

Une meilleure santé pour tous

GREEN SHIELD CANADA
RAPPORT 2021 SUR LES IMPACTS SOCIAUX

gsc
les avantages green shield



À propos de ce rapport



Le *Rapport 2021 sur les impacts sociaux* de Green Shield Canada (GSC) présente les plus récentes avancées au sein de notre entreprise ainsi que notre stratégie continue et évolutive sur les impacts sociaux. Il s'appuie sur notre tout premier rapport de 2020, publié au milieu de l'année 2021, et qui soulignait les progrès accomplis en vue d'atteindre une meilleure santé pour tous. En tant qu'entreprise à vocation sociale, nous savons que la santé de nos concitoyens, de nos collectivités et de notre planète est un objectif qui mérite d'être poursuivi, et qu'aider les Canadiens à vivre en bonne santé permet d'envisager un avenir meilleur.

Ce rapport aborde l'ensemble des activités entreprises par Green Shield Canada, Green Shield Association, Green Shield Holdings et le groupe d'entreprises GSC.

Dans le présent rapport, vous trouverez de l'information détaillée sur notre stratégie sur les impacts sociaux, notamment les objectifs, les principales mesures, ainsi que les progrès et

réalisations récents jusqu'au 31 décembre 2021. Toutes les mesures citées dans ce rapport sont à jour à cette date, sauf indication contraire, et toutes les valeurs financières sont exprimées en dollars canadiens, sauf indication contraire. Nous fournissons également des renseignements sur les initiatives importantes lancées au début de 2022.

Notre indice de rendement témoigne de notre réponse aux renseignements extraits des normes de la Global Reporting Initiative (GRI), tout comme d'autres mesures que nous jugeons essentielles pour suivre les progrès et maintenir la responsabilisation dans le cadre de nos efforts pour générer un impact social positif pour les communautés canadiennes. Bien que nous établissions la portée de nos rapports dans le but de satisfaire l'option de conformité essentielle des normes GRI dans les années à venir, notre rapport 2021 aligne nos données liées au rendement avec certains éléments généraux d'information et certains éléments spécifiques à un enjeu.

Nous utilisons également les Objectifs de développement durable (ODD) des Nations Unies, qui constituent un modèle pour construire un avenir meilleur. Chez GSC, nous avons pour mission de fournir des solutions significatives visant à améliorer la santé et le bien-être, et c'est pourquoi nous avons aligné nos activités et notre stratégie sur les impacts sociaux pour soutenir principalement la réalisation de l'ODD 3, Bonne santé et bien-être. Nous défendons également les ODD 5 (Égalité entre les sexes), 8 (Travail décent et croissance économique), 10 (Inégalités réduites) et 17 (Partenariats pour la réalisation des objectifs).

Nous vous invitons à nous faire part de vos réactions ou de vos questions sur notre rapport 2021, en les faisant parvenir à l'équipe responsable des impacts sociaux de GSC à socialimpact@greenshield.ca.





Table des matières

02 À propos de ce rapport

04 À propos de Green Shield Canada

- | | | | |
|---|---------------------------------|----|---|
| 6 | Faits saillants de 2021 | 9 | Message du cadre responsable de l'impact social |
| 7 | Message du chef de la direction | 10 | Gouvernance d'entreprise |

13 Piliers des impacts sociaux

- | | | | |
|-----------|---|-----------|--|
| 14 | Stratégie sur les impacts sociaux | | |
| 15 | INVESTISSEMENT COMMUNAUTAIRE | 25 | CONSCIENCE SOCIALE |
| 16 | Notre impact | 26 | Services à la clientèle |
| 17 | Mesure de l'impact | 29 | Confidentialité et sécurité |
| 18 | Projet accès Green | 30 | Employés |
| 20 | Partenariats avec des fondations communautaires | 33 | Diversité, équité et inclusion |
| 22 | Projets en vedette | 36 | Nos fournisseurs |
| 23 | Renforcement des communautés | 37 | Climat et environnement |
| 24 | Implication des employés | 38 | Investissement dans l'impact |
| | | 39 | Promotion des soins de santé et innovation |
| | | 41 | CRÉATION DE VALEUR PARTAGÉE |
| | | 42 | Faire bouger les choses grâce à nos services |
| | | 43 | Investir en santé mentale |
| | | 44 | Espacelle |

46 Indice de rendement

À propos de Green Shield Canada



À propos de Green Shield Canada



GSC est l'un des plus importants fournisseurs de garanties de soins de santé au Canada, doté d'une structure unique en tant qu'entreprise à vocation sociale.

Chez GSC, nous façonnons le paysage des soins de santé depuis 65 ans grâce à une marque unique d'expertise et d'innovation, et offrons actuellement des services de gestion des garanties de soins de santé et dentaires et des régimes de garanties-médicaments à plus de 4,6 millions de Canadiens. Grâce aux investissements stratégiques et aux partenariats commerciaux du groupe d'entreprises GSC, l'entreprise 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 communautés. Pour ce faire, nous voulons passer du simple fournisseur 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.

Nous sommes fiers de servir les Canadiens d'un océan à l'autre. Notre proposition de valeur pour le client s'articule autour de quatre piliers essentiels : la commodité, l'accessibilité, l'intégration et les résultats en matière de santé.

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 :

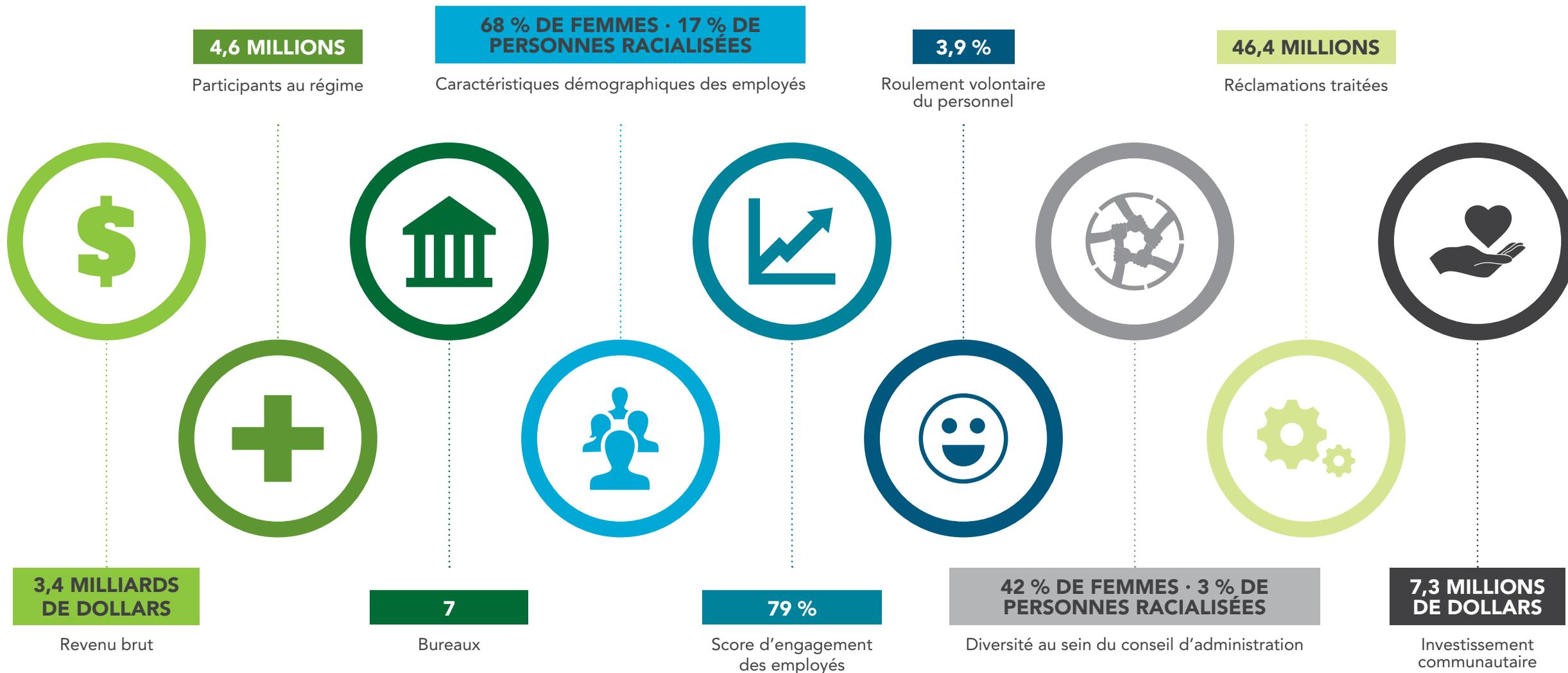
- Nous investissons nos ressources dans le bien-être de nos collectivités.
- Nous pensons d'abord aux besoins de nos clients.
- Nous aidons nos employés à réussir et à s'épanouir.
- Nous cultivons l'excellence, l'innovation et la souplesse.

Ce sont là les éléments constitutifs de notre ADN d'entreprise, qui reflètent nos racines fondatrices en matière de responsabilité sociale et de partenariat avec les collectivités. Ils guident notre stratégie, notre prise de décisions, nos objectifs, nos actions et notre culture. Sur ces fondements, nous nous efforçons de créer un impact social significatif et mesurable dans nos collectivités.





Faits saillants de 2021



Message du chef de la direction

Notre cheminement pour devenir une organisation de services de santé intégrés afin de mieux réaliser notre mission sociale, soit améliorer la santé et le bien-être des Canadiens.



Je suis heureux de présenter notre histoire vécue en 2021 dans le deuxième *Rapport sur les impacts sociaux* de Green Shield Canada. L'année dernière a été une année de transformation, marquée de passages rapides d'un extrême à l'autre – de l'arrivée des vaccins contre la COVID-19 aux effets dévastateurs des nouveaux variants, des grandes avancées dans les partenariats communautaires à l'avènement

de catastrophes naturelles et humanitaires, des nouvelles innovations passionnantes dans la prestation de services à un climat économique de plus en plus incertain. Dans tous les cas, nous n'avons pas perdu de vue notre objectif : fournir des services exceptionnels, soutenir nos employés et aider la population à adopter un mode de vie plus sain.

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 de fixer des objectifs audacieux à cet égard :

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 rapport, nous avons connu un excellent départ.

Nous pensons que l'expansion de nos services et de nos capacités dans les domaines de l'assurance-maladie, de l'administration des soins et des garanties (y compris la gestion des régimes de garanties-médicaments) et de la prestation de services de santé créera une proposition de valeur convaincante pour nos clients actuels et éventuels, et assurera notre viabilité à long terme. Cela nous permettra également d'augmenter continuellement nos contributions en matière d'impact social, tant par la prestation de services que par le financement, au fur et à mesure de notre croissance et de la consolidation de notre statut de seul payeur-fournisseur sur le marché canadien.

Cette croissance est possible grâce à notre initiative de transformation pluriannuelle **Adaptés pour l'avenir**, une stratégie globale qui nous oriente dans notre évolution pour devenir un fournisseur de services de santé à intégration verticale. Lorsque nous réfléchissons à cette croissance, nous savons que nous devons nous « muscler » en termes de capacité numérique (plus précisément, en adoptant un modèle « essentiellement numérique »), en répondant aux besoins étendus de nos clients en matière de santé et en soutenant notre personnel – tout en préservant la culture qui nous a permis de connaître un tel succès depuis les années 1950.

L'année dernière, nous avons continué à investir dans des acquisitions et des partenariats qui soutiennent à la fois notre importante position de fournisseur de services de santé et notre vision de l'impact social.

Message du chef de la direction (suite)

En réponse à l'augmentation alarmante des besoins en matière de santé mentale au cours des deux dernières années, nous avons ciblé les entreprises qui permettent la prestation numérique de soutien et de services essentiels en santé mentale.

Notre première acquisition dans le domaine de la santé mentale a été Inkblot Technologies (Inkblot), l'une des plateformes de santé mentale en ligne qui connaît la croissance la plus rapide au Canada, qui permet de mettre en relation des patients avec des conseillers virtuels qualifiés pour traiter des problèmes de santé mentale et de toxicomanie, et qui propose un soutien en cas de crise accessible jour et nuit, 365 jours par année. Peu de temps après, nous avons acquis Tranquility Online (Tranquility), une plateforme de santé mentale en ligne spécialisée dans la thérapie cognitivo-comportementale (TCC) en ligne et l'accompagnement en santé mentale. Par la suite, nous avons réuni les équipes d'Inkblot et de Tranquility pour créer une offre numérique complète de services de santé mentale pour tous les Canadiens.

Nous avons également renforcé notre expertise en matière de services grâce à l'acquisition de Computer Workware Inc. (CWI), qui nous permet de rehausser nos capacités d'administration des soins de santé et des garanties, tout en élargissant nos canaux de distribution et en nous imposant comme un fournisseur de services complets en matière de garanties.

Au début de 2022, nous avons continué à développer nos capacités dans le domaine des services de santé en procédant à deux acquisitions clés dans le secteur pharmaceutique : NKS Health, une pharmacie de spécialité novatrice, bien établie et axée sur la prise en charge de maladies complexes, et The Health Depot, chef de file émergent de la pharmacie numérique qui se spécialise dans la prise en charge de maladies chroniques.

En résumé, nous avons accompli beaucoup de choses en 2021 – et nous profitons déjà d'une année 2022 bien remplie et pleine d'impact. Nous nous dirigeons vers un modèle sûr et flexible de travail hybride et continuons

à accroître les avantages uniques pour nos clients actuels et éventuels, tout en consolidant nos engagements communautaires en tant qu'entreprise à vocation sociale.

Zahid Salman
Président et chef de la direction



Message du cadre responsable de l'impact social



En 2021, GSC a continué à relever les nombreux défis qu'a présentés la deuxième année de la pandémie pour notre entreprise et notre engagement à générer un impact social significatif dans les communautés que nous servons.

Dans le présent rapport, vous découvrirez les initiatives, les partenariats et les succès qui ont marqué la dernière année, qui représentent tous des progrès substantiels vers la réalisation des objectifs de notre stratégie sur les impacts sociaux. Notre investissement communautaire en 2021 a augmenté à 7,3 millions de dollars – une étape importante vers notre objectif d'investir un total de 75 millions de dollars dans

nos communautés d'ici 2025. Dans un même ordre d'idées, GSC a été certifiée Entreprise généreuse par Imagine Canada l'année dernière, nos contributions à la communauté dépassant largement le mandat de 1 % du bénéfice avant impôt (ou l'équivalent) – nos contributions s'élèvent actuellement à 14 %. Nous avons également rejoint les rangs de Buy Social Canada en tant qu'entreprise à vocation sociale certifiée, officialisant ainsi notre statut de plus grande entreprise à vocation sociale reconnue au Canada.

Nous avons étendu le Projet accès Green, notre programme phare en matière de santé buccodentaire, afin de contribuer à fournir des soins dentaires essentiels dans le nord-ouest de l'Ontario et dans la région de Niagara. Nous avons également lancé notre programme phare de santé mentale, *Espacelle*, qui a permis d'offrir aux femmes canadiennes 10 000 heures de consultation en ligne en santé mentale par le biais d'Inkblot. Nos partenariats avec 12 fondations communautaires à travers le Canada ont continué à croître, avec un investissement renouvelé en 2021 de 2 millions de dollars dans des projets de santé mentale et buccodentaire, ce qui a porté notre contribution totale à 12 millions de dollars depuis 2018.

Au total, GSC a eu une influence positive sur 40 627 vies grâce à ses initiatives d'impact social, dépassant ainsi son objectif de 40 000 vies. Nous sommes fiers de ces réalisations et de nos employés qui se sont mobilisés pour devenir des ambassadeurs et des défenseurs des initiatives d'impact social dans leurs collectivités.

Et parlant d'employés, nous nous réjouissons du retour progressif au bureau des équipes de GSC dans le cadre de notre projet de travail hybride **Au travail, à ma façon**. Annoncée pour la première fois en 2021 et mise en œuvre en 2022, cette approche offre une combinaison flexible de travail à distance et au bureau.

