Northbridge

Une société de FAIRFAX

DÉCLARATION DE RESPONSABILITÉ PUBLIQUE | 2018

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

MESSAGE DE LA **PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION**

Une collectivité unie pour assurer notre réussite

Les relations constructives comptent pour beaucoup. Au bureau comme ailleurs, nos interactions avec nos collègues, nos partenaires et nos collectivités nous aident à atteindre de nouveaux sommets. Cette année, nous avons travaillé ensemble pour améliorer notre milieu de travail, la sécurité de nos clients et la vie de tous les Canadiens.

Nos clients sont la priorité numéro un, et c'est grâce à nos relations durables que nous pouvons parfaire nos solutions pour résoudre leurs problèmes urgents. Nos liens étroits nous permettent de comprendre les risques réels auxquels ils font face, de leur offrir des produits personnalisés, et ainsi de les aider à améliorer la sécurité de leur entreprise.

Nous renforçons aussi nos liens avec la société en général pour venir en aide aux citoyens les plus vulnérables du Canada. Chaque année, dans le cadre du programme *Northbridge agit*, nous collaborons avec nos six partenaires caritatifs qui se consacrent à des initiatives sociales, éducatives et culturelles pour les jeunes des quatre coins du pays. L'année 2018 illustre sans conteste que nos employés peuvent changer la donne.

Pas de doute : notre personnel est notre plus grand atout. La famille Northbridge est attentionnée, créative et déterminée. Ces qualités font partie de notre identité, et cette année, nous avons créé l'équipe Talents et culture pour mieux développer un environnement de travail encourageant et mobilisateur qui motive nos employés à libérer leur plein potentiel.

Nos relations avec nos clients, nos collectivités, nos partenaires et nos employés nous aident à progresser vers de nouveaux horizons. Que ce soit en améliorant l'efficacité du service à la clientèle ou en créant des programmes communautaires pertinents, nous avons accompli de grandes choses ensemble. C'est donc avec grand plaisir que je vous présente, dans notre déclaration de responsabilité publique de 2018, les belles réalisations issues de cet esprit de collaboration.

Silvy Wright
Présidente et chef de la direction
Corporation financière Northbridge

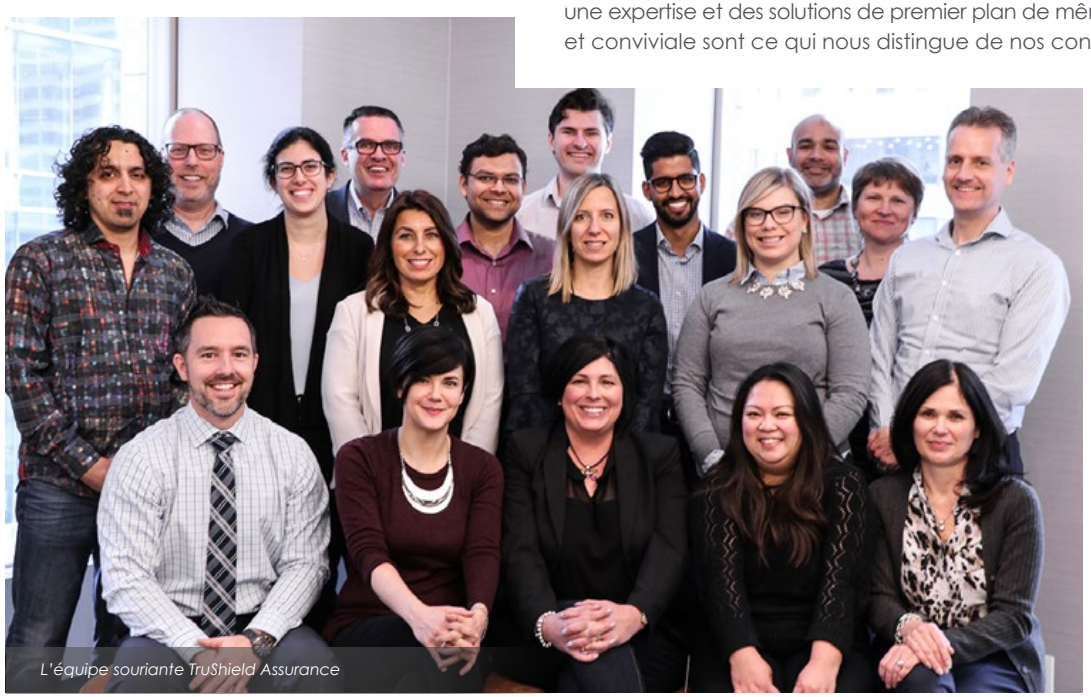
QUI **SOMMES-NOUS?**

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 Assurance, Les assurances Federated et TruShield Assurance.

