

**20  
17** | DÉCLARATION DE  
RESPONSABILITÉ  
PUBLIQUE

# MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

## Le moteur de notre société, c'est l'attention et la bienveillance



La rentabilité, c'est important, mais sans adopter une approche attentionnée, aucune entreprise ne peut donner toute sa mesure.

Nous travaillons fort à ce que Northbridge reste concurrentielle, mais c'est notre compassion qui nous aide à viser plus haut, à apporter des changements appréciables et à faire durer notre réussite pour nos clients et nos collectivités.

La bienveillance est un ingrédient essentiel de la gestion des risques. En effet, elle nous permet d'aider nos clients à repérer les risques potentiels et à déterminer la meilleure conduite à adopter pour prévenir les sinistres. Nous consacrons le temps et l'attention nécessaires pour offrir un service de qualité supérieure sur toute la ligne, qu'il s'agisse des milliers d'évaluations des risques effectuées en personne ou du règlement rapide des sinistres. Dans la dernière année, l'amélioration de nos produits et de nos processus a encore une fois resserré nos normes.

Ce sont cette attention et cette bienveillance qui nous aident aussi à interagir avec la collectivité de manière saine et constructive. En unissant nos efforts à ceux de nos six partenaires caritatifs,

nous encourageons une multitude d'initiatives sociales et de projets novateurs visant à enrichir la vie des jeunes aux quatre coins du pays par des ressources d'éducation et un soutien social. Tel est notre programme *Northbridge agit*, que concrétise le travail d'équipe de nos partenaires et de nos employés.

D'ailleurs, notre culture d'entreprise repose sur la collaboration et l'esprit d'entreprise remarquables de nos employés. Et c'est pourquoi nous avons comme priorité d'entretenir cette culture extraordinaire, non seulement pour encourager tous les employés afin qu'ils s'épanouissent au travail, mais aussi pour les aider à continuer de réaliser des merveilles à l'extérieur du bureau.

Chez Northbridge, nos employés, nos clients, nos partenaires et nos collectivités nous tiennent énormément à cœur. Ainsi, par notre déclaration de responsabilité publique de 2017, je suis ravie de vous présenter ce que nous avons pu accomplir en incarnant nos valeurs dans la dernière année.

**Silvy Wright**

**Présidente et chef de la direction**

Corporation financière Northbridge

# QUI SOMMES-NOUS?

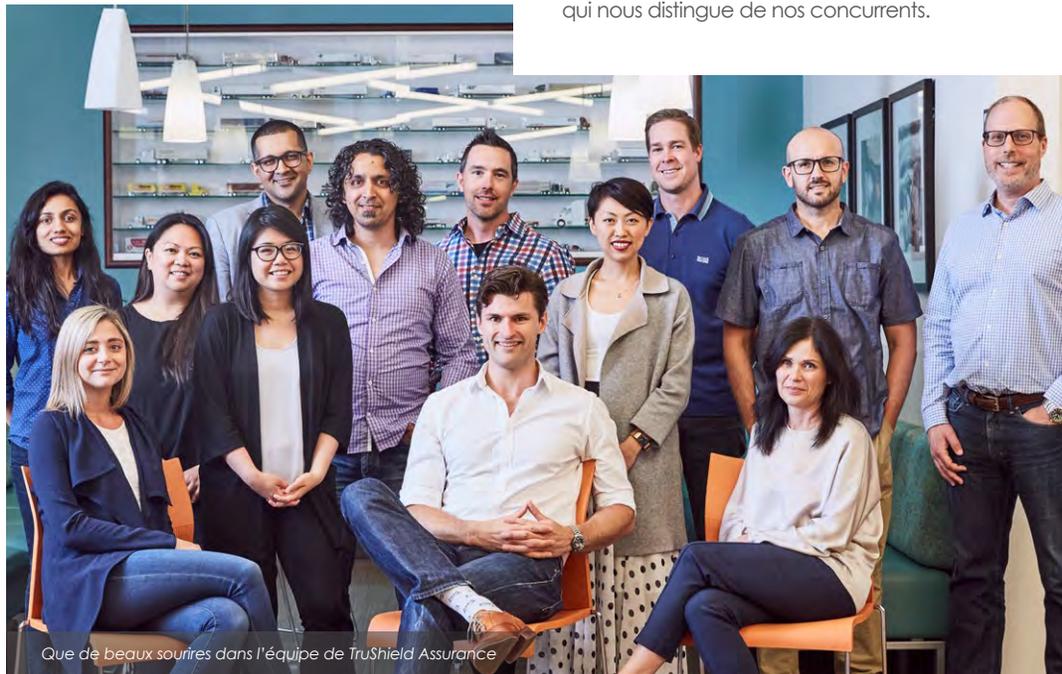
---

**La Corporation financière Northbridge est un chef de file en matière d'assurance de dommages des entreprises; elle protège les entreprises canadiennes depuis plus de 90 ans.**

Elle offre une vaste gamme de solutions novatrices sous les marques Northbridge, TruShield Assurance et Les assurances Federated.

Les polices établies au nom de ces marques sont souscrites par nos filiales d'assurance, soit la Société d'assurance générale Northbridge, la Société d'assurance des entreprises Northbridge, la Société d'assurance des particuliers Northbridge, la Compagnie d'assurance Zenith et La Federated, Compagnie d'assurance du Canada.

Nous sommes fiers d'être une société canadienne à 100 %, détenue en propriété exclusive par Fairfax Financial Holdings Limited. Notre engagement à développer une expertise et des solutions de premier plan de même que notre culture équitable et conviviale sont ce qui nous distingue de nos concurrents.



*Que de beaux sourires dans l'équipe de TruShield Assurance*

## NOTRE VISION

Favoriser le succès de nos clients et de nos courtiers partenaires.



## NOS VALEURS

Parce que nous croyons que les moyens utilisés pour obtenir un résultat sont tout aussi importants que le résultat lui-même, nous plaçons nos valeurs au cœur de nos pratiques commerciales au quotidien :



Respect



Excellence



Solidarité



Passion



Créativité

## LES CLÉS DE NOTRE SUCCÈS

### EXPÉRIENCE CLIENT **exceptionnelle**

Nous nous sommes engagés à comprendre réellement les besoins de nos clients, de même qu'à fournir un service exceptionnel et des solutions novatrices adaptées à leur secteur.



Nos employés sont notre plus grand atout, et nous encourageons l'esprit d'entreprise. Nous croyons que nous sommes plus forts ensemble grâce à notre culture équitable et conviviale, et nos valeurs sont au cœur de nos pratiques commerciales.



Nous nous efforçons de stimuler la croissance dans nos segments de clientèle actuels et d'étendre nos activités à de nouveaux segments en élaborant les meilleurs produits et services de l'industrie pour répondre aux besoins des entreprises canadiennes.



En menant nos activités de façon disciplinée et efficace, nous augmentons nos revenus, réduisons nos coûts et assurons une saine gestion des risques pour réduire les dépenses imprévues au minimum.

## NOS MARQUES



Northbridge Assurance offre de l'assurance par l'intermédiaire du meilleur réseau de courtage au pays. De concert avec nos courtiers partenaires, nous cherchons à comprendre les besoins de nos clients pour ensuite créer des solutions qui favorisent leur succès.

---



Les assurances Federated est le chef de file canadien dans le secteur de l'assurance directe des entreprises, dont les activités sont effectuées par l'intermédiaire de son propre réseau de représentants. Nous collaborons avec des associations professionnelles partout au pays pour offrir à nos clients des solutions et des services qui répondent à leurs besoins particuliers.

---



Premier assureur direct spécialisé en petite entreprise au Canada, nous nous démarquons par notre engagement à informer les entrepreneurs sur les risques inhérents à l'exploitation de leur commerce en mettant à profit notre expertise, nos produits et nos services de pointe.

## L'ÉQUIPE DE LA HAUTE DIRECTION



**Silvy Wright**  
Présidente et chef  
de la direction



**Craig Pinnock**  
Dirigeant principal des finances



**Lori McDougall**  
Dirigeante principale du  
développement de l'entreprise



**Lambert Morvan**  
Chef de l'exploitation



**Andrew Wood**  
Dirigeant principal  
de l'information



**Wayne Connelly**  
Président,  
Les assurances Federated



**Lana Wood**  
Première vice-présidente, région  
de l'Ouest, Northbridge Assurance



**Mark LeBlanc**  
Premier vice-président, Ontario et  
Atlantique, Northbridge Assurance



**Jean-François Béliveau**  
Premier vice-président, région du  
Québec, Northbridge Assurance

---

**NOTRE APPROCHE  
EN MATIÈRE DE  
GOUVERNANCE D'ENTREPRISE**

Nous adhérons à une gouvernance d'entreprise judicieuse et efficace.