Enfin, nous avons franchi une autre étape importante cette année en renforçant notre culture et notre engagement en matière de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI), en mettant en place des groupes de ressources des employés – des équipes dirigées par des employés qui nous aideront à favoriser un lieu de travail diversifié et inclusif. Et notre recensement

volontaire relatif à la DEI a profité d'une forte participation, puisque 84 % des employés de GSC ont fourni des renseignements essentiels pour nous aider à déterminer les décisions et actions futures les plus efficaces.

Dans l'ensemble, 2021 s'est révélée être une autre année de croissance, tant pour les employés de GSC que pour notre entreprise. Nous avons appris beaucoup et nous nous sommes constamment mis au défi de faire encore mieux. J'espère que ce que vous lirez dans les prochaines pages vous aidera à visualiser le chemin parcouru, et qu'il vous éclairera sur la voie que nous comptons emprunter pour accomplir notre principe directeur : *une meilleure santé pour tous*.

Prenez soin de vous et profitez d'une année en santé et en toute sécurité.

Mila Lucio
Première vice-présidente, Ressources humaines et impact social

Gouvernance d'entreprise

GSC s'engage à mener ses activités de façon éthique, honnête et transparente avec ses parties prenantes. Nos pratiques en matière de gouvernance nous assurent que notre mission s'accomplit d'une façon durable sur les plans financier, social et environnemental.

Notre structure

Nous nous plaisons à dire que chez GSC, nous sommes différents, et c'est très bien comme ça. Notre structure d'entreprise ne fait pas exception à la règle, car contrairement à d'autres sociétés publiques ou privées de notre secteur, GSC est en fait structurée comme une entreprise à vocation sociale sans but lucratif, ce qui nous permet d'accorder la priorité au service à la clientèle, à l'habilitation des employés et à l'impact social (plutôt qu'aux bénéfices des actionnaires) dans toutes nos décisions.

Au-delà de GSC, ce rapport aborde également les activités entreprises par Green Shield Association, Green Shield Holdings et le groupe d'entreprises GSC dans son ensemble. Chacune de ces entités remplit une fonction distincte : le groupe

d'entreprises GSC regroupe nos entreprises d'assurance-maladie, d'administration des soins de santé et des garanties, et de services de santé, alors que Green Shield Holdings est la principale entreprise utilisée pour héberger nos filiales acquises de services de santé (Inkblot, Tranquility, NKS et Health Depot) et d'administration des soins de santé et des garanties (Benecaïd et CWI). Green Shield Holdings est elle-même une filiale en propriété exclusive de l'association sans but lucratif Green Shield Association.

Nos parties prenantes

Dans la tenue de ses activités, GSC est guidée par les attentes des différentes parties prenantes qui ont un intérêt direct dans la réussite de l'entreprise, la prestation de services, le comportement et les pratiques



de l'entreprise. L'engagement d'un dialogue bidirectionnel authentique avec les preneurs de contrat et les assurés – nos principales parties prenantes – est au centre de nos activités. Les autres principales parties prenantes comprennent, sans s'y limiter, le Bureau du surintendant des institutions financières (BSIF), les partenaires stratégiques (comme Unifor), les administrateurs de régimes, les gestionnaires de régimes collectifs, le conseil d'administration de GSC, les membres de GSC (un groupe consultatif communautaire composé d'environ 90 représentants de partout au Canada) et, bien sûr, nos employés.

Parmi les autres parties prenantes avec lesquelles nous établissons des relations solides et mutuellement respectueuses figurent les professionnels de la santé (comme les pharmaciens), les fondations communautaires, les organismes communautaires et les organismes de bienfaisance nationaux et locaux, les autorités sanitaires, les associations dentaires et médicales, les organismes de réglementation, tous les ordres de gouvernement, les innovateurs du secteur privé, les chercheurs en santé publique et les décideurs politiques.

COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

4,5

ANS POUR LA DURÉE
MOYENNE DU MANDAT

12

MEMBRES DU CONSEIL
D'ADMINISTRATION

33 %

DE PERSONNES
RACIALISÉES

42 %

DE FEMMES

Conseil d'administration

Le conseil d'administration est la plus haute instance de gouvernance de GSC. Il supervise la gestion et l'orientation stratégique de l'entreprise. Élus par les membres de GSC, ses 12 membres ont pour objectif de garantir une culture éthique et une entreprise durable grâce à de solides pratiques de gouvernance d'entreprise. Les rôles du président du conseil d'administration et du chef de la direction sont distincts, et tous les directeurs principaux, à l'exception du chef de la direction, sont indépendants. Les membres du conseil d'administration sont nommés par le comité de nomination et confirmés pour un mandat de trois ans par les membres de GSC (à l'exception du chef de la direction, qui est confirmé pour un mandat d'un an). Le conseil d'administration communique activement avec la direction et établit des structures, des politiques et des processus pour réaliser notre mission et nos objectifs stratégiques.

Le conseil d'administration procède à des évaluations annuelles de son efficacité et adopte les meilleures pratiques de gouvernance appropriées pour GSC. Les compétences des directeurs ont été révisées il y a trois ans pour correspondre au plan stratégique renouvelé de GSC. Le conseil d'administration doit refléter collectivement l'expertise dans toutes les compétences.

Il est composé de quatre comités permanents : le comité de vérification, de gestion des risques et des investissements, le comité des ressources humaines et de l'impact social, le comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique et le comité de nomination.



Impact social et gouvernance en matière de durabilité

La supervision par le conseil d'administration de nos activités d'impact social (un terme qui, chez GSC, est synonyme d'environnement, de volet social et gouvernance, de responsabilité sociale d'entreprise et de durabilité) est principalement la responsabilité du comité des ressources humaines et de l'impact social, à l'exception de nos activités d'investissement dans l'impact, qui sont supervisées par le comité de vérification, de gestion des risques et des investissements.

Par ailleurs, le conseil d'administration ajoute l'impact social comme compétence du conseil, et la stratégie sur les impacts sociaux est intégrée dans le plan stratégique de GSC. Le comité des ressources humaines et de l'impact social reçoit des rapports trimestriels sur l'avancement de la stratégie sur les impacts sociaux, approuve toute modification de ladite stratégie et examine chaque année le Rapport

sur les impacts sociaux. L'élaboration et la mise en œuvre de la stratégie sur les impacts sociaux relèvent de la responsabilité du chef de la direction et de son équipe.

Éthique, intégrité et conformité

GSC exerce toutes ses activités commerciales de manière franche et éthique, avec honnêteté et intégrité, et conformément aux lois de toutes les régions où nous exerçons nos activités. Notre **cadre de gestion de la conformité à la réglementation** fournit une feuille de route pour s'assurer que GSC respecte les normes les plus élevées en matière de conformité et de conduite éthique. Le cadre détaille la stratégie, les structures, les processus et les éléments de contrôle clés de GSC pour atténuer et prendre en charge les risques potentiels.



Code de conduite

Nous nous engageons à respecter des normes élevées de conduite des affaires. Tous les employés, dirigeants, cadres et sous-traitants tiers sont tenus d'adhérer à notre **code de conduite** chaque année. Le chef de la direction rend compte de son achèvement au comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique. De plus, GSC a établi une **politique relative aux employés concernés** qui prévoit le signalement anonyme des problèmes de conduite par l'entremise des ressources humaines ou du président du comité de gouvernance d'entreprise, de révision et d'éthique.

Accessibilité

GSC s'engage à respecter la dignité et le besoin d'indépendance des personnes handicapées. Chaque personne sera traitée avec courtoisie, accueillie chaleureusement et verra ses besoins en matière de mesures d'adaptation respectés, dans ses interactions avec GSC et ses employés, que son handicap soit ou non apparent. Les principes et les pratiques que nous suivons pour garantir que nos produits, nos services et nos milieux de travail favorisent l'inclusion totale sont détaillés dans notre [Politique sur l'accessibilité pour les personnes handicapées](#).

Continuité des activités

Nous disposons d'une **politique** et d'un **plan de continuité des activités** à l'échelle de l'entreprise pour tous les bureaux de GSC. Il s'agit d'une approche proactive visant à éviter et à atténuer les risques associés à une interruption des activités habituelles, qui permet de nous assurer que nous serons toujours en mesure de fournir le plus haut niveau de service possible à nos clients tout en préservant la sécurité et le bien-être de nos employés, et la sécurité de nos opérations. Il détaille les mesures à prendre avant, pendant et après un événement inattendu ou une crise.

La force de cette politique a été démontrée durant la pandémie de COVID-19. En effet, dès que la COVID-19 a été déclarée pandémie mondiale, nous avons agi rapidement pour que la grande majorité des employés de GSC travaillent à domicile en 2020 et en 2021, à l'exception d'un petit groupe important à Windsor qui a continué à assurer les fonctions essentielles depuis le bureau.



Piliers des impacts sociaux

Investissement communautaire
Conscience sociale
Création de valeur partagée



Stratégie sur les impacts sociaux

En 2021, nous avons poursuivi l'expansion de notre stratégie sur les impacts sociaux par le biais d'actions de sensibilisation, de nouveaux partenariats et d'initiatives novatrices. Notre objectif est de 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 est divisée en trois piliers clés, présentés dans ce rapport :

- **Investissement communautaire**
- **Conscience sociale**
- **Création de valeur partagée**

Dans le cadre de notre engagement à offrir une *meilleure santé pour tous*, nous avons la conviction que tous les Canadiens devraient avoir accès aux services dont ils ont besoin pour améliorer leur santé et leur bien-être. Mais pour trop de gens, ce n'est pas une réalité. Nous nous attachons à combler les lacunes du système de santé canadien en matière de santé buccodentaire et de santé mentale, deux secteurs fondamentaux auxquels un grand nombre de Canadiens ont du mal à accéder.

GSC s'est engagée à investir 75 millions de dollars dans des initiatives d'impact social pour la santé buccodentaire et la santé mentale d'ici 2025 afin d'améliorer de façon concrète les résultats en matière de santé pour les Canadiens.

Pendant ce temps, dans le cadre de nos activités, nous concevons des services et des plateformes afin de contribuer à améliorer la santé et le bien-être des plus de 4,6 millions de Canadiens clients de GSC.



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.



Notre impact

Depuis le premier jour, GSC investit dans les collectivités où nous vivons et travaillons.

Chez GSC, nous voulons avoir un impact réellement significatif, et nous voyons toujours plus grand. Voilà pourquoi GSC s'associe à des organismes communautaires sur des projets qui contribuent à améliorer l'accès aux soins de santé mentale et buccodentaire de manière novatrice, et se concentre sur les investissements dont les objectifs visent la transformation et ont une portée visionnaire.

Notre engagement à améliorer la santé et le bien-être de nos collectivités fait partie intégrante de notre ADN en tant qu'entreprise à vocation sociale sans but lucratif. Nous le faisons bien – et ce, depuis notre fondation en 1957 – et nous cherchons constamment à le faire mieux.

En fait, 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), ce qui représente la norme d'excellence en matière d'investissement communautaire au pays. Nous sommes fiers de dire que l'investissement actuel de GSC s'élève à 14 %.



En 2021, nous avons investi un total de 7,3 millions de dollars dans nos initiatives d'impact social.

Cela englobe nos partenariats et nos dons à la communauté, nos contributions en nature (voir la section « Création de valeur partagée ») et notre programme de dons jumelés des employés. Ce financement représente une augmentation de plus de 1,3 million de dollars par rapport à 2020, et nous prévoyons de continuer à augmenter ce chiffre.

Nous concentrons nos initiatives d'investissement communautaire sur :

- **La santé buccodentaire** : GSC soutient les initiatives de recherche et de prestation de services qui contribuent à faciliter l'accès aux services dentaires pour les Canadiens sous-assurés et non assurés.
- **La santé mentale** : Nous investissons dans des initiatives qui soutiennent la prestation de soins de santé mentale, et dans des projets de sensibilisation aux problèmes et aux ressources en santé mentale.

Nos efforts en matière d'investissement communautaire sont divisés en quatre volets distincts : *Espacelle* (le programme phare de santé mentale), le *Projet accès Green* (le programme phare de santé buccodentaire), les partenariats avec des fondations communautaires et les principaux organismes subventionnaires, et l'implication des employés. Nous donnons également aux collectivités dans lesquelles nous vivons, ce qui signifie que GSC investit dans des initiatives à plus petite échelle

qui soutiennent des services sociaux essentiels là où nous sommes présents. *Espacelle* étant l'une de nos plus grandes initiatives d'investissement communautaire, elle est présentée dans la section « Création de valeur partagée » du présent rapport en raison de son modèle de partenariat unique.

Dans toutes nos décisions d'investissement, nous privilégions les populations défavorisées et celles qui ne reçoivent pas suffisamment de services, ainsi que les partenariats qui contribuent à faire progresser l'inclusion, l'équité et les principes de réconciliation.



Mesure de l'impact

En 2021, la stratégie sur les impacts sociaux de GSC a continué à orienter la transition d'un modèle de don basé sur les activités vers un modèle d'investissement basé sur les résultats, pour aider l'entreprise à atteindre son objectif, soit une meilleure santé pour tous les Canadiens.

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 pouvoir comprendre et mesurer l'impact de nos engagements. Voilà pourquoi nous avons parfait notre cadre de mesure de l'impact en 2021, ce qui marque une étape majeure dans l'évolution de notre impact social.

Ce cadre nous aide à comprendre l'impact de nos investissements, principalement chez les particuliers. Il repose sur des principes tels que la santé de la population, les déterminants sociaux de la santé et l'accessibilité, et est également lié à des résultats spécifiques en matière de santé buccodentaire et mentale. Grâce à notre échelle personnalisée permettant de mesurer la portée de l'impact, inspirée du modèle d'impact social LBG, nous pouvons mesurer le degré de transformation possible grâce aux programmes de GSC.

Portée de l'impact :

- Niveau 1 : Connaissances ou compétences accrues, lien avec les services.
- Niveau 2 : Amélioration des résultats en matière de santé.
- Niveau 3 : Changement positif dans la santé globale et le bien-être social.

Il est difficile de mesurer les résultats en termes d'impact social, c'est pourquoi peu d'entreprises s'y attellent. Notre objectif est de mettre en place un nouveau modèle d'évaluation et de partenariat qui placera GSC à l'avant-garde en termes de responsabilité sociale des entreprises et qui garantira que nous sommes en mesure de déployer nos investissements d'une manière qui profitera le plus aux Canadiens. Au fur et à mesure de l'évolution du cadre de mesure de l'impact, nous espérons encourager son adoption au-delà de GSC et faire profiter de l'expérience de nos partenaires.



La mesure de l'impact n'est pas efficace sans objectifs, et ici, chez GSC, nous en avons fixé qui sont ambitieux. 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.

De 2020 à 2025, nous voulons avoir un impact cumulatif sur un total de 850 000 vies.

Nous sommes sur la bonne voie, puisque pour 2021, notre objectif annuel en termes de vies touchées était de 40 000, et nous sommes fiers d'avoir atteint cet objectif avec un compte officiel de 40 627 vies touchées de manière positive par les programmes que nous finançons.

Nous faisons également le suivi du nombre de vies atteintes, qui représente le nombre de personnes touchées par tous les types de financement de GSC, sans se limiter à nos domaines d'intervention stratégiques que sont la santé buccodentaire et la santé mentale (par exemple, l'aide aux sinistrés, les contributions des employés). En 2021, notre nombre de vies atteintes s'élevait à 110 000.

Projet accès Green

Ouvrir la voie à l'accès aux soins dentaires en comblant les lacunes du système de soins de santé.

