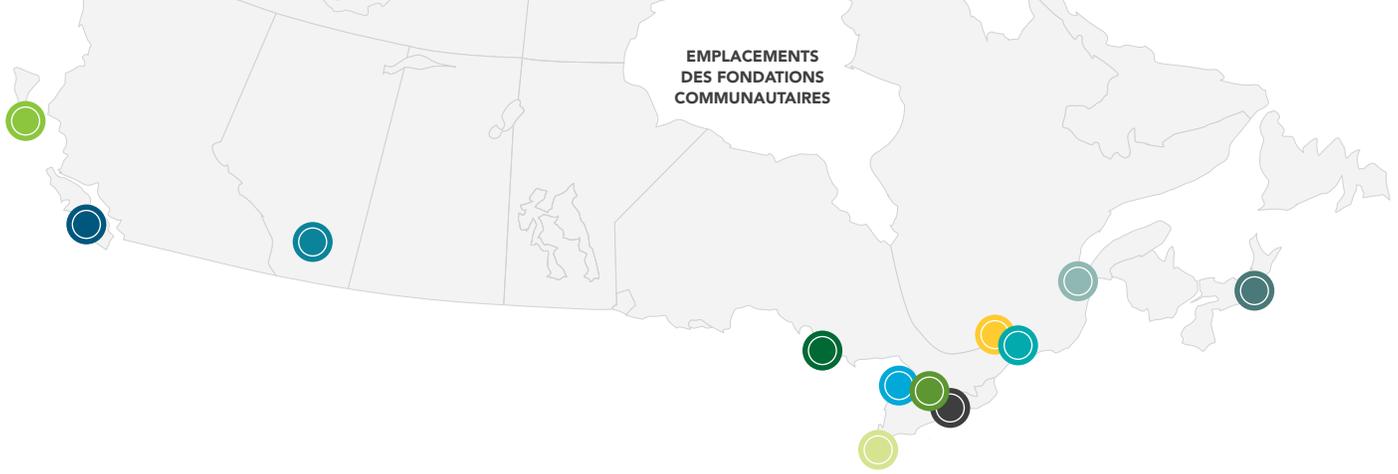
## Projet accès Green

Au Canada, une personne sur trois ne dispose pas de couverture pour les soins dentaires. Les Canadiens à faible revenu sont quatre fois plus à risque d'éviter de consulter un dentiste en raison des coûts, et deux fois plus à risque d'avoir de moins bons résultats en matière de santé buccodentaire.

Grâce à des partenariats avec des établissements universitaires et des professionnels de la santé dans la communauté, le Projet accès Green, le programme de santé buccodentaire phare de GSC, s'efforce de changer cette situation en comblant les lacunes du système de soins de santé.

Le Projet accès Green a été lancé en novembre 2020, propulsé par un investissement de 6,15 millions de dollars sur cinq ans pour financer la clinique Green Shield Canada et la recherche connexe, située à même la Faculté de médecine dentaire de l'Université de Toronto. En 2021, nous avons étendu le Projet accès Green en établissant de nouveaux partenariats avec le Bureau de santé du Nord-Ouest et le Niagara Falls Community Health Centre. En 2021, cette initiative a permis d'aider 781 personnes à accéder à des soins dentaires qui ont changé leur vie. D'ici 2025, notre objectif est de faire passer ce nombre à 3 000 personnes par an.





**Haida Gwaii Community Foundation**  
(Haida Gwaii, BC)

**WindsorEssex Community Foundation**  
(Windsor, ON)

**Ottawa Community Foundation**  
(Ottawa, ON)

**Victoria Foundation**  
(Victoria, BC)

**Toronto Foundation**  
(Toronto, ON)

**Fondation communautaire du Grand Montréal**  
(Montréal, QC)

**Calgary Foundation**  
(Calgary, AB)

**Kitchener Waterloo Community Foundation**  
(Kitchener, ON)

**Fondation Québec Philanthropie**  
(Québec, QC)

**Algoma Community Foundation**  
(Sault Ste. Marie, ON)

**Hamilton Community Foundation**  
(Hamilton, ON)

**Community Foundation of Nova Scotia**  
(Halifax, NS)

## Partenariats avec des fondations communautaires

GSC s'est associée à des fondations communautaires dans tout le Canada afin d'améliorer de façon concrète les résultats locaux en matière de santé mentale et buccodentaire. Depuis 2018, l'entreprise a investi 12 millions de dollars dans 12 fondations communautaires, ce qui nous permet de tirer parti de leur expertise en matière de subventions, de leurs relations sur le terrain et de leur connaissance de leurs collectivités.