Cet engagement commence par notre conseil d'administration, qui a adopté des lignes directrices et des politiques de gouvernance rigoureuses régissant nos pratiques et nos comportements à tous les niveaux. Le Conseil a également mis sur pied un comité de gouvernance d'entreprise et un comité de gestion des risques chargés de superviser l'efficacité de nos pratiques et de nos contrôles de gouvernance internes, de nos politiques et de nos procédures de gestion des risques et de conformité, ainsi que de nos pratiques relatives aux conflits d'intérêts, aux plaintes des clients et à la confidentialité.

Comme nous visons les normes d'éthique les plus élevées, nous adhérons à un code de conduite professionnelle qui oblige nos administrateurs, dirigeants et employés à se comporter en tout temps de façon responsable, éthique, professionnelle et intègre. Nous avons également mis en place des mesures qui permettent à notre personnel de signaler tout manquement à ce code.

# NOS CLIENTS

Nous concevons des produits d'assurance novateurs et des services opportuns, et tissons des relations importantes avec des courtiers et des entreprises pour aider chacun de nos clients à réussir dans son secteur d'activité.



## UN TRAITEMENT DES SINISTRES FIABLE

Chaque demande d'indemnisation est unique et mérite d'être traitée minutieusement, sans précipitation. Nous estimons donc que nous devons être prêts en tout temps à mettre en pratique notre savoir-faire et notre ingéniosité pour régler chaque demande rapidement, dans les moindres détails.

## UNE ÉQUIPE DE L'INDEMNISATION POLYVALENTE

Les problèmes peuvent survenir à tout moment. C'est pourquoi nos clients peuvent joindre notre équipe à toute heure; elle traitera leur dossier avec attention et compassion, afin que tout soit réglé à leur satisfaction.

### Équipe de l'Indemnisation

Notre équipe du Service de l'indemnisation est composée de près de 250 experts répartis dans l'ensemble du pays. Chaque membre de cette équipe est spécialiste d'un secteur donné; ainsi, en cas de sinistre, nos clients peuvent compter sur les conseils éclairés et pertinents d'une personne qui comprend leur secteur en profondeur.

### Experts en sinistres sur la route

Quand il faut envoyer un spécialiste sur le terrain, un de nos experts en sinistres sur la route évalue la situation en personne, avec le professionnalisme et l'expertise qui font notre renommée.

### Représentants du Service à la clientèle

Vous avez des commentaires à formuler sur notre service d'indemnisation?

Dans les rares cas où un client n'est pas satisfait, il peut s'adresser à un représentant du Service à la clientèle de sa région.



J'apprécie la rapidité du service et le savoir-faire du personnel. Tout s'est fait en douceur... Northbridge m'a fourni un service hors pair.

- **James Rodger**  
client de Northbridge

## LA CLÉ DE NOTRE EXCELLENT SERVICE

À quoi ressemble le service d'indemnisation de Northbridge? Lorsque nous recevons une demande d'indemnisation, voici comment nous nous assurons d'être à la hauteur :

- Notre centre d'appels s'efforce toujours de répondre moins de **20 secondes** après la première sonnerie.
- Nous rappelons les clients le **même jour ouvrable** (et nous promettons de répondre aux courriels dans les deux jours ouvrables).
- Nous offrons la possibilité de déclarer un sinistre en ligne, sur nos sites Web.
- Lorsqu'un sinistre est déclaré, notre expert en sinistres communique avec le client dans les **trois heures**.
- Si une demande concerne un tiers, nous faisons un compte rendu à notre client tous les 90 jours, jusqu'au règlement.
- Dès qu'une demande est réglée, nous faisons un suivi auprès du client pour savoir s'il a d'autres questions ou des commentaires.

### Nous vous tenons au courant

Le processus d'indemnisation peut être déroutant, mais nous vous aiderons à y voir clair. Dès le départ et jusqu'au règlement de la demande, nos experts sont disponibles pour aider le client à bien comprendre la situation et les prochaines étapes, et lui indiquent à quel moment il devrait avoir de nos nouvelles.



Notre équipe de l'Indemnisation ne vous fera pas patienter : l'an dernier, elle a répondu à **91 %** des appels dans les **20 premières secondes**.



De plus, **92 %** du temps, un expert en sinistres communique avec nos clients dans les **trois heures** qui suivent la déclaration d'un sinistre.

## NOTRE RÉSEAU DE PARTENAIRES PRIVILÉGIÉS

Remettre nos clients sur pied : voilà notre mission, qui a aussi été adoptée par nos fournisseurs privilégiés. Avec ce réseau de partenaires qui partagent nos normes élevées, nous offrons un service de qualité supérieure au moyen des programmes suivants :

### Programme des ateliers de réparation privilégiés et de pièces pour camions lourds

Grâce à ce programme, nos clients possédant un véhicule utilitaire profitent d'un processus d'indemnisation simplifié, de réparations de qualité égale ou supérieure aux normes de l'industrie et d'un règlement rapide afin de reprendre la route dès que possible.

### Programme d'ateliers de réparation privilégiés pour automobiles et utilitaires légers

Ce programme comprend de nombreux services d'assistance routière, un service de remorquage disponible jour et nuit et des réparations rapides (et garanties) partout au Canada, seulement dans les meilleurs ateliers.

### Programme de fournisseurs privilégiés de location de véhicules de remplacement

Nous nous sommes associés à une société nationale de location d'automobiles bien établie pour offrir à nos clients un kilométrage illimité, une assistance routière d'urgence et un service hors pair et sans tracas, sans frais de cueillette et de retour.

### Programme d'entrepreneurs privilégiés en restauration de bâtiments

Les entrepreneurs de notre réseau adhèrent à des normes rigoureuses de service et d'exécution. Ils gardent les clients informés tout au long du processus de restauration et évitent le plus possible de perturber leur routine.

## Besoin d'aide? Nous sommes là pour vous!

Outre nos excellents services de base et notre réseau de partenaires privilégiés, nous offrons quatre programmes visant à pallier les difficultés psychologiques, juridiques et technologiques parfois éprouvées lors d'un sinistre.



### Assistance en cas de traumatisme :

Un sinistre peut avoir des effets dévastateurs, tant sur le plan matériel ou physique que sur le plan émotionnel. C'est pourquoi nous proposons à nos clients du secteur des entreprises un programme de soutien global qui leur offre des services de consultation gratuits et confidentiels pour les aider à traverser cette période de crise.



### Assistance juridique :

La gestion d'une entreprise comporte son lot de défis juridiques, mais nous sommes là pour alléger votre fardeau. Que vous ayez besoin d'un avis juridique gratuit sur un problème d'emploi ou d'aide pour déchiffrer un contrat, l'Assistance juridique est offerte aux clients même s'ils n'ont pas subi de sinistre.



### Assistance Cyberrisques :

En partenariat avec CyberScout, un important fournisseur en matière de gestion des risques liés aux données, nous offrons des services de consultation sur les mesures à prendre en amont pour protéger votre entreprise contre les cyberrisques, ainsi que des services réactifs en cas d'atteinte à la protection des renseignements personnels.



### Assistance au recouvrement de la franchise :

Malheureusement, ce n'est pas toujours facile de récupérer l'argent qui vous est dû après un sinistre. Ce service peut vous aider à communiquer avec le tiers concerné et agir en votre nom pour qu'il vous paie rapidement et directement\*.

\*Ce programme n'est pas offert au Québec.

## GESTION DES CATASTROPHES

Pour vous rétablir rapidement et complètement, vous devez vous préparer. C'est pourquoi nous avons mis en œuvre un plan éprouvé d'intervention rapide et professionnelle en cas de catastrophe. Ainsi, nos experts peuvent tenir leur promesse, qui est d'offrir un service exceptionnel en toutes circonstances.

L'expert en sinistres qui a traité notre demande d'indemnisation était d'un grand soutien et connaissait bien ses affaires; le processus a été rapide et généralement sans tracas.

- **Andy Liu**  
client de Northbridge

## INNOVATION TECHNOLOGIQUE ET PROCESSUS EFFICACES

Notre équipe a besoin des bons outils pour fournir le meilleur service possible à nos clients. Nous vérifions et réévaluons périodiquement les technologies et les processus à sa disposition afin de trouver des améliorations possibles.

Nous recherchons des technologies novatrices pour que toutes les pièces du casse-tête s'emboîtent parfaitement en coulisse et pour offrir aux clients un service fiable et fluide.