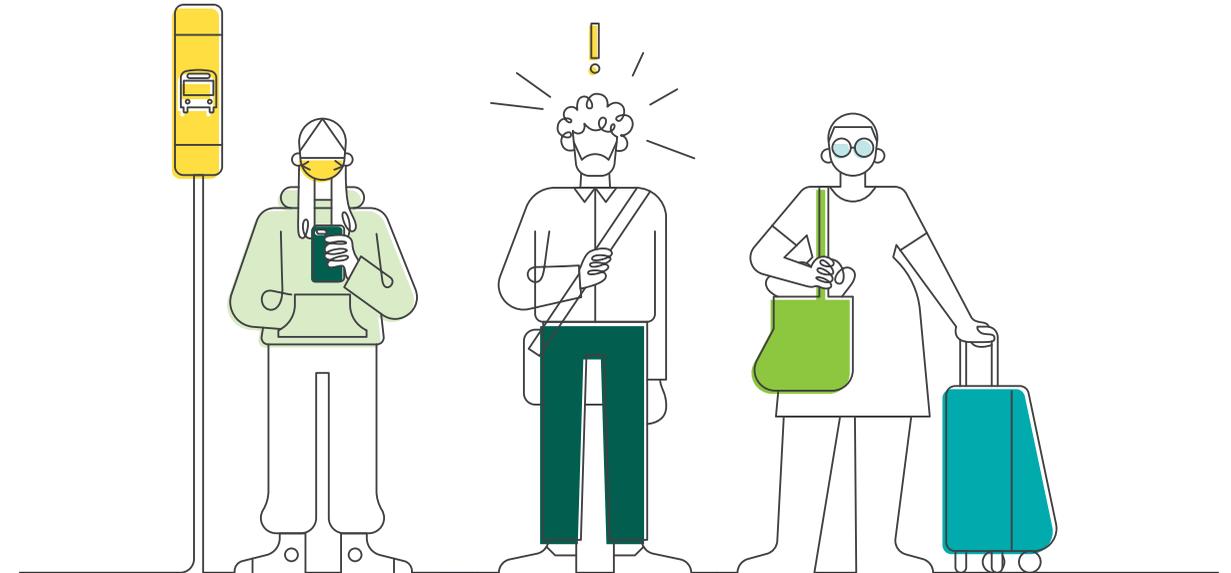


Au Canada, une personne sur trois ne dispose pas de couverture pour les soins dentaires. Les Canadiens à faible revenu sont quatre fois plus à risque d'éviter de consulter un dentiste en raison des coûts, et deux fois plus à risque d'avoir de moins bons résultats en matière de santé buccodentaire.

Lancé par GSC en 2020 et prolongé en 2021, le Projet accès Green vise à changer cette situation. Grâce à des partenariats avec des établissements universitaires et des fournisseurs de soins de santé communautaires, le Projet accès Green offre des soins buccodentaires essentiels aux communautés vulnérables et

finance des recherches clés qui nous aideront à changer une fois pour toutes le système de soins de santé. Ensemble, nous construisons un avenir meilleur et plus sain pour tous.

La santé buccodentaire a été choisie comme premier programme phare après que plusieurs années de recherche aient révélé les grandes lacunes dans l'accès aux soins à travers le Canada. Pour de nombreuses familles et personnes à faible revenu qui n'ont pas d'assurance dentaire, le coût élevé des soins signifie qu'elles doivent établir des priorités, ce qui fait que la nourriture, le logement et l'habillement passent bien avant les traitements. Ce manque de soins buccodentaires peut avoir des répercussions qui vont au-delà de la douleur physique et de la



maladie, comme des problèmes de santé mentale et des obstacles à l'éducation et à l'emploi, qui pourraient tous être évités grâce à un accès abordable aux soins dentaires.

Si les défis posés par la COVID-19 ont ralenti la prestation de services, ils ne l'ont certainement pas arrêtée.

En 2021, le Projet accès Green 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.

Le Projet accès Green a été lancé en 2020 grâce à un investissement de 6,15 millions de dollars sur cinq ans avec la Faculté de médecine dentaire de l'Université de Toronto pour financer la clinique Green Shield Canada. Il s'agit du plus important don unique jamais fait à la santé publique dentaire au Canada. Ce financement permet également la réalisation de recherches indépendantes menées par l'Université de Toronto.



Nouveaux partenariats en 2021

Bureau de santé du Nord-Ouest

Le Projet accès Green a étendu sa portée en 2021. En mars, GSC a annoncé son partenariat avec le Bureau de santé du Nord-Ouest (BSNO), qui dessert les districts de Kenora et de Rainy River, afin d'offrir un programme de santé publique dentaire novateur dans le nord de l'Ontario grâce à un investissement annuel de 120 000 \$ pendant trois ans. Ce programme permet aux patients admissibles d'accéder à des soins dentaires par le biais de cliniques dentaires participantes et de deux autobus de services dentaires mobiles.

Niagara Falls Community Health Centre

En octobre 2021, nous avons lancé le fonds pour la santé buccodentaire Accès Green, un partenariat entre GSC et Niagara Falls



Community Health Centre (NFCHC). Ce programme permet aux patients admissibles de toute la région d'accéder à des soins dentaires.

GSC s'est engagée à verser 880 000 \$ (soit 220 000 \$ par an pendant quatre ans) à ce programme de santé buccodentaire innovant, qui profitera à des centaines d'adultes à faible revenu de la région, incapables d'accéder à des soins dentaires réguliers par le biais d'une assurance-maladie privée ou d'une quelconque forme d'aide sociale.

Ce partenariat a permis de financer la construction des nouvelles suites dentaires de la clinique au NFCHC, grâce auxquelles des soins dentaires d'urgence pourront être prodigués, et il permettra de financer des soins préventifs permanents pour environ 300 patients chaque année.

« Oui, nous éliminons la douleur grâce au Projet accès Green, mais cela a un effet de ricochet particulier sur la vie des gens », explique Laura Blundell, directrice générale du NFCHC, décrivant les effets transformateurs des services de la clinique pour certains patients, qui vont au-delà de l'accès à des soins dentaires de qualité. Il peut s'agir d'une meilleure estime de soi, d'un désir de mieux s'intégrer à la communauté et d'une plus grande confiance à chercher un emploi.

Un client du NFCHC a abordé l'impact qu'a eu sur sa vie l'accès aux soins dentaires par le biais du Projet accès Green :

« J'ai eu une infection dentaire très grave pendant quelques semaines. J'avais déjà pris deux séries d'antibiotiques, et j'en étais arrivé à un point où je me levais la nuit pour faire les cent pas dans mon appartement, avec l'envie de me frapper la tête contre le mur. Je suis un client du Centre de santé communautaire de Quest, qui m'a orienté vers ce programme pour mes problèmes dentaires. Le Projet accès Green sauve des vies. Tout ce que je ressentais, c'était de la douleur. Je ne pouvais ni manger ni dormir. Ça affectait ma santé générale et ça m'a anéanti, parce que c'est difficile d'avoir accès aux services quand on n'en a pas les moyens. Vous n'avez pas idée de la façon dont ce programme a changé ma vie. Je suis très reconnaissant envers vous et le programme. »

Pour célébrer ce partenariat, le Projet accès Green a commandé une fresque pour l'un des murs extérieurs du bâtiment du NFCHC. L'œuvre d'art a été produite par l'entreprise de création Jacknife Design et peinte par la muraliste Julianna Restrepo, basée à Waterloo, et son équipe.

« GSC y a vu l'occasion de raconter à l'extérieur ce qui se passe à l'intérieur », a déclaré Mme Blundell à propos du projet de fresque. « Nous nous sommes efforcés de faire en sorte que la fresque représente la diversité de notre communauté, la diversité de Niagara, et mette en valeur nos patients de façon joyeuse. »

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 en matière de santé mentale et buccodentaire.

Au cours des dernières années, GSC a été pionnière d'une nouvelle forme de partenariat communautaire grâce à sa collaboration avec des fondations communautaires locales. Les fondations communautaires sont des organismes de bienfaisance qui se consacrent à l'amélioration de la vie des Canadiens. Nos partenariats avec ces organisations nous permettent de tirer parti de leur expertise en matière de subventions, de leurs relations sur le terrain et de leur connaissance de leurs collectivités.

Nous avons lancé notre programme de partenariat avec des fondations communautaires en 2018 en établissant des relations avec six fondations au pays. En 2021, nous avons doublé ce nombre pour atteindre 12 fondations communautaires partenaires à travers le Canada et un investissement total de 12 millions de dollars dans ce programme, dont un engagement renouvelé de 2 millions de dollars répartis entre cinq partenaires,

soit la WindsorEssex Community Foundation, l'Hamilton Community Foundation, la Calgary Foundation, la Community Foundation of Nova Scotia et la Victoria Foundation.

Ces subventions sont destinées à soutenir les initiatives locales en matière de santé mentale et buccodentaire, qui peuvent prendre des formes différentes selon les régions. À Calgary, par exemple, nos fonds ont aidé un centre de santé communautaire à fournir des soins buccodentaires grâce à son autobus de santé dentaire, tandis qu'à Victoria, une initiative visait à améliorer les soins dentaires pour les adultes handicapés.

En 2021, GSC a eu des répercussions positives sur la vie de 32 617 personnes grâce à nos partenariats avec des fondations communautaires.





EMPLACEMENTS DES FONDATIONS COMMUNAUTAIRES



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 Philanthrope
(Québec, QC)

Algoma Community Foundation
(Sault Ste. Marie, ON)

Hamilton Community Foundation
(Hamilton, ON)

Community Foundation of Nova Scotia
(Halifax, NS)

Partage des connaissances et recherche

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. Malgré l'importance d'un accès équitable aux soins dentaires pour tous, cette partie du système de soins de santé manque souvent de ressources et de financement.

Afin d'attirer l'attention sur ce problème et de défendre la valeur des soins buccodentaires communautaires, 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 dans la région de Waterloo, à Toronto et à Ottawa, et abordent les enjeux sociaux plus vastes qui ont une incidence sur l'accès aux soins buccodentaires.

Comme l'ont révélé ces rapports, l'accès aux soins est profondément lié à des enjeux sociaux complexes, qui vont de la hausse de la précarité en matière d'emploi à l'insécurité alimentaire croissante. Retrouvez les rapports complets (en anglais) sur le site Web de GSC ou sur les sites des fondations communautaires partenaires.

Nous avons également mis en œuvre notre stratégie de partage des connaissances en créant une communauté de pratique en matière de santé buccodentaire. Il y a toujours eu peu d'occasions de collaboration et d'échange de connaissances entre les nombreuses organisations qui offrent des soins buccodentaires communautaires à travers le Canada.

Nous avons donc voulu combler cette lacune en créant un rassemblement annuel afin de réunir des promoteurs de la santé buccodentaire et des fournisseurs de services. L'événement inaugural, intitulé « A Gathering on Access to Oral Health: Advancing Our Shared Vision » (rassemblement sur l'accès à la santé buccodentaire pour faire avancer

notre vision commune », a eu lieu en avril 2021 et a accueilli 45 participants de 35 organisations différentes. Qu'il s'agisse des avantages des options de services mobiles ou de la meilleure façon de fournir des soins dentaires aux enfants et aux familles vulnérables, les sujets abordés étaient variés et innovants. L'événement constituait une nouvelle façon de partager l'information entre les différentes régions. Comme l'a fait remarquer un participant :

« C'est la première fois que j'ai pu apprendre des organisations de soins buccodentaires partageant les mêmes idées dans tout le pays! »

GSC continuera à étendre la portée de ce modèle, et prépare déjà le prochain rassemblement.

Projets en vedette

Transformer l'accès aux soins de santé buccodentaire à Victoria

Quand on songe aux nombreux obstacles auxquels les réfugiés doivent faire face lorsqu'ils s'établissent au Canada, la santé buccodentaire n'est souvent pas la première préoccupation. Or, en réalité, de nombreux nouveaux arrivants et réfugiés ont besoin de soins dentaires importants et peuvent avoir du mal à s'y retrouver dans le système de soins dentaires. Cette histoire de la Victoria Foundation illustre bien l'aide dont peuvent bénéficier les nouveaux arrivants.

Pour remédier à ce problème, le programme *Oral Health Pathways* de l'Inter-Cultural Association of Greater Victoria, financé par la Victoria Foundation et GSC, améliore l'accès aux cliniques et aux services dentaires et allège le fardeau des nouveaux arrivants, qui ne parlent pas forcément l'anglais ou ne comprennent pas toujours le système de santé canadien.

« À l'heure actuelle, nous avons beaucoup de réfugiés nouvellement arrivés qui sont logés temporairement dans des hôtels, et certains d'entre eux ont de sérieux besoins dentaires », a déclaré Deb Hamblin, coordonnatrice des projets spéciaux à l'ICA.

« Une mauvaise santé buccodentaire nuit à la qualité de vie. La douleur à une dent peut entraîner une réduction de l'apport alimentaire et des carences nutritionnelles, et engendrer d'autres problèmes de santé. Le fait de pouvoir accéder à des soins dentaires élimine le stress ainsi que d'autres facteurs, ce qui permet au client de se concentrer sur d'autres aspects importants de sa réinstallation. »



Entreprendre une nouvelle vie avec des services de santé mentale à Calgary

Quand Christian Vitale et sa famille sont arrivés au Canada en 2016 en tant que réfugiés syriens, ils recherchaient avant tout la sécurité. Même en étant à l'abri de la violence, la famille a eu besoin de plusieurs années pour se sentir chez elle et pour apprendre à accéder aux services dont elle avait besoin. Aujourd'hui, c'est ce que M. Vitale aide d'autres réfugiés à faire grâce à un projet de santé mentale financé par la Calgary Foundation.

« Le programme Navigator m'a rendu deux ans de ma vie », affirme M. Vitale. « Vous n'avez pas besoin de perdre autant de temps pour comprendre la société ici. Si vous pouvez y parvenir en quelques mois et être indépendants, vous pouvez décrocher un meilleur emploi et profiter d'une meilleure vie, et être heureux et réussir. »

Le programme *Mental Health Navigation and Support for Refugees* met les réfugiés en contact avec des services et des programmes qui contribuent à la santé mentale, aident à construire une communauté et favorisent l'indépendance.



Selon M. Vitale, la situation était difficile au début de la pandémie de COVID-19, mais de nombreux clients s'épanouissent aujourd'hui. « Nous sommes tous venus au Canada à cause d'une guerre. Nous avons peur pour nos enfants. Et tout ce que nous voulons, c'est la sécurité », explique M. Vitale. « C'est un parcours difficile, mais la destination en vaut la peine. »

Renforcement des communautés

Nous investissons dans la réussite et le bien-être de nos communautés en soutenant les secteurs qui en ont le plus besoin.



Aide aux sinistrés

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.

Aide aux victimes d'inondations et de feux de forêt en Colombie-Britannique

L'année 2021 a été incroyablement éprouvante pour les résidents de la Colombie-Britannique. Deux incendies de forêt, ainsi que de fortes pluies et des inondations ont forcé des milliers de personnes à évacuer leurs communautés, ce qui a entraîné l'instauration de l'état d'urgence dans les deux cas. Afin de contribuer aux efforts d'aide communautaire essentiels, GSC a versé 25 000 \$ pour répondre à l'appel de la Croix-Rouge canadienne en lien avec les feux de forêt en Colombie-Britannique. Nous avons également fait don de 50 000 \$ à la Croix-Rouge et de 25 000 \$ par l'intermédiaire de la Vancouver Foundation pour contribuer aux efforts de secours auprès des victimes d'inondations.

Lutte contre la COVID-19

Lorsque le variant Delta a commencé à dévaster des communautés partout dans le monde en avril 2021, nous avons agi en versant un montant de 25 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne pour contribuer à la lutte internationale contre la COVID-19. Nous avons également mobilisé le soutien local par le biais d'une campagne de dons jumelés des employés à hauteur de 500 %, lequel est décrit à la page suivante.

Soutien à la communauté musulmane de London, en Ontario

En réponse à l'acte terroriste islamophobe violent survenu à London, en Ontario, en juin 2021, la London Community Foundation (LCF) a créé le Strong Together Fund, un espace centralisé permettant de recueillir des dons destinés à soutenir la communauté musulmane locale. Ce fonds a été lancé par un don initial de 10 000 \$ de la LCF, que GSC a égalé par une contribution de 10 000 \$.