Les polices établies au nom de ces marques sont souscrites par nos filiales d'assurance, soit la Société d'assurance générale Northbridge, la Compagnie d'assurance Zenith et La Federated, Compagnie d'assurance du Canada. Notre filiale, la Compagnie d'assurance Verassure, offre de l'assurance des particuliers et de l'assurance automobile par l'intermédiaire d'une agence.

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.



L'équipe souriante TruShield Assurance

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

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

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

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.

CRÉER UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL EXCEPTIONNEL

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.

Leadership SUR LE MARCHÉ

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.

ATTEINDRE 96%

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.

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

NOS MARQUES

Nos trois marques d'assurance distinctes répondent aux besoins d'entreprises canadiennes de toutes tailles par l'intermédiaire d'une variété de canaux de distribution.

Northbridge Assurance offre ses produits par l'intermédiaire d'un des réseaux de courtage d'assurance des entreprises qui inspirent la plus grande confiance au pays. De concert avec nos courtiers partenaires, nous cherchons à comprendre les besoins de nos clients et mettons en application notre expertise sectorielle pour créer des solutions qui favorisent leur succès.

Les assurances Federated est l'une des plus importantes sociétés d'assurance des entreprises directe au Canada. Ses activités sont effectuées par une équipe de vente constituée d'agents en assurance de dommages attitrés. Nous travaillons avec plus de 60 associations professionnelles à l'échelle du pays afin d'offrir à nos clients des solutions et des services qui répondent à leurs besoins particuliers.

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

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

Une autre de nos filiales, la Compagnie d'assurance Verassure, offre de l'assurance des particuliers et de l'assurance automobile par l'intermédiaire d'une agence.

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

L'ÉQUIPE DE LA HAUTE DIRECTION

Silvy Wright
Présidente et chef de la direction

Craig Pinnock
Dirigeant principal des finances

Lori McDougall
Dirigeante principale, Talents et stratégie

Lambert Morvan
Chef de l'exploitation

Christopher Harness
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

George Halkiotis
Premier vice-président, Service de l'indemnisation

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.

2 | Message de la présidente et chef de la direction
3 | Qui sommes-nous?
9 | Nos clients
19 | Nos collectivités
36 | Notre démarche environnementale
39 | Notre milieu de travail
46 | Nos bureaux

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.

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

UNE EXPÉRIENCE D'INDEMNISATION FIABLE

Chaque demande d'indemnisation est unique et mérite d'être traitée minutieusement et attentivement. 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 ACCESSIBLE OÙ ET QUAND VOUS EN AVEZ BESOIN

Les problèmes peuvent survenir à tout moment. C'est pourquoi nos clients peuvent joindre notre équipe à toute heure; elle traitera leur demande avec attention et compassion, afin qu'elle soit réglée à leur satisfaction le plus tôt possible.

Équipe de l'Indemnisation

Notre équipe du Service de l'indemnisation est composée de 283 experts en sinistres 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.

Commentaires à propos de notre 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 (ou s'il désire nous remercier!), il peut s'adresser à un représentant du Service à la clientèle de sa région.

« Notre dossier d'indemnisation a été pris en charge par Carli, une vraie perle. Elle a répondu rapidement à nos courriels et à nos appels, et elle a rendu le processus aussi simple que possible. J'ai fait affaire avec Northbridge Assurance pour trois demandes d'indemnisation différentes avec divers clients, et le service est sans pareil.

- Blythe Froh
Client de Northbridge

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

LA CLÉ DE NOTRE EXCELLENT SERVICE

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.

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 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 ouvrables.**
- Si une demande concerne un tiers, nous faisons un compte rendu à notre client au moins 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 recevons des commentaires au moyen de sondages pour nous assurer d'améliorer la qualité de notre service à la clientèle et de l'expérience que nous offrons aux clients.

93 % *du temps, un expert en sinistres communique avec nos clients dans les* ***trois heures ouvrables*** *qui suivent la déclaration d'un sinistre.*

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

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

Grâce à notre partenariat avec une entreprise nationale bien établie de réparation automobile, nos clients ont accès à un service de remorquage disponible jour et nuit et à des réparations dans les meilleurs ateliers partout au Canada, réparations qui sont garanties à vie tant que le client reste propriétaire du véhicule.