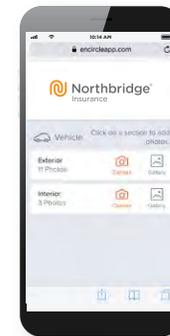


## LE SAVIEZ-VOUS?

### VOICI L'INDEMNISATION EXPRESS : UN RACCOURCI POUR RÉGLER LES DEMANDES

*Certes, il y a des demandes d'indemnisation complexes, mais il y en a aussi de toutes simples | qui devraient être rapides à traiter. Pensons à un accrochage mineur dont le conducteur sort indemne, mais pour lequel il faudra faire quelques retouches de peinture aux voitures. Notre outil d'indemnisation express en ligne a justement été conçu pour ce type de dossiers : il peut vous aider à décrire vos dommages en temps réel et à communiquer avec un expert en sinistres pour que le processus d'indemnisation s'amorce dans les minutes qui suivent.*

*En prenant une photo des dommages avec votre téléphone intelligent et en l'envoyant directement à notre équipe de l'Indemnisation, celle-ci peut commencer son travail sur-le-champ; nos estimateurs peuvent ainsi créer un relevé des dommages afin que nos experts en sinistres puissent traiter la demande en quelques heures.*



## SINISTRES ENVIRONNEMENTAUX

La dépollution environnementale est une activité hautement réglementée laissant très peu de place à l'erreur. Si vous suivez de mauvaises procédures de nettoyage ou méthodes d'analyse, vous pourriez vous exposer à de lourdes amendes ou pénalités, sans compter que vous pourriez avoir à nettoyer les dégâts laissés par les autres.

Heureusement, nous pouvons réagir rapidement. En appelant sans tarder notre équipe de l'Indemnisation, vous avez accès à un réseau de spécialistes formés dans le domaine qui peuvent vous aider à éviter qu'un sinistre environnemental ne dégénère.

## METTRE LA GESTION DES RISQUES À L'AVANT-PLAN

Un bon assureur s'occupe autant de la prévention que de la reprise après un sinistre. C'est pourquoi nous consacrons autant de temps et d'efforts à aider nos clients à repérer, à évaluer et à atténuer les risques de leur entreprise dès le départ et au fil de notre relation.

### NOTRE ÉQUIPE

Notre Service de prévention compte plus de **60 professionnels** de la gestion des risques et de la prévention des sinistres. Ce groupe d'experts sectoriels travaille sans relâche pour aider nos clients à comprendre et à gérer leurs risques.

Chaque année, le Service effectue plus de **8 000 évaluations** des risques et visites pour le compte d'entreprises canadiennes. Durant ces évaluations, des conseillers en prévention aident les clients à mettre en place des pratiques exemplaires, à dresser la liste des risques potentiels et à vérifier la conformité de leurs activités avec les codes et les normes de leur secteur.

Notre objectif : aider nos clients à porter les risques au minimum et la valeur au maximum.



C'était mon premier accident et je ne savais pas vraiment à quoi m'attendre. Tous ceux avec qui j'ai interagi ont fait de l'excellent travail, ce qui a certainement apaisé mes inquiétudes et mon stress.

- J. L'Ecuyer  
client de Northbridge



## LE SAVIEZ-VOUS?

---

Pour améliorer leur stratégie de gestion des risques, nos clients peuvent profiter de nos services de consultation et de nos formations sur mesure. Il leur suffit de communiquer avec l'un de nos spécialistes en passant par l'**Assistance Gestion du risque<sup>MC</sup>** : un simple coup de fil, et ils obtiennent la réponse à leurs questions et se font guider à travers différents aspects de la prévention des sinistres. Ce service contribue ainsi à réduire les risques et les pertes éventuelles.

---

## NOS DOMAINES D'EXPERTISE

Voici quelques exemples des secteurs dans lesquels nos conseillers experts du Service de prévention se spécialisent :

- Exploitations agricoles
- Terrains de camping
- Biens des entreprises
- Transport commercial
- Ouvrages en construction
- Bris d'équipement
- Protection contre l'incendie
- Services publics
- Fabrication
- Risques complexes et de grande envergure
- Exploitations pétrolières et gazières
- Pâtes et papier
- Écoles
- Systèmes de gicleurs
- Clubs de golf et clubs sportifs
- Marchands d'équipements motorisés

## AVOIR UNE FORMATION PERTINENTE FAVORISE LA RÉUSSITE

Comment réussissez-vous à bien gérer les risques? C'est important d'utiliser les bons outils, comme des pratiques exemplaires et des technologies appropriées, mais il faut savoir s'en servir pour en tirer de vrais avantages.

Nous donnons de la formation à tous les échelons dans un vaste éventail de secteurs pour aider tous nos partenaires (nos clients, nos agents ou courtiers et nos souscripteurs) à réagir rapidement et à mieux gérer les risques en utilisant les ressources à leur disposition.

### Voici ce que nous avons accompli en 2017 :

- Nous avons **donné 295 séances** de formation à nos clients, à nos agents ou courtiers et à nos souscripteurs.
- Plus de **2 800 participants**
- Plus de **8 600 heures** de formation

La très grande majorité des participants de nos séances de formation internes et externes ont été impressionnés. D'ailleurs, **99 % d'entre eux ont dit qu'ils recommanderaient notre formation à un collègue!**



## DE PRÉCIEUX CONSEILS

Ce qui vient couronner notre service exceptionnel, ce sont nos renseignements techniques sur la gestion des risques. Ils regroupent des solutions créatives et des connaissances techniques que nous communiquons à nos clients et à nos agents ou courtiers pour les aider à mieux repérer et à réduire les risques potentiels et ainsi protéger leur entreprise.

Nos bulletins **Parlons prévention**<sup>MC</sup> abordent des sujets spécialisés par secteurs. Ils sont produits chaque année à la lumière de nos visites en entreprise et de nos interactions avec les clients. Notre bibliothèque, qui ne cesse de s'enrichir, contient **80 bulletins en anglais et 75 en français** destinés à notre clientèle. Ils donnent des exemples de pratiques exemplaires de gestion des risques dans divers secteurs, adaptés selon les types d'activités commerciales.



## INVESTIR DANS L'EXPÉRIENCE DES CLIENTS

Nous savons que les assurances ne sont pas faciles à comprendre pour tout le monde. Le jargon des contrats, les abréviations du secteur et tout le processus de souscription peuvent représenter des obstacles. Or, nous voulons éviter que nos clients se perdent dans les détails techniques. Par conséquent, nous avons cherché à simplifier et à clarifier leur expérience en adoptant quelques approches novatrices.

### Soumissions éducatives en ligne pour les petites entreprises : notre réponse à vos questions sur les assurances

Nous savons que beaucoup de petites entreprises ne savent pas par où commencer pour s'assurer, ce qui nous a poussés à mettre au point une nouvelle approche de soumission en ligne qui rend le tout plus enrichissant. Nous avons pensé notre expérience numérique pour améliorer les connaissances de nos clients qui ont une petite entreprise, du moment où ils songent à s'assurer à celui où ils choisissent leur police. Nous voulons nous assurer qu'ils saisissent le type de protection dont ils ont vraiment besoin, au lieu de nous limiter à leur dire quoi choisir.



### Lucy est là pour vous aider

Nous avons mis l'intelligence artificielle à l'œuvre dans le site Web de TruShield Assurance au moyen de Lucy, notre assistante virtuelle. Sympathique et compétente, elle est à votre service pour répondre à une panoplie de questions d'assurance et même fournir une estimation après une brève conversation numérique.

Idéalement, nous voulons que Lucy améliore la qualité et la commodité de l'expérience client et qu'elle prenne la relève en dehors des heures de travail habituelles pour que nous soyons là pour nos clients jour et nuit.

Bonjour. Je m'appelle Lucy!  
Je suis là pour répondre à  
vos questions.



## TENDRE LA MAIN POUR BÂTIR DES RELATIONS

Communiquer directement avec une société d'assurance est l'une des façons de recueillir de l'information, mais ce n'est pas la seule façon d'interagir. Nous nous efforçons de faire naître et de tisser des relations solides avec nos clients, nos collègues du secteur et les internautes en général en enrichissant nos sites Web d'outils pédagogiques et d'observations pertinentes, que nous diffusons également dans des publications spécialisées.

Les tendances évoluent rapidement, et nous savons nous y adapter. Nous tenons un répertoire d'articles de grande qualité qui sont actuels et particulièrement pertinents. En plus de faire paraître chaque semaine des observations sur les risques et les tendances émergentes du secteur sur nos sites Web, nous écrivons régulièrement des articles dans des magazines spécialisés, comme Truck News et Private Motor Carrier.

Nous mettons à profit nos connaissances de la souscription, de la gestion des risques et du règlement des sinistres pour transmettre des observations utiles. En plus de nos publications hebdomadaires, nous entretenons des liens étroits avec nos courtiers partenaires, pour les aider à dresser un meilleur portrait des besoins en assurance de leurs clients et à leur proposer des solutions. Nos initiatives de perfectionnement nous aident à entretenir le dialogue avec nos courtiers sur les tendances de l'industrie et les moyens de collaborer pour bien renseigner les clients sur les risques émergents.