Aide humanitaire en Ukraine

Comme tant d'autres personnes dans le monde, nous avons été choqués par les souffrances infligées à l'Ukraine durant l'attaque totalement injustifiée contre cette nation, qui a débuté en février 2022. Afin de contribuer à l'aide humanitaire en Ukraine et d'honorer le très important contingent de Canadiens d'origine ukrainienne qui ont tant fait pour nos collectivités, qui ont suivi les événements dans leur pays d'origine avec le cœur lourd et une grande inquiétude pour leur famille et leurs amis, GSC a versé 50 000 \$ pour répondre à l'appel de la Croix-Rouge canadienne pour venir en aide à l'Ukraine.

Donner pour les Fêtes

En 2021, GSC a fait don de 135 000 \$ à des organismes locaux dans tous ses bureaux dans le cadre de sa campagne annuelle de dons pour les Fêtes. Nous voulons nous assurer que les organismes qui viennent en

aide aux personnes les plus vulnérables de nos collectivités disposent des ressources dont elles ont besoin. Ces dons ont permis de financer des abris, des banques alimentaires et des centres de guérison autochtones.

Notre impact à l'échelle locale

En 2021, GSC a soutenu un total de 131 organismes communautaires différents. Parmi les projets que nous avons financés, 41 % comportaient un volet en lien avec la diversité, l'équité et l'inclusion, ce qui signifie que les programmes étaient spécifiquement conçus pour soutenir les communautés depuis longtemps marginalisées ou vulnérables (soit les femmes, les peuples autochtones, les communautés racialisées, les personnes LGBTQ2S+, les personnes handicapées, les nouveaux arrivants et les réfugiés).

Implication des employés

Nos employés se font un point d'honneur de contribuer à l'essor de leurs collectivités. Nous les aidons à appuyer les causes qui leur tiennent à cœur en ajoutant à leur engagement communautaire.

En effet, GSC encourage ses employés à faire le bien de plusieurs façons : en égalant leurs dons (jusqu'à 2 000 \$ par an), en récompensant les heures de bénévolat (jusqu'à 1 000 \$ par an), 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 (ce qui représente une augmentation de 170 %!). L'impact total du programme a également connu une croissance exponentielle, grâce à plus de 341 000 \$ de contributions en 2021, comparativement à 151 000 \$ en 2020.

FAITS SAILLANTS :

Campagne de dons jumelés à hauteur de 500 % pour la lutte contre la COVID-19

Au printemps 2021, face à l'impact dévastateur de la COVID-19 dans le monde entier, nous avons fait preuve de créativité pour participer à l'aide humanitaire. Pour la toute première fois, GSC s'est engagée à égaler tous les dons des employés de GSC aux initiatives de lutte contre la COVID-19 à hauteur de 500 %, jusqu'à concurrence de 25 000 \$. Ainsi, pour chaque dollar versé par les employés au fonds d'urgence COVID-19 de leur choix, GSC offrait une contrepartie de 5 \$.

Campagne Roulez au grand jour

Soixante-dix employés de GSC d'un bout à l'autre du pays ont participé à la campagne annuelle Roulez au grand jour de cette année et ont recueilli 19 144 \$ pour soutenir la santé mentale. Ce chiffre comprend la contrepartie de 100 % de la collecte de fonds des employés de GSC. Il s'agit du plus gros montant jamais collecté par la campagne Roulez au grand jour de GSC. Par ailleurs, les employés de GSC ont été la meilleure équipe de Windsor pour la collecte de fonds.

Campagne Centraide

La campagne Centraide de GSC, qui a eu lieu en octobre, a permis de récolter la somme exceptionnelle de 159 000 \$, dépassant ainsi le montant de 142 000 \$ amassé l'année dernière. Ce total représente à la fois les dons des employés et la contrepartie de GSC. De plus, GSC a versé 130 000 \$ supplémentaires en dons directs aux organismes Centraide locaux à travers le Canada.



Prix L'esprit de GSC

Afin de rendre hommage aux employés qui se surpassent dans leur communauté, nous récompensons chaque année un bénévole en lui remettant le prix L'esprit de GSC. En 2021, nous avons été ravis de désigner Sarah Chernecki comme lauréate du neuvième prix annuel L'esprit de GSC. Championne de longue date de l'engagement communautaire chez GSC, Sarah a également occupé de nombreux postes bénévoles au sein de conseils d'administration, a travaillé avec des jeunes et des nouveaux arrivants, et a enseigné bénévolement en Thaïlande. Elle a reçu une subvention de charité de 1 000 \$, qu'elle a choisi de verser à l'Anishnawbe Health Foundation et à l'organisme Parents Engaged in Education.



Conscience sociale

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



Clients

Chez GSC, nous nous efforçons sans cesse de concevoir des produits et des solutions qui ravissent nos clients et améliorent l'accès à des soins de santé de qualité, en mettant l'accent sur des solutions de santé numériques novatrices.



Services en ligne novateurs

L'expansion de notre gamme de services de santé et de garanties s'est poursuivie en 2021 avec le lancement de la « Clinique numérique », un écosystème émergent de services de santé virtuels que nous gérons ou avec lesquels nous avons établi des partenariats privilégiés par le biais du groupe d'entreprises GSC.

La Clinique numérique nous a permis de mieux servir nos clients durant la deuxième année de la pandémie, puisque de nombreuses personnes se sont tournées vers les soins de santé virtuels. Ces partenariats et investissements renforceront le succès à long terme de nos activités et de nos initiatives d'impact social en 2022 et au-delà.

VOICI QUELQUES-UNES DES OFFRES DE LA OFFERTE PAR GSC

- **Inkblot** fournit un soutien en santé mentale personnalisé, dont des séances en direct avec le meilleur thérapeute qualifié pour répondre aux besoins uniques de chaque client.
- **Tranquility** (maintenant Tranquility d'Inkblot) est une plateforme de santé mentale que nous avons récemment acquise, spécialisée dans la thérapie cognitivo-comportementale (TCC) en ligne et l'accompagnement en santé mentale.
- Le fournisseur de services de télémédecine **Maple** permet à nos clients de communiquer instantanément avec un médecin autorisé à pratiquer au Canada pour obtenir des soins médicaux 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, depuis leur ordinateur ou leur appareil mobile.
- **GenXys**, chef de file de la pharmacogénomique, propose des options de traitement médicamenteux personnalisés et optimisés. Le travail de fond que nous avons réalisé avec GenXys en 2020 nous a permis de commencer à offrir une garantie pour la pharmacogénomique en 2021.
- **SmileDirectClub** permet aux clients de recevoir un traitement orthodontique virtuel d'un dentiste ou d'un orthodontiste autorisé, dans le confort de leur foyer.
- L'accès à **Phzio**, un service de physiothérapie virtuelle proposant des évaluations vidéo en direct, des plans de traitement personnalisés, un suivi continu et un portail de ressources pour obtenir des renseignements sur les soins et la prévention des problèmes musculosquelettiques.
- **Cross the Line — Active (CTL)**, est une application de mise en forme qui permet à chaque assuré d'avoir un entraîneur personnel en direct ainsi qu'une banque d'exercices et de séances d'entraînement préenregistrées pour les aider à atteindre leurs objectifs de mise en forme.
- **Manage My Pain** est un programme de gestion de la douleur chronique et une façon validée cliniquement de permettre aux assurés de gérer eux-mêmes leur douleur et de communiquer avec leur médecin.
- **ALAVIDA**, est un important fournisseur de traitements de la toxicomanie virtuels fondés sur des données probantes. Le programme Hello Premium d'ALAVIDA TRAIL utilise un modèle de soins virtuels connectés qui fait le lien entre les médecins, les thérapeutes et un compagnon virtuel pour répondre aux besoins et aux objectifs de chacun.



GSC partout

En août, nous avons lancé *GSC partout*, une nouvelle plateforme Web et une application mobile complémentaire à l'intention des assurés. Développée en consultation avec les assurés de nos régimes collectifs et individuels, cette expérience de service novatrice simplifie la soumission en ligne des réclamations et l'accès aux renseignements, qu'il s'agisse de vérifier une couverture, de rechercher des professionnels de la santé locaux approuvés par GSC ou d'explorer les services de soins de santé de la Clinique numérique de GSC.

GSC360

Nous avons également lancé GSC360, une nouvelle offre de produits pour les petites et moyennes organisations. Il s'agit d'une solution complète pour les employeurs comptant de 50 à 999 assurés, qui associe nos garanties spécialisées en matière de soins de santé et dentaires à des garanties de premier ordre en matière d'assurance-vie et d'assurance-invalidité. Ainsi, les preneurs de contrat bénéficient d'une solution complète de garanties – autrement dit, c'est le meilleur des deux mondes.

Changerpourelavie

Changerpourelavie est un portail gratuit et innovateur de gestion de la santé, offert exclusivement aux assurés de GSC. Il est conçu pour soutenir (et encourager!) des choix de vie sains et enrichir les connaissances en matière de santé. Quand GSC a lancé le portail santé Changerpourelavie en 2015, elle a changé la donne en matière de « bien-être ». En effet, nous cherchions à permettre aux assurés d'adopter un mode de vie plus sain en les engageant, en les formant et en leur offrant des récompenses pour les faire progresser sur

la voie d'un changement de comportement positif. Au fil des ans, Changerpourelavie est devenu une valeur ajoutée essentielle pour nos preneurs de contrat et une importante plateforme de santé pour les assurés. Voilà pourquoi nous avons renouvelé et relancé la plateforme en 2021 avec une série de nouvelles fonctionnalités immersives.

Garantie pour l'affirmation du genre

Dans le cadre de notre engagement continu à aider les assurés à adopter un mode de vie sain, en juin 2021, GSC a annoncé la création d'une nouvelle offre d'affirmation du genre, qui deviendrait une garantie standard incluse dans tous les régimes collectifs (SAS et sans ristourne) qui offrent une couverture pour les soins de santé complémentaires. Cette offre – une autre étape importante dans la prestation de garanties inclusives – permet aux preneurs de contrat de soutenir les assurés d'un régime dans leur parcours d'affirmation du genre.

Si les régimes de garanties traditionnels couvrent certains éléments de cette démarche, nous sommes convaincus qu'ils ne couvrent pas l'éventail des besoins en matière de transition. L'offre de GSC pour l'affirmation du genre, quant à elle, aide à rembourser des dépenses qui dépassent les structures habituelles de régime.

De même, l'offre permet de combler les lacunes liées aux services non couverts par les régimes de soins de santé des gouvernements provinciaux ou territoriaux. On parle par exemple de la chirurgie de la voix, du rasage de la trachée, de la féminisation du visage et de l'épilation au laser.

Pour s'assurer de la convenance de cette offre, GSC a consulté un large éventail d'organismes, dont l'Association professionnelle canadienne pour la santé transgenre et la World Professional Association for Transgender Health. L'affirmation du genre est désormais offerte comme une garantie standard dans tous nos régimes collectifs.

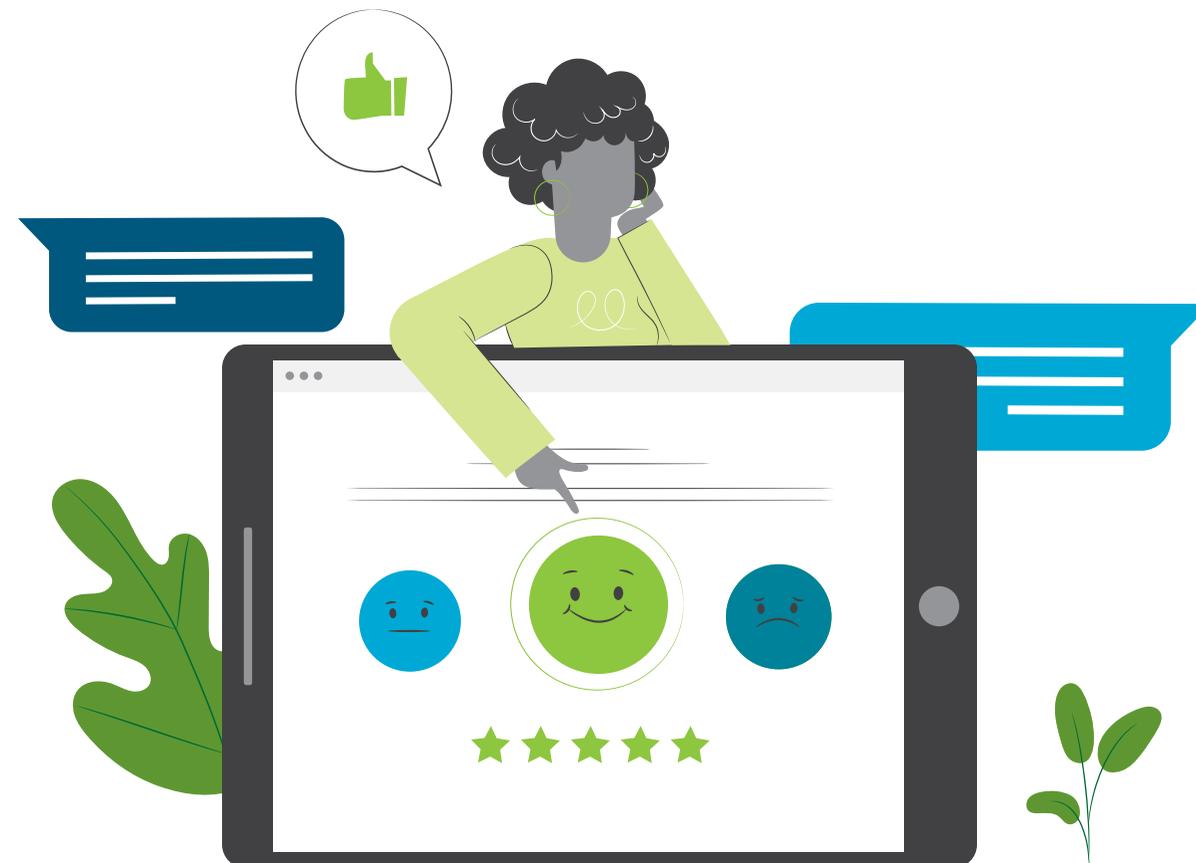
Satisfaction des clients

Notre priorité est d'offrir un service exceptionnel à nos clients et de garantir une expérience sans faille aux assurés. Pour y parvenir, nous recueillons des commentaires détaillés par le biais de notre programme **La voix du client**, qui nous permet de suivre l'expérience et les impressions des clients en utilisant des mesures qualitatives et quantitatives.

En 2020, nous avons commencé à consigner l'indice de recommandation client (IRC), qui mesure la probabilité qu'un client ou un assuré recommande GSC à d'autres personnes. L'année 2021 marque la première année complète où nous avons collecté des données sur l'IRC, et nous sommes fiers d'annoncer que nous avons atteint les objectifs ambitieux que nous nous étions fixés pour tous les types de répondants (assurés, preneurs de contrat, partenaires et intermédiaires de marché).

En nous fondant sur les commentaires recueillis auprès des assurés, nous faisons en sorte de toujours améliorer nos services. Voici quelques-uns des changements que nous avons mis en œuvre grâce à cette rétroaction :

- Élimination des obstacles à l'accès aux soins.
- Simplification du langage et utilisation réduite du jargon du secteur afin que l'information soit facilement compréhensible pour les assurés.
- Simplification du processus d'inscription.



- Élimination des formalités administratives pour les assurés, dans la mesure du possible.
- Obtention de réponses aux questions simplifiée pour les assurés grâce à des communications proactives.

Pour nous assurer d'être vraiment à l'écoute de nos clients, nous nous appuyons également sur un forum de discussion en ligne réunissant des milliers d'assurés de GSC, ainsi que sur nos groupes de discussion de preneurs de

contrat et d'intermédiaires de marché afin de recueillir des renseignements sur les nouveaux produits, services ou technologies, et sur leur intérêt pour les enjeux sociaux préoccupants. L'objectif est d'inclure la voix du client dans notre processus décisionnel.