Au cours des deux dernières années, GSC a créé une solide stratégie de partage des connaissances et de recherche axée sur la santé buccodentaire, en partenariat avec les fondations communautaires. L'année dernière, GSC s'est associée à la Kitchener Waterloo Community Foundation, à la Toronto Foundation et à la Fondation communautaire d'Ottawa pour produire une série de rapports intitulés *Left Behind: The State of Oral Health*. Ces trois rapports traitent de l'état de la santé buccodentaire et abordent les enjeux sociaux plus vastes qui ont une incidence sur l'accès aux soins buccodentaires. Retrouvez les rapports complets (en anglais) sur le site Web de GSC ou sur les sites des fondations communautaires partenaires.

## Implication des employés

Nos employés se font un point d'honneur de donner en retour à leurs collectivités, et nous accentuons leur impact en égalant leurs dons, en récompensant les heures de bénévolat, en offrant un jour de congé payé pour faire du bénévolat, et en rassemblant les équipes par l'entremise de notre comité directeur dirigé par les employés. En 2021, nous avons enregistré la plus forte participation à ce jour, avec 46 % des employés ayant fait des dons, sous quelque forme que ce soit. L'impact total du programme a été de plus de 341 000 \$ en 2021, ce qui représente une augmentation de 170 % par rapport à 2020.



**GSC est un fier employeur  
membre de Bénévoles Canada.**

## Renforcement des communautés

L'accomplissement de notre mission, qui est d'améliorer la santé et le bien-être des Canadiens, prend de nombreuses formes, notamment celle de faire notre part en cas de crise inattendue. Voici les projets d'aide humanitaire et d'intervention à la suite de catastrophe que nous avons appuyés :

- Contribution de plus de 100 000 \$ par l'intermédiaire de la Croix-Rouge canadienne et d'autres organismes pour venir en aide aux victimes des incendies de forêt, des fortes pluies et des inondations en Colombie-Britannique.
- Lancement du Strong Together Fund en faveur de la communauté musulmane locale, en collaboration avec la London Community Foundation.

- Suivant l'apparition du variant Delta, GSC a fait un don de 25 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne pour contribuer à la lutte internationale contre la COVID-19 et a mobilisé le soutien local grâce à une campagne de dons jumelés des employés à hauteur de 500 %, ce qui a permis de recueillir 30 000 \$ supplémentaires.
- GSC a versé 50 000 \$ pour répondre à l'appel de la Croix-Rouge canadienne pour venir en aide à l'Ukraine.



# Conscience sociale

**Nous participons à la création d'un avenir durable pour les gens, les collectivités et notre planète.**

## Clients

Nous sommes à l'écoute de nos clients, nous suivons des procédures de sécurité rigoureuses pour protéger leurs données et leur vie privée, et nous continuons à mettre au point de nouveaux produits et services, en mettant l'accent sur des solutions de santé numérique novatrices, comme notre Clinique numérique (Inkblot, Tranquility, Maple), *GSC partout* (une nouvelle plateforme sur le Web et une application complémentaire pour les assurés), GSC360 (une offre de garanties pour les petites et moyennes organisations), et Changerpourelavie (un portail gratuit et innovateur de gestion de la santé offert en exclusivité aux assurés de GSC).

Dans le cadre de notre engagement continu à aider les assurés à adopter un mode de vie sain, en juin 2021, GSC a également annoncé la création d'une nouvelle offre d'affirmation du genre, qui deviendrait une garantie standard incluse dans tous les régimes collectifs qui offrent une couverture pour les soins de santé complémentaires.

## Employés

Chez GSC, notre forte culture a toujours été notre force et notre principal facteur de différenciation. Nous travaillons dur pour que nos employés se sentent soutenus dans leur rôle, qu'ils aient des possibilités d'évolution et qu'ils sachent que leur travail fait changer les choses. En 2021, nous avons obtenu un score d'engagement des employés global de 79 % dans notre sondage sur l'engagement des employés.

Nous avons également annoncé un plan de retour progressif au bureau dans le cadre de notre projet de travail hybride **Au travail, à ma façon**. Cette approche offre une combinaison flexible de travail à distance et au bureau.