## Partenariat avec la FCEI pour mieux aider les petites entreprises



Nos partenaires de l'industrie nous aident à coordonner des ressources afin de fournir à nos clients les renseignements, la formation et l'aide qu'ils

recherchent. À cette fin, Northbridge Assurance se réjouit de s'associer à la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI).

Nous savons que les propriétaires de petite entreprise doivent assumer plusieurs fonctions; nous leur donnons donc accès à des ressources qui les aideront à régler leurs problèmes d'affaires rapidement. La FCEI met à leur disposition un vaste éventail de ressources et, grâce à notre partenariat exclusif, nous ajoutons à cette offre des économies, des protections et du soutien supplémentaire pour proposer aux petites entreprises une offre groupée sur mesure qui nous distingue.



# NOS COLLECTIVITÉS

Notre programme de responsabilité sociale nous permet de mobiliser la communauté de Northbridge pour maximiser notre contribution.



L'équipe Northbridge North Stars à la marche Great Camp Adventure pour les enfants de SickKids



Nous nous soucions de notre responsabilité sociale; nous avons donc créé un programme pour nous aider à canaliser notre énergie en vue d'aider, d'informer et d'encourager les

jeunes du pays pour qu'ils réalisent pleinement leur potentiel.

Par le programme Northbridge agit, nous amassons des fonds que nous remettons à diverses initiatives sociales et environnementales dirigées par nos six partenaires caritatifs. La recette est toute simple : par du bénévolat, des bourses pour les employés bénévoles, des programmes d'égalisation des dons et une grande campagne de financement annuelle, nous amassons des milliers de dollars pour les jeunes partout au Canada.

En 2017 :

NORTHBRIDGE A ÉGALÉ  
LES DONNÉS DE  
**272**   
EMPLOYÉS 

PLUS DE  
**2 000**   
HEURES ONT ÉTÉ CONSACRÉES  
AUX JOURNÉES DE  
BÉNÉVOLAT D'ÉQUIPE

En tout, nous avons versé environ **1,2 million de dollars** à une fondation et à nos partenaires **caritatifs en 2017!**

ENVIRON  
**1,2** \$ M   
ONT ÉTÉ VERSÉS À UNE FONDATION  
DE BIENFAISANCE ET À NOS  
PARTENAIRES CARITATIFS

## Notre énoncé en matière de responsabilité sociale

Nous croyons qu'en tant qu'entreprise, connaître la réussite, c'est également aider notre personnel, nos clients et nos collectivités.

Nous respectons cette conviction :

- en soutenant les organismes de bienfaisance qui sont chers à nos employés par des dons d'argent et de temps;
- en finançant les organismes qui sont voués à améliorer la vie de jeunes Canadiens;
- en faisant la promotion de l'écoresponsabilité auprès de notre personnel et en cherchant toujours de nouveaux moyens de réduire l'incidence de nos activités sur l'environnement.

## DE LA GÉNÉROSITÉ À REVENDRE

Si l'union fait la force, c'est aussi vrai lorsqu'il s'agit de philanthropie. Tout comme nous, nos employés et nos courtiers partenaires adorent aider leur prochain. Pour qu'ils puissent donner davantage et plus souvent, nous avons mis sur pied quelques programmes novateurs.

### Bourses pour les employés bénévoles

Nous aimons que la générosité se poursuive après la journée de travail. Nous récompensons donc chaque employé qui consacre 40 heures de son temps personnel à un organisme de bienfaisance, en remettant 500 \$ CA à cet organisme.

### Programme de dons de contrepartie à l'intention des employés

Qui ne voudrait pas avoir plus à donner? Northbridge égale les dons de bienfaisance versés par ses généreux employés aux causes qui entrent dans ses critères de soutien communautaire, leur permettant ainsi de doubler leurs dons (jusqu'à concurrence de 1 000 \$ CA par année).



Comme nous le faisons pour nos employés, nous doublons l'apport des courtiers partenaires de notre Cercle sélect en égalant les dons faits par leur société de courtage jusqu'à concurrence de 5 000 \$ CA par année.

Depuis sa création en 2015,

le programme a produit des résultats incroyables : plus de 20 sociétés de courtage ont participé tout au long de l'année, et elles n'ont eu que de bons mots sur l'apport de Northbridge, qui les a aidées à amplifier leur soutien à la collectivité.

Merci beaucoup d'avoir donné généreusement! Nous aimerions vous exprimer toute notre reconnaissance envers votre bonté. Sachez que vous aidez grandement les enfants et les jeunes de l'Île-du-Prince-Édouard ayant un handicap physique ou intellectuel.

- Carolyn Mills  
Cooke Insurance



Un coup de main pour nettoyer le parc St. James

## JOURNÉE DE BÉNÉVOLAT D'ÉQUIPE

Nous offrons à nos employés la possibilité de prendre une journée de congé pour venir en aide à un organisme local qui a besoin d'un coup de main. Nos journées de bénévolat font d'une pierre deux coups : elles sont une excellente occasion de renforcer les liens d'une équipe, mais aussi les liens avec la collectivité.

Voici un aperçu de nos efforts combinés en 2017...

### Centre St. Felix

Quand l'hiver frappe Toronto, beaucoup de gens ont du mal à rester au chaud et dans le confort et à se nourrir. Le centre St. Felix est un rayon de lumière lorsque les jours raccourcissent et s'assombrissent.

L'équipe des Ressources humaines du bureau de Toronto a donné un coup de main au centre l'automne dernier : elle a d'abord organisé une collecte d'aliments non périssables et de fonds, puis elle a mis la main à la pâte dans la cuisine, dans la cour et dans la salle d'entreposage pour en améliorer l'organisation et préparer des repas pour les usagers, reconnaissants.

### Parc régional Pacific Spirit de l'Université Endowment Lands

L'équipe de direction de l'Ouest du Canada est partie en randonnée par une belle journée ensoleillée, guidant quatre passagers ayant un handicap physique dans le parc Pacific Spirit. En collaboration avec la British Columbia Mobility Opportunities Society (BCMOS), un organisme de la Colombie-Britannique qui favorise la mobilité, – et grâce à ses incroyables véhicules d'accès à la nature appelés des TrailRiders – l'équipe s'est divisée par groupe de deux « sherpas » pour guider les passagers lors d'une promenade d'une heure le long des sentiers du parc forestier. C'était une expérience fabuleuse, comme en témoigne **Joan Keldson** :

« J'adore le plein air, alors j'étais ravie d'avoir la chance de faire une excursion par une belle journée ensoleillée. Comme BCMOS est toujours à la recherche de bénévoles, c'était une expérience très gratifiante. »



(Haut) Préparation de repas aux centre St. Felix  
(Centre) Course pour une bonne cause au relais pour la vie de la WICC  
(Bas) Randonnée avec la British Columbia Mobility Opportunities Society

### En tête du peloton pour la lutte contre le cancer

C'est avec fierté que nous sommes devenus le nouveau commanditaire national de Women in Insurance Cancer Crusade en 2017!

Le Relais pour la vie de **Women in Insurance Cancer Crusade (WICC)** est l'un de nos événements caritatifs annuels les plus attendus : mis sur pied par un organisme remarquable, c'est une journée stimulante et un défi agréable à relever pour nos Northbridge Navigators, qui ont fait équipe pour la 7<sup>e</sup> année consécutive afin d'amasser des fonds pour la Société canadienne du cancer.

Les Navigators ont travaillé fort pour recueillir des fonds dans les semaines précédant l'événement en organisant diverses activités de financement qui leur ont permis de récolter plus de 15 000 \$, ce qui nous place au troisième rang parmi la centaine d'équipes!

Le vendredi 16 juin, l'équipe s'est réunie à la ligne de départ, au parc Downsview à Toronto, et a couru à fond en l'honneur de notre collègue et amie qui lutte contre le cancer depuis plusieurs mois. À la fin de la journée, l'événement avait permis d'amasser plus de 570 000 \$ pour la lutte contre le cancer.

### Marche Great Camp Adventure pour les enfants de SickKids

Le samedi 23 septembre, les Northbridge **North Stars** ont revêtu leurs t-shirts bleus SickKids pour se joindre à plus de 3 000 autres personnes parcourant tranquillement le centre-ville de Toronto à l'occasion d'une marche sous le thème des **merveilleuses aventures de camp**.

Il y avait des sites aménagés pour diverses activités le long du parcours de 20 km, y compris des activités populaires des camps d'été, comme la peinture, l'escalade et la slackline. Les gens ont bien apprécié le ravitaillement en eau et les collations à chaque station, vu la température bien au-delà des normales de saison.