Confidentialité et sécurité

Chez GSC, la confidentialité et la sécurité de l'information sont à la base de notre façon de travailler. Sous la supervision du conseil d'administration et de l'équipe de direction, nous avons conçu et mis en œuvre des mesures de protection pour protéger les renseignements, les systèmes et les communications de GSC contre les préjudices résultant de défaillances en matière de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité.

Peu importe que les clients accèdent à nos services en ligne, par téléphone ou en personne, nous suivons des procédures de confidentialité et de sécurité rigoureuses et faisons appel à des technologies de pointe pour protéger leurs renseignements personnels et leurs transactions contre tout accès, divulgation, modification et mauvais usage non autorisés. Tous les renseignements personnels conservés et affichés sur notre site Web sont sécurisés par une méthode de chiffrement.

GSC se conforme à la *Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques* (LPRPDE) dans son approche de la sécurité et de la confidentialité de l'information. Nous respectons également les autres lois provinciales canadiennes pertinentes en matière de protection de la vie privée dans le secteur privé qui s'appliquent à GSC.

Les employés sont tenus de remplir tous les ans un questionnaire sur la sécurité et la confidentialité, et de prendre connaissance de la **politique sur la sécurité de l'information** et de la **politique interne en matière de confidentialité** dans le cadre de notre processus d'examen annuel des politiques. Notre **politique de confidentialité** relative aux clients est également accessible sur le site Web de GSC.

Prévention de la fraude

Lancé en 2019, le programme Sous la loupe fournit des stratégies et des solutions de gestion de la fraude intelligentes et professionnellement agressives, adaptées aux besoins de nos partenaires. Grâce à une technologie de pointe en matière d'analyse des données, ainsi qu'à des techniques d'enquête éprouvées, notre équipe cible et stoppe rapidement les fraudes et les abus, contribuant ainsi à minimiser les pertes. L'équipe de Sous la loupe est composée d'anciens membres des forces de l'ordre, d'agents de renseignements criminels, de comptables agréés et de personnes expérimentées dans les secteurs financier et public.

Au début de 2022, nous avons annoncé que notre équipe d'enquête sur les fraudes Sous la loupe se joindrait à d'autres assureurs dans le cadre



d'une nouvelle initiative de mise en commun des données dirigée par l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes (ACCAP). L'objectif de cette initiative consiste à améliorer la détection et l'examen des fraudes aux garanties au moyen de la technologie avancée de l'intelligence artificielle (IA).

Sous la loupe utilise une plateforme d'intelligence artificielle pour analyser les réclamations et détecter les fraudes aux garanties depuis 2017, avec des résultats positifs. Par l'entremise de notre division HBM+,

l'équipe a coopéré avec d'autres assureurs nationaux et administrateurs tiers pour faire progresser nos capacités de détection des fraudes et améliorer nos résultats. Le projet de mise en commun des données offre à nos spécialistes de Sous la loupe et aux autres participants l'occasion d'entreprendre des enquêtes conjointes qui permettront de réduire la fraude et de réaliser des économies pour les preneurs de contrat, les assurés et toutes les autres parties prenantes du secteur.

Employés

Nos employés constituent le cœur de GSC, et nous nous engageons à veiller à leur perfectionnement et à leur bien-être.

Valorisation de notre personnel

À la fin de 2021, GSC comptait 1 041 employés répartis dans tout le Canada, la quasi-totalité d'entre eux travaillant à distance en raison de la pandémie. Plus de la moitié de nos employés sont syndiqués (la majorité d'entre eux faisant partie de notre groupe d'exploitation basé à Windsor, chargé entre autres des réclamations et de leur adjudication et de notre centre de service à la clientèle) par l'intermédiaire des sections 240 et 673 d'Unifor, avec lesquelles nous avons établi un partenariat solide et durable. En 2021, le roulement volontaire du personnel était de 3,9 %.

Voici quelques réalisations récentes que nous ne pouvons nous empêcher de souligner :

- GSC a eu l'honneur d'être désignée comme l'un des meilleurs lieux de travail de 2021 par Canadian HR Reporter.
- L'équipe des RH de GSC a été reconnue par le Canadian HR Reporter et The Human Resources Director Canada comme étant l'Équipe RH canadienne de l'année 2021 (finance/assurance).



- GSC est également fière d'être certifiée employeur « Living Wage » par le programme Living Wage du comté de Windsor et Essex.
- En 2020, GSC a reçu le prix Canada's Most Admired Corporate Cultures.

La surveillance de notre personnel par le conseil d'administration relève du comité des ressources humaines et de l'impact social, sous la direction du chef de la direction et de la première vice-présidente des ressources humaines et de l'impact social.

Engagement et reconnaissance des employés

Chez GSC, notre forte culture a toujours été notre force et notre principal facteur de différenciation. Nous pensons également que la culture n'est pas le fruit du hasard – 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 réalisé un sondage annuel sur l'engagement des employés et avons obtenu un score d'engagement de 79 % à l'échelle de l'entreprise.

Ce résultat est supérieur de 8 % à l'indice de référence mondial pour toutes les entreprises utilisant le même outil, mais inférieur à notre score exceptionnellement élevé de 90 % pour 2020. En effet, il s'approche davantage de notre score de 81 % obtenu en 2019. Bien que cela ne soit pas inattendu en raison des effets cumulés des défis engendrés par la COVID-19, cette rétroaction des

employés nous aide à comprendre les secteurs où le personnel estime que nous atteignons nos objectifs et ceux où nous pourrions en faire davantage. Grâce aux résultats du sondage, nous savons que GSC a excellé en matière d'habilitation professionnelle, de processus de travail, de gestion du changement et d'harmonisation stratégique. En 2022, nous nous attaquerons aux occasions d'amélioration soulevées : la reconnaissance, la rémunération globale et l'orientation client.

Nous voulons faire en sorte que tous les employés se sentent valorisés et reconnus pour la manière unique dont ils contribuent à l'entreprise. Nous offrons la possibilité d'une reconnaissance entre pairs et de commentaires de la part des dirigeants par le biais du « programme GUDOS » (GSCers Undoubtedly Doing Outstanding Stuff, ou les employés de GSC font indéniablement des choses extraordinaires), et par le biais du club EverGreen, qui récompense les employés cumulant 25 ans de service – une désignation convoitée pour les 56 employés actuels de GSC qui ont franchi cette étape (et les cinq nouveaux membres qui rejoindront leurs rangs en 2021!).

Formation et perfectionnement

GSC s'efforce constamment de créer un environnement où tous les employés disposent des outils et des ressources nécessaires pour atteindre leur plein potentiel. Nous y parvenons grâce à une stratégie globale de gestion des talents, qui englobe divers programmes allant de la gestion du rendement au perfectionnement du leadership. Tous les employés salariés de GSC participent à l'établissement des objectifs par le biais de notre processus annuel d'optimisation du rendement, et les employés travaillent également avec leur chef pour élaborer un plan de développement professionnel au moyen de notre programme de perfectionnement individuel (PPI). Pour ceux qui souhaitent suivre une formation externe, nous offrons jusqu'à 2 000 \$ par an par l'entremise d'une prestation d'aide à l'éducation, un accès illimité à un vaste contenu d'apprentissage en ligne à la demande, ainsi qu'une adhésion subventionnée au club Toastmasters International de GSC.

En nouveauté en 2021, GSC s'est associée à RBC Ventures pour offrir aux employés l'accès à Prepped, un programme numérique personnalisé qui fournit des conseils et des formations pour aider les employés dans leur avancement professionnel.

Travail hybride

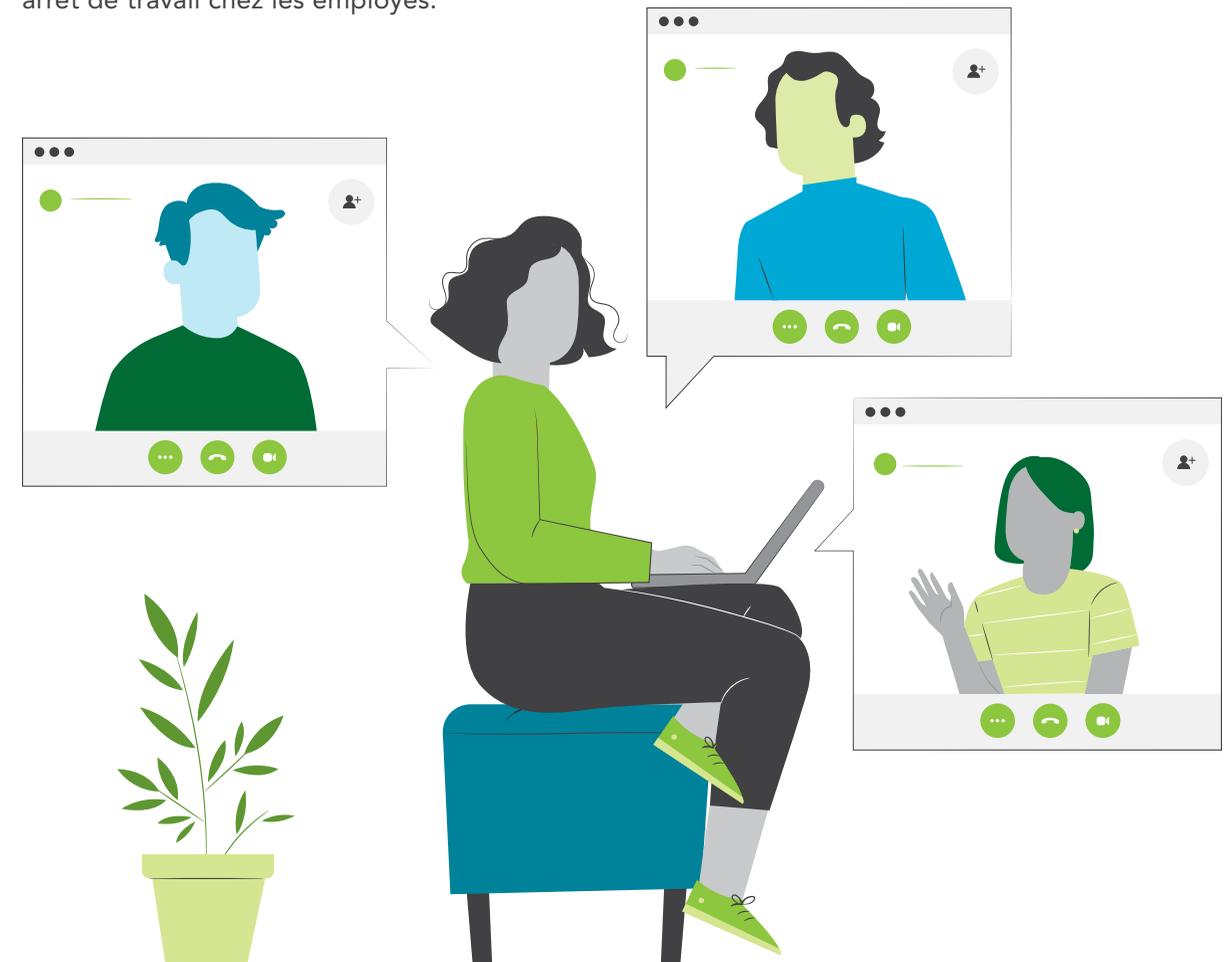
La main-d'œuvre de l'avenir continue d'évoluer rapidement, et nous suivons le rythme grâce à l'établissement du modèle de travail hybride de GSC. Tous les postes jugés « non essentiels au bureau » chez GSC peuvent désormais adopter un modèle de travail hybride, ce qui signifie que les employés peuvent choisir de travailler au bureau ou à domicile les jours où ils ne doivent pas être présents au bureau. Même si tous les employeurs ne suivent pas cette voie, GSC est fière d'offrir à ses employés cette option de travail hybride.

Conforme à notre « étoile polaire », à savoir un milieu de travail agréable, sain, flexible et productif, avec un modèle de coût durable, le modèle de travail hybride de GSC assure continuellement le bien-être et la satisfaction des employés. Il aide aussi à maintenir les aspects importants de notre excellente culture, notamment la collaboration, les liens forts, l'innovation, l'apprentissage et le perfectionnement ainsi que l'engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion. L'élaboration du **guide Au travail, à ma façon** au début de 2022 a aidé les employés à se préparer au lancement de ce nouveau modèle de travail.

Santé, sécurité et bien-être

Chez GSC, la santé et la sécurité de nos employés, de nos clients et des collectivités sont toujours au premier plan. Nous avons mis en place des politiques, lignes directrices et outils de rétroaction solides afin de nous

assurer que tous les employés éprouvent un sentiment de sécurité et d'appartenance au travail. Ces activités sont régies par la **politique de santé et de sécurité au travail**, la **politique relative aux employés concernés**, la **politique de lutte contre le harcèlement en milieu de travail** et la **politique de lutte contre la violence en milieu de travail**. En 2021, nous n'avons eu aucun incident avec arrêt de travail chez les employés.





Politique de vaccination contre la COVID-19

La santé et la sécurité de tous les employés de GSC étaient toujours nos priorités absolues en 2021. Nous nous sommes d'ailleurs engagés à prendre toutes les précautions raisonnables pour protéger nos employés des risques associés à la COVID-19 en leur permettant de travailler à domicile pendant toute la durée de la pandémie. Ayant dans l'idée de créer une main-d'œuvre hybride en 2022, nous avons continué à accorder la priorité à la sécurité des employés, c'est pourquoi nous avons mis en place une politique de vaccination contre la COVID-19, selon laquelle tous les employés devaient être pleinement vaccinés dès la réouverture de nos bureaux en 2022. Pour les aider dans ce processus, nous avons fourni des ressources internes en lien avec notre politique de vaccination, ainsi que de l'information sur les vaccins disponibles. Nous appuyons fermement les recommandations de la santé publique, selon lesquelles la vaccination est essentielle pour protéger la santé et la sécurité des employés de GSC, de nos clients, des autres parties prenantes avec lesquelles nous interagissons, et du grand public.

Bien-être mental

Nous nous engageons à veiller au bien-être mental de nos employés, c'est pourquoi nous avons créé une stratégie complète pour le bien-être mental à l'intention de tous les employés de GSC. Cette stratégie prévoit notamment la prestation de ressources, de programmes et de soutiens en matière de santé mentale et permet à GSC d'offrir un environnement sécuritaire sur le

plan psychologique, où tous les employés peuvent accéder aux ressources dont ils ont besoin pour maintenir une bonne santé physique et mentale.

Voici quelques-unes des ressources proposées aux employés :

- L'accès à des services de consultation par l'entremise des régimes de garanties collectifs des employés de GSC.
- Les comptes de dépenses personnelles et comptes de frais pour soins de santé pour les employés salariés de GSC, permettant à ceux-ci de payer toute une série de dépenses personnelles en lien avec le bien-être.
- Inkblot, le programme d'aide aux employés (PAE) de GSC, qui offre une aide immédiate et confidentielle pour les problèmes liés à la vie personnelle, au travail ou à la santé.
- Des récompenses pour les comportements qui favorisent le bien-être par l'intermédiaire de Changerpourlavie.

- La possibilité de consulter un médecin 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 grâce à Maple.
- Du soutien offert par le travailleur de proximité personnel de GSC, qui offre une aide individuelle à court terme à tous les employés de GSC.
- L'accès à l'un des quatre défenseurs des droits des femmes du syndicat de GSC, qui sont en fait des représentants en milieu de travail spécialement formés pour aider les femmes.

En 2021, GSC a investi dans le bien-être mental des employés notamment par une augmentation des garanties pour services de psychologie et une participation active à la Semaine de la santé mentale de l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM) en avril. Nous nous sommes également associés à la filiale de l'ACSM du comté de Windsor-Essex pour mettre en place un travailleur de proximité personnel. Il s'agit d'un travailleur social qui



sensibilise et informe nos employés sur la santé mentale de manière confidentielle et sans jugement. Les employés de GSC peuvent prendre rendez-vous avec le travailleur de proximité personnel à leur convenance.