À la fin de 2021, GSC comptait 1 041 employés répartis dans huit villes du Canada. Une grande partie de nos employés sont syndiqués (notamment notre groupe d'exploitation basé à Windsor, chargé entre autres des réclamations et de leur adjudication et de notre centre d'appels) par l'intermédiaire des sections 240 et 673 d'Unifor, avec lesquelles nous avons établi un partenariat solide et durable.

## Diversité, équité et inclusion

Nous comprenons que la diversité, l'équité et l'inclusion sont essentielles à notre réussite en tant qu'employeur. Nous travaillons fort pour créer une culture dans laquelle chacun peut s'épanouir au travail et se sentir valorisé et inclus. À cette fin, nous avons élaboré un plan directeur complet pour 2025 en matière de diversité, d'équité et d'inclusion, qui nous aidera à construire un avenir plus diversifié, équitable et inclusif.

L'année dernière, nous avons créé des groupes de ressources des employés, entrepris notre premier recensement des employés, embauché un nouveau responsable de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, et annoncé nos engagements publics à cet égard. GSC s'est inscrite au Défi 50-30, au Projet Prospérité et au 30% Club, des initiatives qui mettent au défi les organisations canadiennes d'accroître la représentation et l'inclusion de groupes diversifiés dans leur milieu de travail.





## Fournisseurs

Nous nous procurons des produits et des services de qualité et rentables en temps opportun, tout en respectant la mission et les valeurs de GSC. Cela signifie que nous soutenons les entreprises qui privilégient la diversité, l'équité et l'inclusion dans leur direction et leur recrutement, et établissons des relations solides avec les entreprises locales détenues par des femmes, des personnes racialisées, des personnes handicapées et des membres de la communauté LGBTQ2S+. Nous sommes aussi profondément attachés à faire l'acquisition de biens et de services auprès d'entreprises locales et d'entreprises syndiquées, en particulier dans notre ville natale de Windsor, en Ontario.



GSC est fière d'être certifiée comme étant une entreprise sociale par Buy Social Canada depuis mai 2021. Le processus de certification des entreprises à vocation sociale reconnaît les organisations qui intègrent un objectif social, culturel ou environnemental dans leurs activités et réinvestissent la majorité de leurs bénéfices dans leur mission sociale.



## Climat

Les effets de la crise climatique engendrent de nouvelles menaces émergentes pour la santé. Pour jouer notre rôle dans la lutte contre ces menaces, nous nous engageons à réduire les émissions attribuables à nos activités commerciales, à mettre en œuvre des solutions efficaces de gestion et de réduction des déchets, et à favoriser le développement durable dans nos collectivités. L'année dernière, nous avons rendu compte des premiers résultats de notre projet d'inventaire des gaz à effet de serre (GES) de 2019. Ce travail a été achevé en 2021 avec la présentation du rapport de l'inventaire 2019 relatif à la vérification des normes pour les entreprises selon le Greenhouse Gas Protocol. Le rapport a indiqué que nous étions bien en deçà du seuil d'importance relative de 5 %, avec des émissions totales des champs d'application 1 et 2 de 677,83 tonnes. Il a également permis de préparer le terrain pour nos projets d'inventaire des GES de 2020 et 2021, qui seront achevés au cours de l'année 2022.

## Promotion du changement dans le système de santé et innovation

En tant qu'organisation axée sur les objectifs, nous nous efforçons de fournir à nos clients d'excellentes garanties de soins de santé et de travailler avec des partenaires communautaires pour combler les lacunes en matière d'accès aux soins. Voici quelques projets notables de politiques et de promotion à l'échelle des systèmes que GSC a récemment mis en œuvre :

- Améliorer l'accès au système d'assurance-médicaments du Canada et le rendre plus abordable.
- Étendre les soins buccodentaires pour les travailleurs à faible revenu.
- Contribuer à la santé et à la sécurité financière grâce à des prestations transférables.
- Encourager l'adoption des biosimilaires pour améliorer la viabilité des régimes de remboursement des médicaments privés et publics.
- Prôner la thérapie génique.
- Lancer de nouvelles garanties en matière de pharmacogénétique.