La participation à la 5<sup>e</sup> marche annuelle n'était qu'un moyen parmi d'autres que nos employés ont utilisé pour aider SickKids dans la dernière année; les dons supplémentaires des participants, de leurs amis et de leurs familles et des employés de Toronto qui se sont arrêtés au bureau pour participer à notre campagne de financement sous le thème des camps à la fin août se sont élevés à près de 12 000 \$ pour l'hôpital.



Nous avons participé au Relais pour la vie de WICC pour la **7<sup>e</sup> année consécutive**.



Les Northbridge Navigators ont amassé plus de **15 000 \$**.



Canadian Cancer Society / Société canadienne du cancer

L'événement a permis de remettre plus de **570 000 \$** à la Société canadienne du cancer.



Au total, la marche pour SickKids et les activités connexes ont permis de recueillir la fabuleuse somme de **2,3 millions de dollars!**



Les campeurs de Northbridge ont amassé près de **12 000 \$** pour SickKids lors des événements associés à la marche!

# Donnons à l'unisson

## CŒURS NOMBREUX, FORCES UNIES, GRANDS EXPLOITS

Chaque année, les employés de Northbridge travaillent tous ensemble afin d'amasser des dons pour nos six partenaires caritatifs. C'était notre 5<sup>e</sup> campagne annuelle, sous le thème **Cœurs nombreux, forces unies, grands exploits**, qui résume parfaitement nos efforts, et le fruit de nos efforts!

Voici les résultats de la campagne Donnons à l'unisson de 2017...

NOUS AVONS AMASSÉ PLUS DE

**106**  \$  
000

NORTHBRIDGE Y A AJOUTÉ

**106**  \$  
000

EN TOUT, ENVIRON

**213**  \$  
000

ONT ÉTÉ VERSÉS À DES ŒUVRES  
DE CHARITÉ.

## QUI SONT NOS PARTENAIRES CARITATIFS?

Ensemble, les personnes extraordinaires ne peuvent qu'accomplir des choses extraordinaires. C'est pourquoi Northbridge s'associe à six organismes remarquables qui partagent ses valeurs et font la promotion de la coopération, de l'innovation et de la persévérance pour favoriser la réussite des jeunes Canadiens dans leur milieu.

**Passeport**  
pour ma réussite

**darearts**  
À travers l'art, nous changeons  
la vie.

**SickKids**

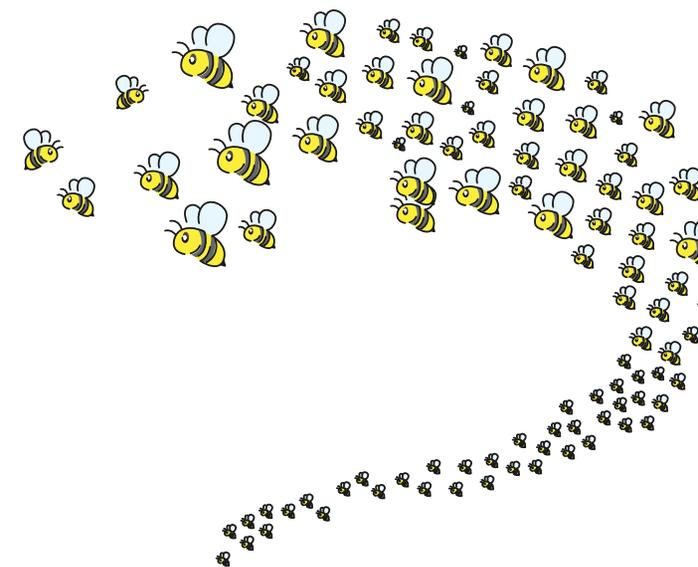
**United Way**  
of Canada



**Centraide**  
Canada

**jack.org**

**ArbresCanada**



## Passeport pour ma réussite

Le programme Passeport pour ma réussite travaille à briser le cycle de la pauvreté par les études en faisant du **Canada un peuple scolarisé**. Il fournit aux jeunes vivant dans des milieux à faible revenu du soutien à la fois scolaire, financier, social et personnel pour les aider à obtenir leur diplôme d'études secondaires et les préparer aux débouchés à venir. D'ailleurs, 73 % des élèves du secondaire qui ont obtenu leur diplôme pendant qu'ils participaient au programme ont poursuivi leurs études dans un établissement postsecondaire.



**+ 5 500**  
ÉTUDIANTS CHAQUE ANNÉE



**+ 1 500**  
BÉNÉVOLES QUI CONTRIBUENT  
+ DE 45 000 HEURES PAR ANNÉE

**D'UN OCÉAN À L'AUTRE**  
**20** EMPLACEMENTS ET  
D'AUTRES À VENIR

En 2017, Northbridge a offert six postes de stagiaires à des élèves issus de milieux à faible revenu dans des domaines comme les TI, les finances, les ressources humaines et la gestion de projets. Le site Web de Passeport pour ma réussite sur les stages, lancé en février 2017, a pu faire connaître les avantages mutuels de ces stages à un plus grand nombre d'employeurs, les mettant en relation avec des jeunes qui ont terminé le leur, et avec le personnel du programme pour établir un programme de stages.

## Histoire d'une réussite en chair et en os :

Belinda Truong, diplômée Passeport



Il y a quatre ans, Belinda est arrivée chez Northbridge sans avoir d'expérience en assurance. Aujourd'hui, elle gravit les échelons à Silicon Valley. Elle nous raconte comment elle s'est rendue là, et ce qui l'attend.

« J'ai fait un stage comme assistante technique en Souscription chez Northbridge à l'été 2013, alors que j'ignorais tout des assurances, des risques et de la souscription. Pourtant, mon équipe m'a confié des tâches difficiles et m'a expliqué tout le contexte de leur visée ainsi que leur incidence générale. En occupant un emploi significatif, malgré la brièveté de ce stage d'été, j'ai développé le sentiment du devoir et de l'épanouissement.

Dernièrement, j'ai eu une promotion comme comptable principale chez Ernst & Young et j'ai réussi les examens de l'ordre qui me permettront un jour de devenir comptable professionnelle agréée (CPA). À l'heure actuelle, je saisis l'occasion d'aller sur la côte Ouest faire des audits d'états financiers à Silicon Valley, en Californie.

Quand je repense aux possibilités que Northbridge m'a données à 21 ans, je ne peux m'empêcher de croire que j'y ai appris à ouvrir les yeux aux perspectives à venir.»

**Merci de m'avoir formée et d'avoir cru en moi!**



Marilyn Field a fondé DAREarts il y a plus de vingt ans, et son organisme continue d'inspirer et d'éduquer les enfants et de développer leur autonomie par des projets d'expression artistique et de leadership. En 2017, avec l'aide de Northbridge, DAREarts a pu réaliser plusieurs projets importants, entre autres :

- 170 ateliers d'une journée consacrés à la musique, au théâtre, à la danse, aux arts visuels, à l'architecture, à la littérature, à la photographie, à la mode et à l'art culinaire;
- 9 présentations dans la collectivité;
- la formation de 6 diplômés comme mentors de jeunes;
- 1 forum au Festival de Stratford entre des enseignants de DAREarts et des jeunes autochtones.

Comme DAREarts cherche à favoriser l'épanouissement de 50 000 enfants de plus d'ici 2021, Northbridge continuera d'appuyer des initiatives artistiques pédagogiques, comme le projet **Spirit Bear** (esprit de l'ours) cette année.

En l'honneur des 150 ans du Canada, DAREarts s'est associée au Festival de Stratford afin qu'une équipe d'artistes et d'éducateurs des deux organisations se rendent dans quatre communautés éloignées des Premières Nations dans le Nord de l'Ontario. Ils ont travaillé avec les jeunes de ces communautés, en alliant les techniques classiques des conteurs aux moyens de communication contemporains pour leur présenter une autre façon de s'exprimer et une meilleure tribune.

L'équipe de DAREarts a invité six de ces jeunes leaders à les rejoindre à Stratford (Ontario) en août pour assister à une représentation d'une nouvelle pièce de théâtre intitulée **The Breathing Hole** et participer à un atelier avec les acteurs professionnels. Les jeunes ont amené avec eux les œuvres qu'ils avaient créées lors des ateliers de DAREarts et ils les ont exposées dans le hall du théâtre pour la durée des représentations de la pièce. Le premier ministre Justin Trudeau a même pris le temps de regarder les œuvres d'art, les chansons et la vidéo des jeunes, dont un ours polaire grandeur nature en plastique, astucieusement formé à partir de bouteilles d'eau et de cerceaux.



# SickKids®

The Hospital for Sick Children (SickKids) est un établissement de renommée mondiale qui a toujours été sur la ligne de front dans la lutte contre les problèmes de santé touchant les enfants. C'est l'hôpital qui se consacre le plus à la recherche et à l'amélioration de la santé des enfants au Canada. SickKids innove en combinant soins, recherche et enseignement pour rehausser la qualité de vie des enfants des générations actuelles et futures.