Afin de mieux comprendre comment les employés se sentent et d'évaluer leur expérience en matière de bien-être mental chez GSC, nous avons réalisé un sondage anonyme sur le bien-être mental au troisième trimestre de 2021. Nous avons appris que les garanties pour services de psychologie et les services de santé mentale connexes sont effectivement utilisés pour faire face aux problèmes de santé mentale, et que l'information et les ressources destinées à la formation et à la sensibilisation ont des effets positifs sur le bien-être mental.

Nous avons également appris qu'il est possible de discuter d'un investissement proactif pour favoriser le bien-être mental, et de clarifier les soutiens et les programmes qui sont mis à la disposition des employés. Ces derniers ont accès à de nombreuses solutions en matière de bien-être mental, mais ils ont besoin d'être mieux orientés dans leurs recherches pour accéder aux bonnes solutions pour eux.

C'est pourquoi GSC lance sa plateforme du bien-être mental, un site interactif qui aidera les employés de GSC à accéder facilement au soutien et aux services dont ils ont besoin. Ce site sera mis en ligne en avril 2022 et nous aidera à atteindre notre objectif de veiller à ce que le bien-être mental soit intégré à tout ce que nous faisons, pour que GSC soit en mesure d'offrir à ses employés un programme de santé mentale de premier ordre.

Diversité, équité et inclusion

Chez GSC, nous voulons créer une culture dans laquelle chacun peut s'épanouir au travail et se sentir valorisé et inclus. Nous savons que la diversité, l'équité et l'inclusion sont essentielles à notre réussite en tant qu'entreprise et en tant qu'employeur.

Ce travail sur la diversité, l'équité et l'inclusion est guidé par notre plan directeur pour 2025. Il s'agit d'un plan complet qui nous aidera à construire un avenir plus diversifié, équitable et inclusif. Notre vision de la diversité, de l'équité et de l'inclusion pour 2025 englobe notamment ces objectifs :

- GSC crée un environnement qui favorise la diversité, l'équité et l'inclusion, et ce, sans obstacles ni discrimination.
- Il existe des perspectives de carrière et des possibilités de perfectionnement pour les employés de GSC issus de la diversité, ayant différents points de vue et cumulant diverses expériences.
- La culture d'entreprise de GSC reflète l'apprentissage continu et un état d'esprit en faveur de la croissance en matière de diversité, d'équité et d'inclusion.

- Les employés de GSC de tous nos secteurs d'activité peuvent se reconnaître dans nos cadres supérieurs et notre conseil d'administration.
- Les employés de GSC ont le sentiment de pouvoir être eux-mêmes au travail.
- GSC a accès à des données de grande qualité, y compris aux commentaires des employés, nécessaires pour faire progresser nos efforts en matière de diversité, d'équité et d'inclusion, et pour prendre des décisions opportunes fondées sur ces données.

L'année 2021 a été marquée par des avancées majeures dans la réalisation de nos objectifs à long terme en matière de diversité, d'équité et d'inclusion, notamment la création de groupes de ressources des employés, le lancement de notre premier recensement des employés et les engagements publics de GSC en faveur de la diversité. Ces progrès ont été supervisés par le responsable de la diversité, de l'équité et de l'inclusion, un nouveau rôle qui a été créé en 2021.



Groupes de ressources des employés

Cette année, nous avons lancé les premiers groupes de ressources des employés de GSC. Ces groupes, de nature communautaire et dirigés par des employés, favorisent un milieu de travail diversifié et inclusif en veillant à ce que les voix, les expériences et les priorités des employés se retrouvent au cœur de nos préoccupations.

Nos groupes de ressources actuels sont les suivants :

- Pride@GSC
- Black Employee Network@GSC
- Advancing Women@GSC
- Asia Pacific Circle@GSC
- diversAbilities@GSC

Si la création des groupes de ressources des employés constitue un événement positif majeur, il reste encore beaucoup de travail à faire pour soutenir et reconnaître efficacement ces groupes selon les meilleures pratiques. Les séances d'écoute étaient initialement prévues pour la fin de 2021 afin de donner l'occasion aux membres auto-identifiés des cinq groupes de ressources des employés de prendre part à des conversations franches avec l'équipe de direction de GSC dans un environnement de confiance, de respect mutuel et sécuritaire. Pour nous assurer que ces séances d'écoute soient abordées de manière réfléchie, nous les avons reportées au printemps 2022. Un facilitateur externe a été nommé pour participer aux séances, avec la contribution des responsables et coresponsables des groupes, et un nouveau format a été établi pour garantir que la culture de GSC et les priorités de chacun des groupes soient reflétées dans le processus.

Recensement sur la diversité, l'équité et l'inclusion 2021

Notre recensement volontaire de 2021 relatif à la diversité, à l'équité et à l'inclusion a profité d'une forte participation, puisque 84 % des employés de GSC ont fourni des renseignements essentiels. Pour recueillir ces données, nous nous sommes associés à des consultants externes pour organiser un sondage volontaire et anonyme.

Qu'avons-nous appris?

L'information recueillie grâce au recensement a mis en évidence les préoccupations actuelles et nous a permis de comprendre clairement nos futurs secteurs prioritaires. Elle nous a également permis de relever les occasions d'amélioration.

Prochaines étapes

Ces résultats ne marquent que le début de la conversation. Nous nous sommes engagés à communiquer de manière plus transparente

et plus ouverte sur le travail que nous accomplissons pour atteindre nos objectifs en matière de diversité, d'équité et d'inclusion pour 2025, et nous avons intégré les commentaires des employés dans notre plan stratégique de 2022. Les principales initiatives de l'année à venir comprennent la tenue d'un autre recensement auprès des employés et d'un sondage sur la diversité, l'équité et l'inclusion au troisième trimestre de 2022 pour évaluer les progrès. Nous tirerons également parti des efforts des cinq groupes de travail qui ont été

formés au quatrième trimestre de 2021. Ces groupes de travail examineront les politiques et les pratiques actuelles de GSC sous l'angle de la diversité, de l'équité et de l'inclusion afin d'améliorer la façon dont nous recherchons, embauchons, préservons et promouvons les talents (groupes de travail sur l'acquisition des talents, la gestion des talents et la rémunération globale), de parfaire nos offres de services et de produits (groupe de travail sur l'optimisation des services) et de déterminer la meilleure façon de répondre aux besoins en matière d'éducation et de formation des employés de GSC à tous les échelons de l'organisation (groupe de travail sur l'éducation et la communication).

VOICI QUELQUES-UNES DES PRINCIPALES CONCLUSIONS TIRÉES :

76 %

Perception de l'inclusion chez GSC

positive à 76 % (les organisations homologues dans des secteurs similaires sont classées sur un certain nombre de paramètres et ont la possibilité d'atteindre une inclusion de 100 % – l'indice de référence se situe autour de 80 %).

68 %

Perception de la diversité chez GSC

positive à 68 % (l'indice de référence mondial est de 73 %).

67 %

Perception de l'équité chez GSC

positive à 67 % (l'indice de référence mondial est de 73 %).





Notre engagement

Afin d'officialiser notre engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion, d'assurer la transparence et d'encourager d'autres entreprises à faire de même, nous avons signé les engagements suivants en faveur de l'égalité :

- **Le Défi 50-30** est une initiative du gouvernement du Canada visant à augmenter la représentation des femmes dans les postes de direction et les conseils d'administration à au moins 50 %, et à augmenter la représentation des personnes racialisées, des personnes handicapées et des personnes s'identifiant comme LGBTQ2S+ dans les conseils d'administration et les postes de direction à au moins 30 %. 1 200 organisations dont GSC y participent dans tout le Canada.
- **Le Projet Prospérité** est une autre initiative nationale visant à suivre la diversité et l'intersectionnalité chez les femmes occupant des postes de direction dans les entreprises canadiennes, et qui reconnaît que les personnes racialisées, LGBTQ2S+ et les femmes présentant un handicap sont considérablement sous-représentées dans les rôles de direction.
- **Le 30% Club** est une campagne internationale visant à rendre compte de la représentation des femmes au sein des conseils d'administration et aux échelons supérieurs. L'objectif consiste à atteindre une représentation d'au moins 30 % de femmes dans les conseils d'administration et aux postes de direction.

Le conseil d'administration de GSC a donné le ton en matière de promotion de la diversité et comprend actuellement 42 % de femmes et 33 %



de personnes racialisées. Nous reconnaissons que nous pouvons faire mieux à d'autres échelons chez GSC pour ce qui est de la représentation des personnes racialisées (15 % et 6 % se sont auto-identifiées au sein de la direction et chez les cadres supérieurs, respectivement) et des femmes (33 % se sont auto-identifiées au sein de la haute direction). Nous souhaitons également accroître la représentation des personnes s'identifiant comme LGBTQ2S+ (5 % et 6 % se sont auto-identifiées au sein de la direction et chez les cadres supérieurs) ainsi que des personnes handicapées (4 % se sont auto-identifiées au sein de la direction et aucune ne s'est identifiée parmi les cadres supérieurs).

Nous continuons à mettre l'accent sur la diversité, l'équité et l'inclusion dans notre programme d'investissement communautaire et nous voulons nous assurer que notre financement à retombées sociales accorde toujours la priorité à l'équité et à l'inclusion. Voici quelques exemples de partenariats communautaires qui contribuent à l'avancement des objectifs en matière de diversité, d'équité et d'inclusion :

- **Anishnawbe Health Foundation** : Anishnawbe Health vise à favoriser l'amélioration de la santé mentale et du bien-être de la communauté autochtone de Toronto. (Par l'entremise de la Toronto Foundation)
- **Trans Wellness Ontario** : Le Queer and Trans* Mental Health and Addictions Services Program offre des services en santé mentale et toxicomanie gratuits et respectueux du genre. (Par l'entremise de la WindsorEssex Community Foundation)
- **Caribbean African Canadian Social Services (CAF CAN)** : Le programme Minding our Minds, organisé avec le soutien de GSC, offre des services et du soutien en santé mentale culturellement respectueux à l'intention des Canadiens africains/noirs des Caraïbes dans la région de Toronto. (Par l'entremise de la Toronto Foundation)

- **Multicultural Council of Windsor & Essex County** : Le projet Oral Health and Wellness Project sensibilise à la santé buccodentaire et facilite l'accès des nouveaux immigrants et réfugiés aux services de soins dentaires. (Par l'entremise de la WindsorEssex Community Foundation)

Enfin, nous avons également souligné d'importantes étapes culturelles, des célébrations et des commémorations en 2021. Les membres des groupes de ressources des employés ont ouvert la voie et nous ont aidés à célébrer fièrement pour la première fois le Mois de l'histoire des Noirs, à souligner la Journée internationale des femmes, à organiser une campagne pour le Mois du patrimoine asiatique, à prendre part au Mois de la fierté, à honorer la Journée nationale des peuples autochtones et la Journée du chandail orange, et à souligner la Journée du souvenir trans.

Nos fournisseurs

GSC s'engage à toujours respecter les normes éthiques les plus élevées et les bons principes de gouvernance, y compris dans ses relations avec ses fournisseurs.

GSC cherche à se procurer des produits et des services de qualité et rentables en temps opportun, tout en respectant la mission et les valeurs de GSC en tant qu'entreprise à vocation sociale. Dans la mesure du possible, nous cherchons à soutenir les entreprises qui privilégient la diversité, l'équité et l'inclusion dans leur direction et leur recrutement, et à établir 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 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 exige que les fournisseurs soient sélectionnés sur la base de la « meilleure valeur », et non pas strictement sur leurs prix. Afin de préserver la transparence et la conformité, les facteurs servant à déterminer la meilleure valeur sont ciblés et documentés pour la prise de décisions d'achat importantes.



L'approche de GSC en matière d'approvisionnement est régie par la **politique d'achat**, la **politique des fondés de pouvoir**, la **politique d'impartition** et le **code de conduite**.

Chez GSC, notre mission sociale se fait sentir dans notre façon d'exercer nos activités, et c'est pourquoi nous sommes fiers d'être certifiés 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. Nous sommes honorés de faire partie de ce groupe, d'autant plus que GSC est désignée comme étant la plus grande entreprise à vocation sociale certifiée au Canada.



Environnement

Les impacts de la crise climatique mondiale sont de plus en plus graves et les changements climatiques engendrent de nouvelles menaces émergentes pour la santé, en particulier pour les personnes âgées et les communautés vulnérables. Les effets des changements climatiques sur la santé sont très nombreux et engendrés par des facteurs tels que la hausse des températures et les conditions météorologiques extrêmes.

Pour jouer son rôle dans la lutte contre ces risques, dont l'impact sur la santé, GSC s'efforce de réduire les émissions attribuables à ses activités commerciales, de continuer à mettre en œuvre des solutions efficaces de gestion et de réduction des déchets, et de favoriser le développement durable dans nos collectivités.

Notre empreinte carbone

Dans le tout premier Rapport 2020 sur les impacts sociaux de GSC, 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**. Si ce processus a pris plus de temps que prévu, c'est aussi un projet que nous

savons devoir mener à bien, compte tenu de l'urgence croissante de la crise climatique. Les enseignements tirés de notre rapport d'inventaire de 2019 serviront de fondement à nos projets d'inventaire des GES de 2020 et 2021, qui seront achevés au cours de l'année 2022.

Pour cette raison, nous n'avons pas de nouvelles données à communiquer en 2021. Cependant, nous avons réexaminé les résultats initiaux que nous avons déclarés pour 2019 et les avons comparés au rapport de vérification final, en déterminant toutes les mises à jour des émissions déclarées.

Lors de l'évaluation de l'impact environnemental de 2019 de GSC, nous avons découvert que notre consommation de carburant et nos déplacements constituent les principaux facteurs contribuant à nos émissions de GES, la consommation de papier étant également un facteur.

La vérification de l'inventaire des GES a été assurée par Dillon Consulting Limited, conformément aux lignes directrices et à la norme ISO 14064-3:2006 – Partie 3 : Spécifications et lignes directrices pour la validation et la



vérification des déclarations des gaz à effet de serre. Le seuil d'importance relative pour le rapport 2019 de GSC a été fixé à 5 % des émissions déclarées pour le champ d'application 1 et à 5 % pour les émissions du champ d'application 2 (par emplacement et par marché).

Les émissions totales des champs d'application 1 et 2 initialement déclarées par GSC étaient de 673,29 tonnes. Le nouveau calcul de Dillon Consulting a établi le chiffre à 677,83 tonnes,

ce qui représente une différence de 4,09 tonnes, soit 0,61 %. Même si le calcul n'est pas parfait, il indique que nous sommes sur la bonne voie en ce qui concerne notre déclaration et que nous nous situons bien en deçà du seuil d'importance relative de 5 %. Voir la section de l'indice de rendement pour plus de détails sur ces mesures.

Investissement dans l'impact

En tant qu'entreprise à vocation sociale, GSC s'efforce de soutenir les organisations et les initiatives qui s'alignent sur notre mission par le biais de l'investissement dans l'impact, ou en allouant des capitaux aux initiatives qui cherchent à générer un impact social et environnemental.

Grâce à notre stratégie d'investissement dans l'impact, nous avons l'intention de :

- Déployer une vaste gamme d'actifs pour générer un impact positif sur les enjeux et dans les secteurs d'intérêt de GSC, notamment des contributions philanthropiques et en matière de leadership éclairé.
- Trouver de nouvelles occasions et tester des approches novatrices pour aborder les problèmes sanitaires et sociaux et découvrir les synergies potentielles entre les subventions et les investissements.
- Fournir de nouvelles connaissances, un apprentissage et des partenariats aux secteurs de l'investissement dans l'impact, de la philanthropie et de la santé.

La stratégie d'investissement dans l'impact est supervisée par le comité de vérification, de gestion des risques et des investissements. Notre approche de l'investissement dans l'impact est régie par notre **politique d'investissement dans l'impact**.