# Création de valeur partagée

**Nous avons pour objectif et pour mission de nous attaquer à des problèmes complexes et de créer un changement positif durable dans les collectivités que nous servons.**

Pour faire progresser sa stratégie sur les impacts sociaux, GSC a adopté un modèle de « création de valeur partagée » axé sur l'évolution de nos produits, services et opérations commerciales pour en faire profiter un grand nombre de parties prenantes.

En tant qu'entreprise à vocation sociale, nous sommes particulièrement bien placés pour combler les lacunes du système de soins de santé existant en proposant de nouvelles méthodes novatrices d'accès aux soins.

La première étape de notre liste de projets en lien avec la création de valeur partagée était notre projet ambitieux de transformer le paysage de la santé mentale au Canada. En tirant parti de notre liste croissante d'offres de services pour répondre directement aux besoins en matière de santé mentale, en mettant particulièrement l'accent sur les populations mal desservies et défavorisées, nous sommes en mesure d'offrir des services de santé mentale gratuits aux personnes qui en ont le plus besoin.

Pour y parvenir, nous avons étendu nos services numériques de santé mentale en 2021 grâce à des investissements dans Inkblot Technologies (Inkblot) et Tranquility Online (Tranquility). L'offre de services distinctive d'Inkblot comprend la mise en relation des patients avec le conseiller le plus qualifié pour répondre à leurs besoins grâce à un algorithme de mise en relation qui permet une approche thérapeutique personnalisée et appropriée sur le plan culturel. De son côté, Tranquility est une plateforme de santé mentale spécialisée dans la thérapie cognitivo-comportementale (TCC) en ligne et l'accompagnement en santé mentale. La plateforme Tranquility permet aux personnes souffrant d'anxiété et de dépression d'avoir accès à une thérapie et à un accompagnement abordables dans un cadre numérique et sans stigmatisation.

Pour nous imposer comme fournisseur de services complets en matière de garanties, nous avons également acquis Computer Workware Inc. (CWI), ce qui nous permettra de rehausser nos capacités d'administration des soins de santé et des garanties et de renforcer nos capacités en matière de services.



## Espacelle

Espacelle est une initiative pluriannuelle novatrice en matière de santé mentale chez les femmes qui a été lancée en novembre 2021, et qui est financée par la Green Shield Association et mise en œuvre par Inkblot. En 2021, Espacelle a permis d'offrir aux femmes canadiennes 10 000 heures de consultation gratuites en ligne en santé mentale.

Espacelle est axée sur la promotion de la santé mentale et du bien-être de toutes les femmes canadiennes, et a été plus particulièrement axée sur les femmes racialisées en milieu de travail pour la première année du programme. Cette initiative a été motivée par des données montrant que les femmes racialisées sont non seulement confrontées à des obstacles disproportionnés en milieu de travail, mais qu'elles connaissent également des taux plus élevés de problèmes de santé mentale, en plus d'avoir de la difficulté à obtenir du soutien à cet égard.

Ce programme offre à toute résidente canadienne s'identifiant comme une femme et âgée de 18 ans ou plus une séance de consultation gratuite d'une heure avec un thérapeute agréé de son choix, ainsi qu'à une séance en ligne de 60 minutes ou à deux séances de 30 minutes de consultation virtuelle.

L'un des avantages distinctifs d'Inkblot est qu'elle élimine tous les obstacles habituels qui empêchent les gens de chercher de l'aide : le fait de ne pas

savoir comment trouver un thérapeute qui leur convienne, les longs délais d'attente, les coûts élevés, les inconvénients et le manque de flexibilité, la stigmatisation et le temps passé à se déplacer pour suivre une thérapie traditionnelle en personne.

Moins de deux mois après le lancement d'Espacelle en novembre 2021, 4 335 femmes au total avaient eu accès à des ressources ou à des services de santé mentale grâce à ce programme. Dans le but de répondre à cette demande croissante, le **portail numérique** Espacelle, qui a été lancé au début de 2022, fournit maintenant de l'information détaillée sur le programme, ainsi qu'une bibliothèque dynamique et croissante de ressources sur la santé des femmes. En 2022, GSC continuera à étendre le champ d'action d'Espacelle grâce à de nouvelles offres passionnantes. Par ailleurs, le développement d'une plateforme de TCC en ligne par l'entremise de Tranquility, la deuxième conférence annuelle Espacelle et de nouveaux outils pour favoriser la santé mentale des femmes figurent parmi les projets en cours.