Northbridge continue de soutenir le travail du **Dr Hoon-Ki Sung**, titulaire du poste de Catalyst Scholar for Healthy Active Kids (chercheur catalyste pour des enfants actifs en santé) de la Corporation financière Northbridge à SickKids. En 2017, Dr Sung a fait une grande découverte sur l'obésité infantile : une étude qu'il a codirigée indique que la fréquence des repas pourrait être tout aussi déterminante que la quantité d'aliments ingérés, puisqu'on a constaté un effet bénéfique des périodes de jeûne sur le métabolisme. Du fait de son originalité et de sa qualité exceptionnelle, l'étude constituait l'article-vedette de la revue Cell Research en novembre 2017.

La suite des choses pour le Dr Sung sera d'étudier les moyens d'appliquer concrètement ces nouvelles connaissances à la prévention et à la gestion de l'obésité infantile et d'autres maladies métaboliques.



(Haut) Dr Hoon-Ki Sung, chercheur catalyste de la Corporation financière Northbridge au programme de médecine translationnelle de SickKids

(Bas) Étude menée par le Dr Hoon-Ki Sung en couverture de la prestigieuse revue scientifique Cell Research en novembre 2017



Centraide travaille à enrayer la pauvreté sous toutes ses formes et assure l'accès à un large éventail de programmes et de services dans tous les quartiers, en offrant du soutien et des outils pour donner à tous de meilleures chances de se bâtir un avenir stable.

L'an dernier, l'organisme a investi plus de 363 millions de dollars dans plus de 6 300 programmes communautaires au Canada. En tant que partenaires de longue date, nous sommes heureux que notre campagne Donnons à l'unisson les aide à atteindre leurs buts.

## jack.org

Cet organisme dynamique a véritablement pris son envol parmi les organismes de bienfaisance, grâce à son approche novatrice pour discuter de la santé mentale des jeunes, la comprendre et trouver des solutions. Jack.org a ouvert la discussion sur la santé mentale dans des écoles et des collectivités pour faire tomber une fois pour toutes les barrières qui entravent la santé mentale. L'organisme s'appuie sur les observations et les efforts de 2 500 jeunes leaders partout au pays pour susciter le changement.

En créant un réseau d'entraide, Jack.org a réussi à former de jeunes leaders au Canada, à leur donner les moyens d'agir et à les rallier par la conversation, la camaraderie et l'action communautaire. Northbridge est fière de soutenir les 152 sections de Jack au Canada dirigées par des jeunes pour répondre aux besoins propres à leur milieu et surmonter les défis en matière de santé mentale. Par des « Jack Talks » (des présentations éducatives) et des sommets nationaux, ils se mobilisent pour faire diminuer le taux de suicide chez les jeunes et améliorer la santé mentale de toute la population canadienne.

## Projet d'orientation de Sunnybrook : faire tomber les obstacles de l'accès aux bons soins

À peu près deux millions de jeunes Canadiens ont une dépendance ou un trouble mental, mais c'est seulement le cinquième d'entre eux qui a accès aux soins requis. C'est loin d'être suffisant.

On peut facilement se perdre dans le labyrinthe du système de santé quand on a des problèmes de santé mentale. C'est pourquoi nous voulons simplifier les choses. Northbridge contribue donc au merveilleux travail du projet d'orientation des familles (Family Navigation) de Sunnybrook, une initiative mise en place par les familles et les responsables des soins médicaux du centre des sciences de la santé Sunnybrook de Toronto pour faciliter l'accès à de meilleurs soins en santé mentale pour les familles qui en ont besoin.

Trouver le bon diagnostic et le bon spécialiste, prendre un premier rendez-vous... Le processus du traitement peut s'avérer long et fastidieux pour les patients et leur famille. Le projet d'orientation change la donne en attribuant un intervenant pivot à chaque patient : quelqu'un qui connaît en détail ses antécédents médicaux et sa situation, collabore avec la famille pour fixer des objectifs de rétablissement et cerne les traitements qui conviennent le mieux avant d'aller puiser dans son réseau de plus de 1 100 fournisseurs de soins de santé.

L'intervenant pivot peut jouer un rôle déterminant auprès des familles touchées par la maladie mentale. Même après le début du traitement, il continue de prendre des nouvelles, d'être présent et de soutenir la famille sur la voie du rétablissement.



**25** ANS

**82** MILLIONS D'ARBRES



### **PARTENAIRE INCROYABLE**

Arbres Canada est un organisme sans but lucratif en quête d'un milieu de vie plus vert et plus sain pour les Canadiens. L'air pur et les beaux paysages couverts d'arbres sont bénéfiques pour tout le monde, mais des études ont démontré que la qualité du milieu naturel a une incidence toute particulière sur les jeunes, tant sur le plan physique que psychologique. Nous sommes ravis de joindre nos forces à celles d'Arbres Canada pour que tous puissent profiter de la nature et pour préserver celle des milieux ruraux et urbains à l'intention des générations futures.

En septembre dernier, Arbres Canada a célébré son 25<sup>e</sup> anniversaire en plantant son 82 millionième arbre au pays! Celui-ci a pris racine juste en bas de la Colline du Parlement à Ottawa, lors d'une cérémonie animée par le ministre canadien des Ressources naturelles pour souligner ce grand accomplissement.

#### **Nos projets de plantation d'arbres en 2017**

##### **École primaire Garneau, Montréal**

En vue d'éradiquer les déserts alimentaires et de contrer les îlots de chaleur dans la circonscription Sainte-Marie–Saint-Jacques, notre équipe a planté 269 arbres et arbustes à fruits comestibles.

Ces nouvelles plantations contribueront à la biodiversité urbaine, offriront un refuge aux animaux, restaureront le couvert forestier et amélioreront la qualité de l'air. C'est sans compter, bien sûr, le véritable fruit de nos efforts : des fruits et des baies de qualité que les gens du milieu pourront savourer dans les années à venir.



*Plantations d'arbres au parc Tommy Thompson de Toronto*

### Projet d'arbres fruitiers de la YWCA, Vancouver

Avec l'aide de 13 employés de Northbridge, une équipe a planté 58 arbres et arbustes fruitiers dans quatre groupes de logements communautaires du YWCA pour favoriser la sécurité alimentaire des locataires à faible revenu pour qui l'accès à un domicile sécuritaire est compromis.

En plantant des arbres, les gens tissent des liens significatifs, entre eux et avec la nature. Le projet des Arbres comestibles a contribué au sentiment d'appartenance des participants, qui se sont transmis leurs connaissances en jardinage et se sont divisés les tâches en vue d'un but motivant, faire pousser des aliments à utiliser dans les cuisines communautaires et procurer un habitat aux oiseaux et aux petits mammifères locaux.

### École Seven Oaks du réseau d'écoles Mét, Winnipeg

Dans le cadre d'une grande initiative de développement durable, les employés de Northbridge ont participé à la plantation de 38 arbres et arbustes fruitiers à l'école Seven Oaks de Winnipeg. En plus de la création d'une classe en plein air, de la conversion d'aires bétonnées en espaces verts et des nouvelles planches de jardin pour fleurs et légumes, les arbres et les arbustes fruitiers viendront embellir les terrains et compléteront le menu du déjeuner de l'établissement.

Le projet d'arbres fruitiers aura des bienfaits immédiats, tout en portant ses fruits pour les générations à venir. Aussi longtemps que le verger fleurira, de plus en plus de classes d'élèves apprendront à cultiver leurs propres aliments et à prendre soin des végétaux.

### Parc Tommy-Thompson, Toronto

Pour la deuxième année consécutive, Northbridge a participé à la restauration du parc Tommy-Thompson, situé sur une flèche littorale artificielle au bord du lac Ontario. Ce sont 21 bénévoles de Northbridge qui ont planté 217 arbres et arbustes indigènes sur une route abandonnée pour mieux faire le pont entre deux zones habitées par la faune et la flore, une bande de terre précieuse pour les oiseaux migrants et les amphibiens.



Quelques-unes de nos équipes ayant donné un coup de main dans des parcs et jardins

# NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

Nous cherchons sans cesse de nouvelles façons d'améliorer notre relation avec l'environnement et de réduire notre empreinte écologique.



*Participation à l'activité de revitalisation du parc Tommy Thompson de Toronto*

Nos deux objectifs verts sont de promouvoir l'écoresponsabilité auprès de notre personnel et de réduire l'incidence de nos activités sur l'environnement. Cette année, nous avons élargi la portée de nos efforts dans ces deux domaines.