Par ailleurs, notre portefeuille d'investissement dans l'impact comprend actuellement les éléments suivants :

- New Market Funds – Fund I – Logement abordable.
- Obligations vertes de CoPower – Investissement dans les énergies propres.
- Artscape Launchpad – Développement urbain à but non lucratif.
- Windmill Microlending – Microcrédits aux professionnels formés à l'étranger.
- Fonds de progrès communautaire – Financement de la dette des organismes de bienfaisance, des organismes à but non lucratif et des entreprises sociales.
- VCIB Unity et Impact GIC – Financement de divers projets d'impact.

En 2021, nous avons entrepris un examen du portefeuille d'investissement dans l'impact de GSC. Le comité de vérification, de gestion des risques et des investissements a fait appel



à Roar Growth pour examiner et évaluer notre portefeuille d'investissement, en mettant l'accent sur l'intégration des facteurs environnement, société et gouvernance (ESG) dans les décisions d'investissement. L'examen a porté principalement sur deux questions :

- Comprendre l'intégration des pratiques ESG par les gestionnaires d'investissement externes de GSC.
- Déterminer l'harmonisation avec les objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies des 100 plus grandes entreprises.

En définitive, le rapport a conclu que l'approche de l'investissement responsable est cohérente parmi nos principaux gestionnaires d'investissement. Ceux-ci respectent les meilleures pratiques nord-américaines et les considérations ESG.

La question des ODD s'est avérée plus difficile, étant donné, entre autres, que la communauté des investisseurs n'a pas l'habitude d'inclure l'harmonisation avec les ODD dans ses décisions

d'investissement. Les résultats de l'harmonisation de l'examen des ODD ont montré que le portefeuille d'investissement de GSC est conforme à ce que l'on attendrait d'un investisseur nord-américain en institution. La note est inférieure cependant à celle qu'obtiendrait un investisseur européen (où les renseignements d'investissement sous-jacents sont conçus pour être conformes à l'examen des ODD), mais elle est égale à celle qu'un investisseur nord-américain obtiendrait, où l'harmonisation avec les ODD est depuis longtemps peu développée par les entreprises et les investisseurs. Dans les prochaines années, les organismes de réglementation et les joueurs du marché devront exercer une forte pression pour intégrer ces exigences dans le régime de rapports nord-américain. Même si nous croyons qu'il faudra encore de trois à cinq ans pour que les progrès institutionnels se concrétisent, nous travaillons activement avec les gestionnaires d'investissement de GSC pour donner la priorité à l'harmonisation avec les ODD.

Grâce à cette évaluation de son portefeuille, GSC a désormais une meilleure compréhension de la situation actuelle et peut mieux se préparer pour l'avenir. Après avoir volontairement investi des ressources importantes pour harmoniser une partie de notre portefeuille d'investissement avec les ODD de l'ONU, nous sommes fiers de nous appuyer sur notre engagement continu à créer un impact social positif dans tous nos secteurs d'activité.

Promotion du système de santé et innovation

En tant qu'organisation axée sur les objectifs, nous recherchons et défendons les initiatives transformationnelles qui ont le potentiel de créer un réel changement dans le système de soins de santé.

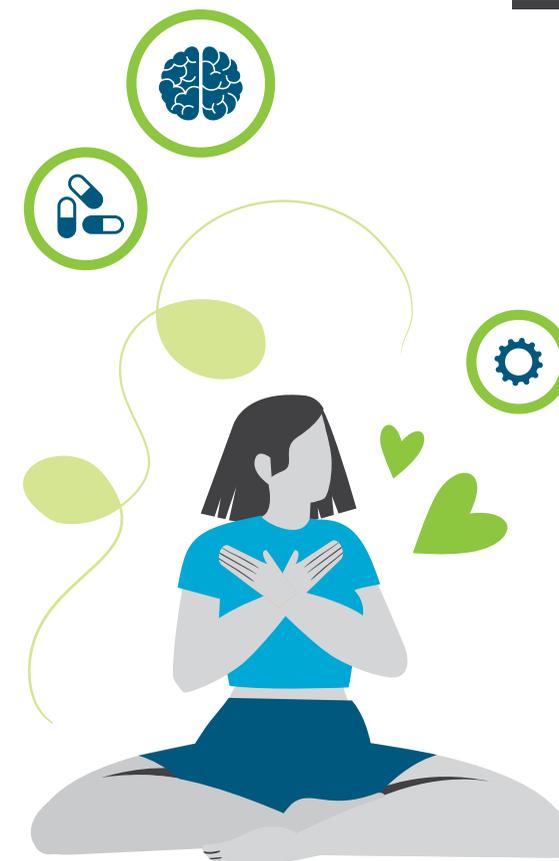
Dans le cadre de nos activités, nous nous efforçons de fournir à nos clients des services et d'excellentes garanties de soins de santé, et de travailler avec des partenaires communautaires pour combler les lacunes en matière d'accès aux soins. Or, nous savons que cela ne suffit pas et, en tant que participants au système de soins de santé, nous estimons qu'il est de notre responsabilité et notre privilège de défendre les questions qui sont importantes pour nos partenaires. Comme nous l'avons déjà dit, notre objectif est de permettre une meilleure santé pour tous. 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.** GSC a participé activement aux initiatives fédérales liées à l'assurance-médicaments nationale, notamment en proposant les idées et l'expertise de son

équipe des services pharmaceutiques. Nous avons également collaboré avec l'équipe de gestion des régimes d'assurance-médicaments de Santé Canada, en nous concentrant principalement sur la stratégie nationale sur les médicaments onéreux pour le traitement des maladies rares.

- **Étendre les soins buccodentaires pour les travailleurs à faible revenu.** GSC a tiré parti de son travail sur le Projet accès Green pour défendre et informer les politiques et les programmes gouvernementaux concernant la couverture publique des soins buccodentaires pour les travailleurs à faible revenu. Nous avons d'ailleurs acquis une notoriété importante auprès des décideurs et nous attendons avec impatience les occasions de partenariat officiel avec les gouvernements au fur et à mesure de l'expansion des programmes de santé buccodentaire financés par les instances publiques dans les prochaines années.

- **Promouvoir un système de santé mentale plus intégré, accessible et équitable.** GSC concentre ses efforts sur la création d'un système plus intégré et axé sur le patient en ce qui concerne les soins de santé mentale financés par le secteur public et les employeurs. Les domaines de collaboration comprennent la participation aux consultations avec Santé Canada sur les normes nationales de santé mentale et le soutien à la Commission de la santé mentale du Canada pour l'établissement d'un cadre national d'agrément en matière de santé mentale en ligne.
- **Contribuer à la santé et à la sécurité financière grâce à des prestations transférables.** En 2021, GSC s'est réjouie de l'occasion qui lui était donnée de faire part de ses commentaires au gouvernement de l'Ontario sur la façon dont il peut montrer l'exemple en élargissant l'accès aux garanties pour les travailleurs qui ne



disposent pas de régimes de garanties traditionnels. GSC a été heureuse de constater que son plaidoyer en faveur d'un programme de prestations transférables a été abordé dans le rapport du Comité consultatif ontarien de la relance du marché du travail sur l'avenir du travail en Ontario.

Par ailleurs, nous sommes toujours à l'affût des nouvelles procédures, des nouveaux services et des nouvelles pharmacothérapies qui pourraient améliorer de manière significative la santé et le bien-être de nos clients.

VOUS TROUVEREZ CI-DESSOUS TROIS TRAITEMENTS NOVATEURS QUE NOUS NOUS EFFORÇONS DE RENDRE PLUS LARGEMENT ACCESSIBLES.

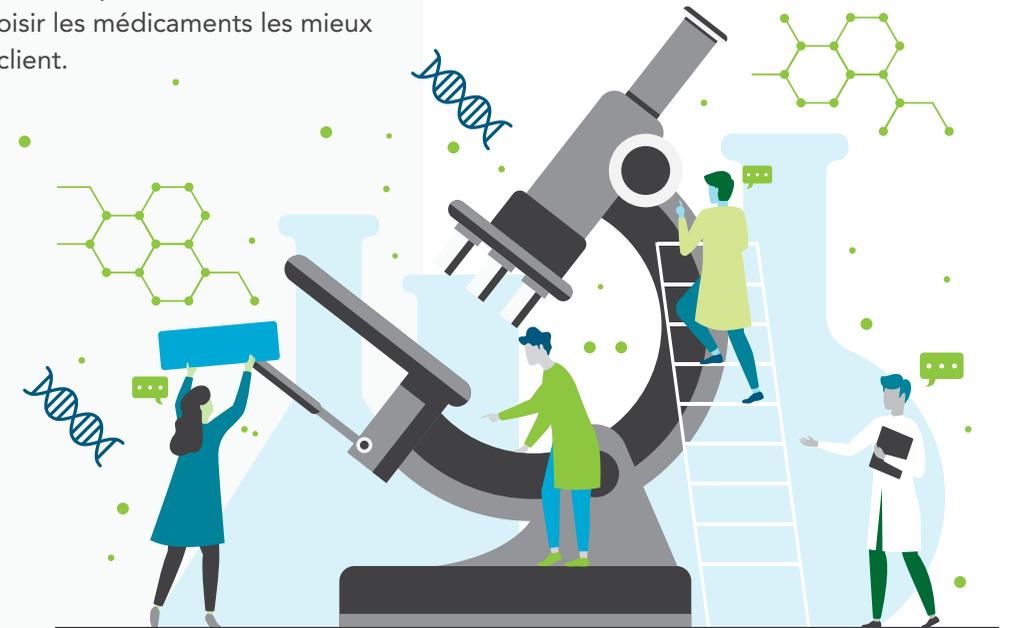
- **Biosimilaires** : Dans le cadre de nos efforts de promotion, nous encourageons l'adoption des biosimilaires pour améliorer la viabilité des régimes de remboursement des médicaments privés et publics. Un médicament biosimilaire est un produit très semblable au médicament biologique d'origine et est conçu après que le brevet du médicament d'origine arrive à échéance. Les médicaments biosimilaires peuvent produire les mêmes résultats positifs en matière de santé que les médicaments biologiques d'origine, à un coût nettement moindre.

En avril 2016, alors que les biosimilaires étaient plutôt récents dans le paysage pharmaceutique, GSC a lancé ce qu'elle appelait alors sa politique sur les produits biologiques ultérieurs (aujourd'hui connue sous le nom de programme Nouveau départ avec les médicaments biosimilaires). De nouveaux biosimilaires arrivant régulièrement sur le marché, nous avons élargi le programme pour inclure de nouveaux médicaments en 2019, puis en 2021.

- **Thérapie génique** : Le but de la thérapie génique est de traiter – et idéalement de guérir – une maladie par la modification de la constitution génétique du patient au lieu du recours à des médicaments ou à la chirurgie. Il peut s'agir de remplacer les gènes à l'origine de la maladie, de désactiver les gènes qui ne fonctionnent pas correctement ou d'introduire de nouveaux gènes ou des gènes modifiés pour faciliter le traitement d'une maladie. L'idéal étant un traitement curatif ponctuel, les thérapies géniques ont le potentiel d'apporter des avantages à vie à de nombreuses personnes dont le pronostic est autrement sombre. Les patients peuvent devoir suivre les traitements classiques pendant des années, voire le reste de leur vie, en ressentant souvent des effets secondaires difficiles à gérer. Le potentiel de la thérapie génique est énorme.

GSC élabore actuellement une stratégie afin de s'assurer que cette thérapie révolutionnaire, mais très onéreuse, puisse être accessible aux patients, tout en veillant à la viabilité des régimes de garanties.

- **Pharmacogénétique** : En mars 2021, nous avons lancé notre nouvelle garantie relative à la pharmacogénétique avec GenXys. La pharmacogénétique est un test génétique qui peut être utilisé pour favoriser la santé physique et mentale. Notre objectif initial est la santé mentale, et plus particulièrement la dépression et l'anxiété. Les résultats du test peuvent déterminer si une personne présente certaines mutations génétiques ayant l'effet connu d'influer d'une manière quelconque sur sa réaction à un médicament. Grâce à cette information, un prescripteur ou un pharmacien serait en mesure de choisir les médicaments les mieux adaptés à un client.



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.



Faire bouger les choses grâce à nos services



Notre stratégie sur les impacts sociaux comprend l'engagement suivant : nous veillerons à ce que nos activités commerciales nous donnent la capacité financière et la capacité en termes de services d'atteindre notre objectif et d'accomplir notre mission.

Cela signifie en partie que nous devons utiliser les revenus générés par nos activités commerciales pour investir dans la réussite et la santé de nos collectivités et pour plaider en faveur de politiques de santé plus efficaces, équitables et inclusives.

Or, plutôt que de nous arrêter là, nous avons également adopté un modèle de « création de valeur partagée » chez GSC. Nous sommes d'avis que nous pouvons faire évoluer nos produits, nos services et nos opérations commerciales pour en faire profiter davantage de gens dans nos collectivités, et que nous sommes particulièrement bien placés en tant qu'entreprise à vocation sociale 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. Notre statut d'entreprise à vocation sociale a rendu cela possible, puisqu'il nous permet de prendre des risques que nos concurrents ne peuvent pas prendre, d'autant plus que notre transition pour devenir une organisation de services de santé intégrés nous a positionnés efficacement pour offrir ces soutiens essentiels.

Avec la maturation de notre programme de création de valeur partagée, nous évaluerons de nouvelles occasions pour mettre à profit d'autres compétences parmi notre liste croissante de services de santé, d'administration et d'assurance.



Investir en santé mentale

Notre objectif est de créer une plateforme numérique complète de soins de santé, dont l'un des éléments clés sera les soins de santé mentale. Pour y parvenir, nous aurons recours à des acquisitions et des partenariats. Au cours des deux dernières années, il est apparu clairement que le stress, les perturbations et l'isolement découlant de la pandémie de COVID-19 ont entraîné une augmentation massive des besoins et de la demande en matière de solutions numériques en santé mentale. Cependant, les soins de santé, tant publics que privés, sont loin de répondre aux besoins croissants, explique Joe Blomeley, premier vice-président, Particuliers et santé mentale de GSC.

« Le système de santé mentale au Canada demeure essentiellement dysfonctionnel. Si vous avez un problème de santé mentale, il est très difficile d'obtenir de l'aide. »

Conformément à notre mandat de création de valeur partagée, nous avons mis au point un processus de sélection rigoureux pour évaluer les acquisitions, investissements et partenariats potentiels. Les entreprises prises en compte doivent être en accord avec notre objectif d'exercer un impact social – comme des niveaux de services accessibles et abordables ou la participation à la recherche que nous soutenons – en plus de donner lieu à des perspectives commerciales potentielles. Une culture d'entreprise qui correspond à nos valeurs en tant qu'entreprise à vocation sociale est également importante.

Notre premier investissement majeur en 2021 a été Inkblot Technologies, l'une des plateformes de santé mentale à la croissance la plus rapide au Canada. Son offre de services distinctive comprend la mise en relation des patients avec le conseiller le plus qualifié pour répondre à leurs besoins grâce à une technologie assistée par l'intelligence artificielle, des consultations vidéo virtuelles pour les problèmes de santé mentale et de dépendance, ainsi qu'un soutien en cas de crise accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. L'algorithme de correspondance unique d'Inkblot permet une approche thérapeutique personnalisée et adaptée à la culture de la personne. Avant d'entreprendre une consultation, les participants remplissent un questionnaire de jumelage qui permet de les mettre en relation

avec le thérapeute le mieux adapté à leurs besoins et aide divers clients à accéder au service dont ils ont besoin. Le jumelage des clients peut être effectué en fonction des symptômes, des facteurs de stress, de la langue, de la religion, des antécédents, de l'expérience vécue, etc.



Par la suite, les clients peuvent choisir le thérapeute de leur choix à partir de leurs résultats personnalisés. De plus, Inkblot surveille l'efficacité clinique et la satisfaction des clients d'une séance à l'autre afin d'améliorer ses services.

Pour soutenir l'expansion de nos services numériques de santé mentale, nous avons également acquis Tranquility Online (Tranquility), 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. Son approche novatrice de la TCC en ligne a récemment reçu une validation clinique dans le *Journal of Medical Internet Research (JMIR) — Formative Research*.

Après ces acquisitions, GSC a commencé à s'associer aux équipes d'Inkblot et de Tranquility pour concevoir des solutions complètes, en mettant l'accent sur la création d'une offre numérique de santé mentale à service complet pour tous les Canadiens. M. Blomeley a décrit ces efforts comme l'une des plus grandes réalisations de GSC en 2021, notant que « nos solutions de santé mentale sont maintenant intégrées d'une manière que très peu de nos concurrents proposent ».

Première étape pour offrir l'accès à ces services de santé mentale innovants : Espace*lle*, le programme phare de création de valeur partagée de GSC lancé en 2021. Mais ce ne sera certainement pas la dernière initiative. En effet, en tirant des leçons des succès de ce projet pilote, nous continuerons à étendre nos collaborations pour obtenir un impact encore plus grand.

Espacelle

Le programme *Espacelle* permet aux femmes canadiennes d'accéder à des services de consultation et à des ressources gratuites en matière de santé mentale.



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 (faisant partie du groupe d'entreprises GSC). En 2021, *Espacelle* a permis d'offrir aux femmes canadiennes 10 000 heures de consultation gratuites en ligne en santé mentale. En 2022, le programme prend de l'expansion pour inclure une vaste bibliothèque de ressources en ligne gratuites et une nouvelle offre de TCC en ligne passionnante grâce à Tranquility.

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.

Un Canadien sur cinq affirme avoir consulté un professionnel pour des problèmes de santé mentale pendant la pandémie, alors que plus de 100 000 Canadiennes ont été contraintes de quitter leur emploi ou de prendre un congé sabbatique durant cette même période.

La violence familiale fondée sur le genre est également en hausse. Et bien qu'une augmentation du nombre de personnes accédant aux services de santé mentale puisse être interprétée de manière plutôt positive, puisqu'elle indique que la stigmatisation entourant la santé mentale pourrait être en baisse, il reste clair que la pandémie a engendré de graves problèmes de santé mentale chez de nombreux Canadiens et que le système de soins disponibles a été dépassé par la demande.



« Ces répercussions sur la santé mentale et les conséquences économiques de la pandémie se sont combinées pour créer la tempête parfaite. Et le fait de perdre son emploi, et donc ses régimes de garanties, rend encore plus difficile l'accès à des services de santé de qualité »,

a soulevé Harriet Ekperigin, vice-présidente, Santé mentale chez Green Shield Holdings.

« Quand vous n'avez pas de couverture d'assurance, vous attendez les services publics ou vous payez de votre poche. Et si vous ne travaillez pas, payer de votre poche devient un véritable défi », a-t-elle expliqué. C'est ce défi qui a donné naissance au projet *Espacelle*, qui vise à alléger le fardeau que les femmes ont supporté de manière disproportionnée ces deux dernières années.

Espacelle 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 grâce à Inkblot. Les personnes admissibles

pourront également prendre part à un rendez-vous initial de consultation avec un thérapeute agréé de leur choix, ainsi qu'à une séance en ligne de 60 minutes ou à deux séances de 30 minutes de consultation virtuelle. À l'issue des séances gratuites, Inkblot fournit à la patiente des options thérapeutiques supplémentaires, dont de l'information sur les ressources publiques gratuites.

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.

Outre la mise en relation des femmes avec des thérapeutes qualifiés en fonction de leurs besoins spécifiques, les salles de traitement en ligne d'Inkblot, faciles à utiliser et sécurisées, proposent des séances vidéo et audio confidentielles, une prise de rendez-vous en ligne et des horaires flexibles en soirée, tôt le matin et même la fin de semaine. Les séances vidéo sont généralement accessibles dans un délai de 24 à 48 heures, et il est souvent possible de réserver le jour même, ce qui est essentiel pour un traitement efficace.

Un autre point fort de l'année 2021 a été la conférence inaugurale de l'initiative *Espacelle*, qui s'est tenue de façon virtuelle en décembre. Plus de 650 personnes y ont participé et ont eu l'occasion d'apprendre grâce à des conférenciers de renom et à des ateliers



approfondis. Les sujets présentés allaient de la guérison des victimes de violence familiale à la nécessité d'offrir des services appropriés sur le plan culturel pour les femmes racialisées et appartenant à la communauté LGBTQ2S+.

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.

Le nombre incroyable de participantes à ce jour confirme que l'initiative *Espacelle* comble une lacune importante dans l'accès aux soins.

Le **portail numérique** *Espacelle*, qui a été lancé au début de 2022, fournit 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, la deuxième conférence annuelle *Espacelle* et de nouveaux outils pour favoriser la santé mentale des femmes figurent parmi les projets en cours.

Tableaux sur le rendement





Indicateurs de rendement clés dans le plan stratégique 2020-2025 de GSC

Rendement annuel (2021)

| | Objectif 2021 | 2021 | 2020 |
|--------------------------------------|---|---------|---------|
| Nombre de vies touchées | 40 000 | 40 627 | 37 250 |
| Assurés/personnes servis | 4,4 M | 4,6 M | 4,4 M |
| Financement à impacts sociaux annuel | 7 M\$ | 7,3 M\$ | 6,0 M\$ |
| Engagement des employés | 78 %, soit le quartile supérieur (moyenne mobile sur trois ans) | 79 % | 90 % |

Rendement cumulé (2020-2025)

| | Objectif 2025 | Total à ce jour |
|--|---|------------------------------|
| Nombre de vies touchées | Cumul de 850 000 de 2020 à 2025 | 77 877 |
| Nombre annuel d'assurés/personnes servis | 5,0 M | 4,6 M |
| Financement à impacts sociaux | Cumul de 75,0 M\$ de 2018 à 2025 | 26,6 M\$ |
| Engagement des employés | 78 %, soit le quartile supérieur (moyenne mobile sur trois ans) | 83 % (moyenne sur trois ans) |



Gouvernance

| | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | INDICATEUR DE LA GRI |
|---|-------|-------|-------|-------|----------------------|
| Nombre d'administrateurs au sein du conseil d'administration | 12 | 12 | 12 | 12 | 102-22 |
| Nombre d'administrateurs indépendants au sein du conseil d'administration | 11 | 11 | 11 | 11 | 102-22 |
| Durée moyenne du mandat des membres du conseil d'administration (années) | 4,5 | 4,0 | 6,8 | 7,6 | 102-22 |
| Pourcentage de femmes siégeant au conseil d'administration | 42 % | 33 % | 42 % | 50 % | 102-22 |
| Pourcentage de membres racialisés au sein du conseil d'administration | 33 % | 25 % | — | — | 102-22 |
| Pourcentage d'employés effectuant l'examen annuel du code de conduite | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 205-2 |
| Pourcentage d'employés effectuant l'examen annuel des politiques | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 205-2 |
| Pourcentage de membres du conseil d'administration ayant signé les politiques et procédures anti-corruption | 100 % | — | — | — | 205-2 |
| Violations confirmées du code de conduite | 0 | 0 | 0 | 0 | 205-3 |
| Nombre total et nature des incidents de corruption confirmés | 0 | — | — | — | 205-3 |
| Nombre d'amendes, de pénalités et de mesures réglementaires | 0 | 0 | 0 | 0 | 417-3, 419-1 |
| Nombre total de plaintes fondées reçues concernant des atteintes à la vie privée des clients | 0 | — | — | — | 418-1 |



Investissement communautaire

| | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | INDICATEUR DE LA GRI |
|--|---------|---------|---------|----------|----------------------|
| Total des investissements communautaires de GSC | 7,3 M\$ | 6,0 M\$ | 5,7 M\$ | 7,6 M\$* | 201-1 |
| Trésorerie (y compris les dons jumelés des employés) | 4,9 M\$ | 5,1 M\$ | — | — | 201-1 |
| En nature (y compris la création de valeur partagée) | 1,6 M\$ | 0,0 M\$ | — | — | 201-1 |
| Autre | 0,8 M\$ | 0,8 M\$ | — | — | 201-1 |
| Total des dons des employés | 0,2 M\$ | 0,1 M\$ | — | — | 201-1 |
| Nombre d'heures de bénévolat | 1 256 | 530 | — | — | 201-1 |
| Nombre de vies touchées (reflétant les changements dans les résultats individuels de santé buccodentaire et mentale) | 40 627 | 37 250 | — | — | — |
| Nombre de vies atteintes (nombre d'individus soutenus par l'ensemble des activités d'investissement communautaire) | 110 000 | — | — | — | — |

Clients

| | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | INDICATEUR DE LA GRI |
|--|--------|--------|--------|--------|----------------------|
| Participants au régime | 4,6 M | 4,4 M | 3,9 M | 3,8 M | 102-7 |
| Taux de fidélisation des clients | 99 % | 98 % | 95 % | 96 % | 102-7 |
| Nombre de réclamations traitées | 46,4 M | 41,0 M | 40,9 M | 37,1 M | — |
| Pourcentage de représentants bilingues au Centre de service à la clientèle | 17 % | 18 % | 21 % | 21 % | — |

* L'investissement communautaire en 2018 est une valeur particulière en raison de dons supplémentaires versés pour célébrer le 60^e anniversaire de GSC et le lancement de nos partenariats avec les fondations communautaires.

Employés



Dénombrement

| | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | INDICATEUR DE LA GRI |
|---|-------|-------|-------|-------|----------------------|
| Nombre total de membres du personnel | 1 041 | 1 018 | 1 024 | 1 010 | 102-7 |
| Pourcentage d'employés à temps plein | 97 % | 97 % | 98 % | 98 % | 102-8 |
| Pourcentage d'employés à temps partiel | 2 % | 3 % | 2 % | 2 % | 102-8 |
| Pourcentage d'effectifs sous contrat | 1 % | — | — | — | 102-8 |
| Pourcentage d'employés syndiqués | 54 % | — | — | — | 407-1 |
| Pourcentage d'employés au siège social (Windsor) | 77 % | 77 % | 79 % | 80 % | 102-7 |
| Pourcentage d'employés dans les bureaux régionaux | 23 % | 21 % | 21 % | 20 % | 102-7 |



Diversité, équité et inclusion

| | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | INDICATEUR DE LA GRI |
|--|-------|------|------|------|----------------------|
| Effectif total par sexe – femmes | 68 % | 68 % | 68 % | 68 % | 405-1 |
| Pourcentage de femmes occupant des postes de direction (V.-P. et échelons supérieurs) | 25 % | 38 % | 25 % | 27 % | 405-1 |
| Pourcentage d'employés racialisés parmi les cadres supérieurs (V.-P. et échelons supérieurs)* | 6 % | — | — | — | 405-1 |
| Pourcentage d'employés LGBTQ2S+* | 9 % | — | — | — | 405-1 |
| Pourcentage d'employés handicapés* | 7 % | — | — | — | 405-1 |
| Pourcentage d'employés racialisés* | 17 % | — | — | — | 405-1 |
| Pourcentage d'employés autochtones* | 0,2 % | — | — | — | 405-1 |
| Participation des employés au recensement sur la diversité, l'équité et l'inclusion | 84 % | — | — | — | 405-1 |
| Rémunération des femmes en pourcentage de la rémunération des hommes par poste (V.-P. et échelons supérieurs) | 112 % | — | — | — | 405-2 |
| Rémunération des femmes en pourcentage de la rémunération des hommes par poste (de superviseure à directrice) | 98 % | — | — | — | 405-2 |
| Rémunération des femmes en pourcentage de la rémunération des hommes par poste (employées professionnelles – sans subordonnés directs) | 92 % | — | — | — | 405-2 |
| Effectif total par âge – moins de 30 ans | 8 % | 9 % | 10 % | 11 % | 405-1 |
| Effectif total par âge – de 30 à 50 ans | 68 % | 66 % | 54 % | 54 % | 405-1 |
| Effectif total par âge – 50 ans et plus | 24 % | 25 % | 36 % | 35 % | 405-1 |

* Données auto-déclarées dans le cadre du recensement des employés de GSC en 2021.



Gestion des effectifs

| | 2021 | 2020 | 2019 | 2018 | INDICATEUR DE LA GRI |
|---|----------|----------|----------|----------|----------------------|
| Score d'engagement des employés | 79 % | 90 % | 81 % | 70 % | — |
| Nombre moyen d'années de service des employés | 9,8 | 9,6 | — | — | — |
| Roulement volontaire | 3,9 % | 1,5 % | 2,9 % | 3,0 % | 401-1 |
| Taux de croissance des nouveaux employés | 8 % | 4,3 % | 4,5 % | 7,2 % | 401-1 |
| Montant investi dans la formation et le perfectionnement par employé | 1 507 \$ | 2 487 \$ | 1 077 \$ | 1 133 \$ | 404-1 |
| Nombre moyen d'heures de formation par employé | 5,0 | 14,2 | 9,5 | 24 | 404-1 |
| Pourcentage d'employés salariés faisant l'objet d'un examen annuel du rendement et de leur développement professionnel | 100 % | 100 % | 100 % | 100 % | 404-3 |
| Nombre total d'incidents de discrimination signalés pendant la période de référence* | 0 | — | — | — | 406-1 |
| Travailleurs couverts par un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail | 100 % | — | — | — | 403-8 |
| Nombre de jours d'arrêt de travail pour cause d'accidents du travail (comptés comme des demandes d'arrêt de travail approuvées par la CSPAAT) | 0 | 0 | 7 | 3 | 403-9 |

* Ce nombre reflète les incidents qui sont officiellement signalés aux RH. Des sondages non officiels ont révélé que des employés ont été victimes de harcèlement ou de discrimination, cas qui n'ont pas été signalés.



Climat

Ce rapport reflète la vérification des données actualisées pour le rapport d'inventaire des GES de 2019 de GSC. Les données de 2020 et de 2021 ne sont pas encore disponibles.

Émissions totales, tonnes de CO₂e*

| | Vérification par Dillon Consulting** | Différence (tonnes) | Différence (%) | Rapport original 2019 de GSC | INDICATEUR DE LA GRI |
|---|---|---------------------|----------------|---------------------------------|-------------------------|
| Champ d'application 1 (gaz naturel, diesel, flotte) | 527,28 | 0,11 | 0,02 % | 527,18 | 305-1 |
| Champ d'application 2 (électricité) | 150,10 | 3,98 | 2,72 % | 146,12 | 305-2 |
| Total (champs d'application 1 + 2) | 677,38 | 4,09 | 0,61 % | 673,29 | — |
| Champ d'application 3 (papier, matières résiduelles, courrier) | s.o. | s.o. | s.o. | 374,71 | 305-3 |
| Émissions par employé (champs d'application 1 + 2) | s.o. | s.o. | s.o. | 0,66 | 305-4 |
| Émissions par pied carré d'immeuble occupé (champs d'application 1 + 2) | s.o. | s.o. | s.o. | 0,01 | 305-4 |

* L'inventaire des émissions de GSC est basé sur le contrôle opérationnel. Étant donné qu'elle partage ses bureaux avec d'autres locataires, GSC a tenu compte soit des renseignements sur l'utilisation proportionnelle provenant des propriétaires des bureaux, soit de la superficie en pieds carrés dont elle dispose dans l'immeuble pour calculer approximativement la part de ses émissions. Les émissions liées aux immeubles de bureaux appartenant au propriétaire (c'est-à-dire les bureaux loués) sont considérées comme relevant du champ d'application 1, conformément aux directives du GHG Protocol, qui comprend les contrats de location-exploitation selon une approche de consolidation du contrôle opérationnel. Les gaz signalés comprennent le dioxyde de carbone (CO₂), le méthane (CH₄), l'oxyde nitreux (N₂O), les hydrofluorocarbones (HFC) et les perfluorocarbones (PFC).

** Selon Dillon Consulting : Les données probantes sont suffisantes et appropriées pour déterminer, avec un niveau d'assurance limité, qu'il n'y a pas de divergence importante en ce qui concerne la quantité totale de GES provenant des activités spécifiées utilisées pour le calcul 2019 de GSC.



greenshield.ca