## CORVÉES DE NETTOYAGE COMMUNAUTAIRES ET SEMAINE CANADIENNE DE L'ENVIRONNEMENT

Arbres Canada est notre grand allié, mais nous avons aussi lancé des projets par nous-mêmes. Nos bureaux de Burnaby, de Guelph, de Toronto et de Winnipeg ont participé à des corvées de nettoyage locales dans le cadre du Jour de la Terre.

Nous avons aussi souligné la Semaine canadienne de l'environnement en prenant part à quelques événements locaux visant à rendre les lieux de travail plus verts. Voici quelques-unes de nos réalisations aux quatre coins du pays :

### À Montréal...

Albert Mondor, auteur, personnalité télévisuelle et [horticulteur extrême](#), est venu faire un tour au bureau pour donner un cours sur la culture de fruits, de légumes et de plantes comestibles dans des bacs à la maison. D'ailleurs, quelques employés chanceux sont repartis avec des prix utiles pour jardiner!

### À Toronto...

Victoria Stacey, de [Florals and Teacups](#), a animé un atelier où les employés réalisaient leur propre jardinière en béton pour une plante succulente, en seulement une heure. Plus tard dans la semaine, l'organisme [Free Geek Toronto](#) a ramassé les déchets électroniques du personnel, afin que les vieux objets, comme les téléphones cellulaires et les ordinateurs, soient recyclés correctement ou remis à neuf et distribués aux personnes démunies.

### À Vancouver...

L'équipe verte a organisé une collecte de déchets électroniques auprès du personnel qui a, compte tenu des diverses options de recyclage dans le milieu, produit une très belle récolte.

### À Winnipeg...

Pour poursuivre sur la lancée de sa corvée de nettoyage communautaire et de sa collecte de piles récentes (qui a donné 18 kilos [40 livres] de piles usagées), l'équipe verte de Winnipeg a ajouté de nouveaux produits à son programme de recyclage au travail, tels que les ampoules fluocompactes, les fournitures de bureau, les lunettes et les sacs de plastique, en plus des capsules de café et des tasses en carton qu'elle récupérait déjà.



## RÉDUCTION DES DÉCHETS AU TRAVAIL

Nous voulons non seulement contribuer à améliorer l'environnement, mais aussi aider les autres à apporter leur contribution. Nous offrons donc à nos clients et à nos courtiers l'extension de garantie Ajustement pour critères écologiques avec la police Choix des entreprises. Cette extension couvre les coûts additionnels liés à la modernisation d'un bâtiment au moyen de produits « certifiés verts » à la suite d'un sinistre.

Nous nous efforçons aussi de limiter notre consommation de papier et nous avons revu quelques-unes de nos méthodes à cette fin. En effet, nous encourageons nos courtiers et clients à utiliser l'outil en ligne EZCert pour produire leurs attestations d'assurance au lieu de les imprimer. De notre côté, nous nous servons d'eDocs pour transmettre aux courtiers les documents de police à partir de leur système de gestion de dossiers.

Plus tôt cette année, notre Service des TI a lancé l'impression Follow Me Print, notre nouveau système d'impression « à l'arrivée ». En plus d'assurer la protection des renseignements confidentiels, cette méthode réduit les déchets : il n'est plus possible d'oublier de récupérer des documents, chaque impression ne démarre qu'au moment où l'employé se sert de sa puce de sécurité. Et les demandes d'impression en attente depuis plus de 48 heures sont tout simplement annulées.



Nous sommes ravis d'être l'une des **12** entreprises canadiennes ayant reçu le **prix du leadership** en matière d'achats plus écologiques de Grand & Toy en 2017!



## LE SAVIEZ-VOUS?

**Nos équipes vertes voient toujours plus grand!**

### Équipe verte

*En 2015, nous avons mis sur pied des équipes vertes, soit des groupes d'employés soucieux de l'environnement*

*qui se réunissent dans tous nos bureaux pour trouver de nouvelles façons de réduire notre empreinte. Des programmes de recyclage à la plantation d'arbres, en passant par le troc et les activités de nettoyage communautaires, nos équipes vertes améliorent grandement notre rapport avec l'environnement, qu'il s'agisse de l'entreprise ou de nous tous comme société.*

# NOTRE MILIEU DE TRAVAIL

Nos employés font preuve de compassion, d'ambition et de bienveillance; ils incarnent ainsi les valeurs de Northbridge.



*Employés de Northbridge s'amusant pour une bonne cause*

## **NOS VALEURS ORIENTENT NOTRE TRAVAIL – ET NOTRE MILIEU DE TRAVAIL**

Les employés de Northbridge sont exceptionnels. Ils incarnent au quotidien nos valeurs – la passion, le respect, l'excellence, la créativité et la solidarité – et ne cessent de viser plus haut. D'un océan à l'autre, ils s'efforcent de laisser leur trace en donnant un service exceptionnel, en coopérant avec leurs collègues et en alimentant toujours leur désir d'apprentissage. Leur esprit d'entreprise est l'une de nos grandes forces, qui atteint chaque année de nouveaux sommets.

Nous tâchons de créer un milieu de travail gratifiant et stimulant, comme nos employés le méritent. Ils ne manquent pas d'occasions de travailler avec des collègues hors pair sur des projets novateurs, et nos dirigeants sont faciles d'approche et accessibles. Nos gestionnaires privilégient la collaboration parce qu'ils tiennent à bâtir de bonnes relations et à récompenser le travail bien fait par des possibilités de perfectionnement et une culture de soutien authentique.

## **NOUS SOMMES CONVAINCUS DU POTENTIEL DES GENS**

Nous sommes fiers de l'entraide dont font preuve nos employés, que ce soit dans le cadre de Chapeau!, notre programme de reconnaissance des employés, ou de projets d'aide communautaire. Nous voulons mettre à leur disposition les ressources qui les aideront à s'épanouir toujours plus.

En investissant dans leur développement professionnel, nous préparons le terrain pour qu'eux et Northbridge puissent multiplier les réussites à venir.

### **Programme de soutien au perfectionnement**

Il est important que nos employés se tiennent au courant des nouveautés dans leurs domaines d'expertise, et qu'ils

développent les compétences et les connaissances utiles à leurs objectifs de carrière. Pour les aider à concrétiser ces objectifs, nous avons créé un programme de soutien au perfectionnement.

Le coût des cours et de tout manuel requis est assumé par Northbridge. Nous offrons également des primes incitatives à ceux qui prennent l'initiative d'obtenir un titre professionnel. Notre succès passe par celui de nos employés.

### **Programme de formation de Northbridge**

Ce programme intensif rémunéré de sept mois est donné à notre siège social, dans le centre de Toronto. Il comprend des séances théoriques et une formation en cours d'emploi qui aident les participants à entamer une carrière en indemnisation et en souscription. Northbridge offre un emploi permanent à ceux qui réussissent le programme.

### **Notre programme Les bases du leadership**

Comme il est crucial d'avoir des compétences en leadership pour diriger des effectifs solides, nous avons mis au point un programme pour aider nos employés prometteurs à gagner l'assurance et l'influence qui feront avancer leur carrière.

Dans le cadre de ce programme annuel de dix mois, un maximum de 20 employés ont l'occasion de perfectionner leurs compétences en leadership en analysant des études de cas, en participant à des activités de groupe, en faisant du réseautage et en écoutant des conférenciers.

Les employés qui incarnent bien la culture de Northbridge et qui cherchent de nouvelles façons d'améliorer le fonctionnement de l'entreprise sont d'excellents candidats pour le programme, qui est donné au bureau de Toronto.

## AVEC UNE CULTURE BIENVEILLANTE, TOUT LE MONDE Y GAGNE

Le secret d'une vie heureuse réside dans l'équilibre et le soutien. C'est pourquoi nous nous assurons que nos employés peuvent s'éloigner du bureau pour profiter de leurs temps libres au maximum.

Notre philosophie, c'est de « **travailler pour vivre** ». Nous veillons à ce que tous nos employés puissent consacrer du temps et de l'énergie à leur famille et à leur collectivité. Conditions de travail flexibles, au moins 15 jours de vacances, programme d'achat de vacances, congés personnels et départ plus tôt lors des longues fins de semaine : nos employés ont tout le temps de s'accorder une relâche.

Nous les encourageons à saisir toutes les occasions de refaire le plein d'énergie, de relaxer et de se consacrer à leurs objectifs personnels.

## BONHEUR, CONFIANCE ET LONGÉVITÉ : NOTRE PROGRAMME DE BIEN-ÊTRE À L'ŒUVRE

Northbridge a mis en place un programme de bien-être global et étendu pour aider son personnel à adopter et à conserver de saines habitudes de vie.

Les séances d'évaluation de la santé cardiovasculaire, les évaluations de la santé et nos compétitions sportives amicales entre collègues viennent compléter nos initiatives d'activité physique. Cette année, nous avons souligné l'importance de la santé mentale en donnant de la formation aux cadres et en présentant des webinaires aux employés sur le développement de la résilience, en plus de tenir un Défi santé mentale. Nous avons également organisé des séances et des séminaires en direct sur des stratégies de santé financière. Après tout, la bonne gestion des finances personnelles joue un grand rôle sur la qualité de vie.

**68** ÉQUIPES ONT PARTICIPÉ AU DÉFI SANTÉ.

**37** ÉQUIPES ONT ACQUIS DES COMPÉTENCES AFIN DE TROUVER LA SÉRÉNITÉ DE FAÇON DURABLE DANS LE CADRE DU DÉFI SANTÉ MENTALE.

**40** % DES EMPLOYÉS ONT PARTICIPÉ AUX SÉANCES D'ÉVALUATION DE LA SANTÉ CARDIOVASCULAIRE.



## UN PROGRAMME DE RÉMUNÉRATION GLOBALE CONCURRENTIEL

Outre un salaire de base concurrentiel, nous offrons un vaste programme de rémunération globale conçu pour répondre aux besoins particuliers de chaque employé.

### Régime flexible d'avantages sociaux collectifs

Notre régime flexible d'avantages sociaux collectifs offre une assurance dentaire et médicale complète qui peut être adaptée pour répondre aux besoins de nos employés et de leur famille. Ce régime comprend également des assurances vie, invalidité de longue durée, décès et mutilation accidentels et maladies graves.

### Régime d'épargne-retraite

Nous faisons des versements automatiques au régime de retraite à cotisations déterminées pour aider les employés à atteindre leurs objectifs de retraite. Les employés ont aussi la possibilité de cotiser à un REER collectif et à un REER de conjoint.



### Régime d'achat d'actions des employés

Le régime d'achat d'actions des employés permet aux employés d'investir dans le rendement à long terme de Fairfax par l'achat d'actions de cette société. Les employés qui y participent voient leurs cotisations annuelles bonifiées de 30 % par la Financière Northbridge, laquelle bonifie les cotisations annuelles d'un 20 % additionnel lorsqu'elle atteint ses objectifs financiers.

### Programme d'aide aux employés

Si un employé ou un membre de sa famille immédiate a besoin de soutien supplémentaire, le Programme d'aide aux employés est un service de consultation qui peut le mettre en contact avec un réseau de professionnels prêts à lui offrir un soutien psychologique et des conseils à toute heure du jour, tous les jours.

### Programme d'assurance destiné au personnel

Nous offrons à nos employés un rabais sur leurs assurances automobile et habitation.



 **1 422** EMPLOYÉS AU TOTAL

1405 permanents à temps plein | 17 permanents à temps partiel

**Colombie-Britannique**

 **161** employés

158 permanents à temps plein  
3 permanents à temps partiel

**Terre-Neuve-et-Labrador**

 **2** employés

2 permanents à temps plein  
– permanent à temps partiel

**Nouvelle-Écosse**

 **33** employés

33 permanents à temps plein  
– permanent à temps partiel

**Nouveau-Brunswick**

 **1** employé

1 permanents à temps plein  
– permanent à temps partiel

**Alberta**

 **112** employés

111 permanents à temps plein  
1 permanent à temps partiel

**Saskatchewan**

 **4** employés

4 permanents à temps plein  
– permanent à temps partiel

**Manitoba**

 **87** employés

86 permanents à temps plein  
1 permanent à temps partiel

**Ontario**

 **815** employés

805 permanents à temps plein  
10 permanents à temps partiel

**Québec**

 **207** employés

205 permanents à temps plein  
2 permanents à temps partiel

## NOTRE CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE

En tant qu'un des plus grands assureurs d'entreprises au Canada, nous sommes fiers de notre contribution à l'économie nationale, et surtout de notre excellent service d'indemnisation, qui permet à nos clients de se remettre sur pied le plus tôt possible.

En 2017, la Corporation financière Northbridge et ses filiales ont versé les montants suivants en impôt provincial et fédéral :

IMPÔT ET TAXES PAYÉS (en milliers de dollars)	IMPÔT – REVENU*	IMPÔT – PRIMES ET INCENDIE	TPS/TVH/TVQ/TVP**	TOTAL POUR 2017	TOTAL POUR 2016
NFLD	261	1 581	170	2 012	1 179
PEI	43	238	30	311	197
NS	302	1 343	142	1 787	1 190
NB	521	1 114	164	1 799	1 105
QC	1 392	9 548	1 384	12 324	8 282
ON	8 677	19 676	2 198	30 551	23 206
MB	75	947	84	1 106	846
SK	108	2 560	4	2 672	2 288
AB	1 115	10 475	-	11 590	8 065
BC	1 028	6 608	112	7 748	5 418
YK	9	47	-	56	31
NWT	19	152	-	171	110
NT	8	53	-	61	79
Total au provincial	13 558	54 342	4 288	72 188	51 996
Total au fédéral***	40 007	N/A	4 377	44 384	22 448
<b>Total</b>	<b>53 565</b>	<b>54 342</b>	<b>8 665</b>	<b>116 572</b>	<b>74 444</b>

\* Les montants d'impôt sur le revenu sont des estimations.

\*\* Ne comprend pas les taxes de vente sur le coût des sinistres.

\*\*\* Comprend l'impôt de la partie VI.1 de 22 910 000 \$.

## NOTRE CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE (SUITE)

De plus, en 2017, la Corporation financière Northbridge a fourni 5 100 000 \$ de financement en titres de créances à des entreprises de l'Ontario et du Colombie-Britannique :

MONTANT (en dollars canadiens)	ONTARIO/COLOMBIE-BRITANNIQUE	NOMBRE DE FINANCEMENTS
0-24 999	-	-
25 000-99 999	-	-
100 000-249 999	-	-
250 000-499 999	-	-
500 000-999 999	-	-
1 000 000-4 999 999	5 100 000	3
5 000 000	-	-
<b>Total</b>	<b>5 100 000</b>	<b>3</b>

Les données ont été consolidées pour que chaque entreprise garde l'anonymat.

# NOS BUREAUX

## Northbridge

Une société de FAIRFAX



### Toronto

Northbridge Place  
105 Adelaide St West, Suite 700  
Toronto (Ontario) M5H 1P9

### Calgary

220-12th Ave. SW, Suite 525  
Calgary (Alberta) T2R 0E9

### Edmonton

10235-101<sup>st</sup> St, Suite 1000  
Edmonton (Alberta) T5J 3G1

### Guelph

8 Nicholas Beaver Rd, RR 3  
Puslinch (Ontario) N1H 6H9

### Halifax

1801 Hollis St, Suite 800  
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3N4

### Montréal

1000, rue De La Gauchetière Ouest, bureau 400  
Montréal (Québec) H3B 4W5

### Québec

2590, boulevard Laurier, bureau 850  
Québec (Québec) G1V 4M6

### Toronto

Northbridge Place  
105 Adelaide St West, Suite 700  
Toronto (Ontario) M5H 1P9

### Vancouver

745 Thurlow St, Suite 1500  
Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 0C5

# NOS BUREAUX



## **Burnaby**

4595 Canada Way, Suite 108  
Burnaby (Colombie-Britannique) V5G 1J9

## **Calgary**

2443 Pegasus Rd Northeast  
Calgary (Alberta) T2E 8C3

## **Edmonton**

5555 Calgary Trail N.W., Suite 1165  
Edmonton (Alberta) T6H 5P9

## **Laval**

3100, boulevard Le Carrefour, bureau 660  
Laval (Québec) H7T 2K7

## **London**

735 Wonderland Rd North, Suite 200  
London (Ontario) N6H 4L1

## **Mississauga**

5770 Hurontario St, Suite 710  
Mississauga (Ontario) L5R 3G5

## **Québec**

1280, boulevard Lebourgneuf, bureau 520  
Québec (Québec) G2K 0H1

## **Winnipeg**

255 Commerce Drive, P.O. Box 5800  
Winnipeg (Manitoba) R3C 3C9



## **Toronto**

Northbridge Place  
105 Adelaide St West, Suite 700  
Toronto (Ontario) M5H 1P9

105 Adelaide Street West, Suite 700  
Toronto (Ontario) M5H 1P9

[www.nbfc.com](http://www.nbfc.com) | [info@nbfc.com](mailto:info@nbfc.com)

© Corporation financière Northbridge, 2017

Toute utilisation ou reproduction, en tout ou en partie, sous quelque forme et par quelque procédé que ce soit – électronique, mécanique, photographique ou autre –, est interdite sans l'autorisation écrite préalable de l'éditeur.

<sup>MD</sup> Marque déposée de la Corporation financière Northbridge (« Northbridge »).  
3562-001 ed01F | 05-2018