Programme de fournisseurs privilégiés de location de véhicules de remplacement

Nous nous sommes associés à une entreprise nationale bien établie de location de voitures 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!

Pour les polices d'assurance admissibles, nous offrons quatre programmes complets 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. Notre service d'Assistance juridique offre aux clients des conseils juridiques sur un large éventail de questions, des problèmes d'emploi au déchiffrement du jargon des contrats, et ce, 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 préventives 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.*

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

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.

> « Merci aussi pour votre aide précieuse et votre patience dans le traitement de ce dossier!
>
> ***- Sylvain Demers***
> *Transport Servitank inc.*

INNOVATION TECHNOLOGIQUE ET PROCESSUS EFFICACES

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

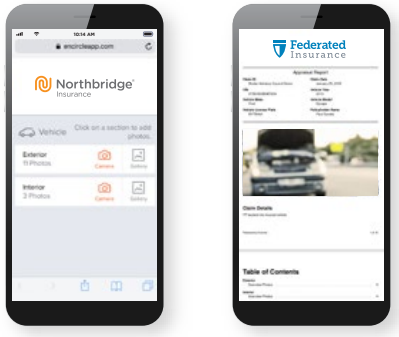
Nous recherchons des technologies novatrices afin de rehausser l'efficacité de nos processus pour que toutes les pièces du casse-tête s'emboîtent parfaitement en coulisse et pour offrir aux clients un service fiable et fluide.

LE SAVIEZ-VOUS?

L'INDEMNISATION EXPRESS : UN RACCOURCI POUR RÉGLER LES DEMANDES

Certes, certains dossiers d'indemnisation sont complexes, alors que d'autres ne le sont pas, comme 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.



2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

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 qui peuvent vous aider à éviter qu'un sinistre environnemental ne dégénère.

AIDER NOS CLIENTS À GÉRER LEURS RISQUES

Notre partenariat avec nos clients vise autant la prévention que 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 **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 **7 000 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.

> La demande d'indemnisation a été traitée rapidement et efficacement. Je ne vois pas comment on aurait pu améliorer le processus. Nous sommes très satisfaits de l'atelier de carrosserie. Le personnel semble avoir fait du très bon travail.
>
> ***- Patricia Brown***
> *Cliente 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***[MC] *: 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.*

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

NOS DOMAINES D'EXPERTISE

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

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

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 nos clients, nos agents, nos 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 2018 :

- **379 séances de formation** à nos clients, à nos agents ou courtiers et à nos souscripteurs
- **3 821 participants**
- **Plus de 11 086 heures de formation**

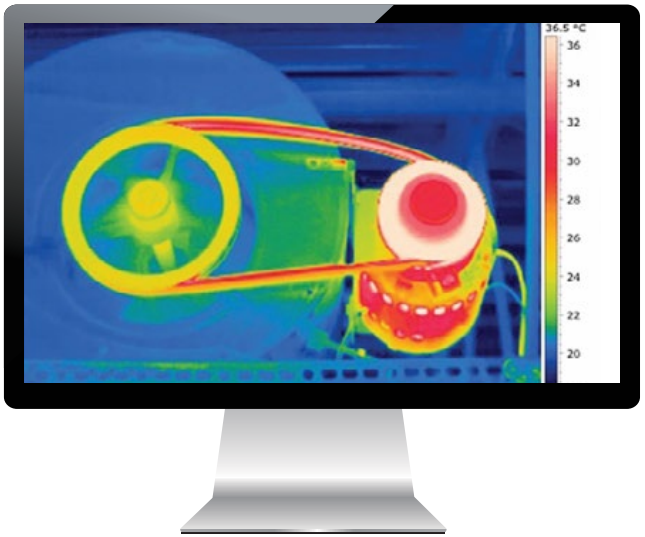
La très grande majorité des participants de nos séances de formation internes et externes ont été impressionnés et **ont dit qu'ils recommanderaient notre formation à un collègue! L'indice global de recommandation client (IRC) pour nos formations de 72 % pour 2018 témoigne bien de cette réussite.**

DE PRÉCIEUX CONSEILS

Nos bulletins ***Parlons prévention***[MC], qui abordent la gestion du risque, couronnent notre service exceptionnel. Ces bulletins axés sur des sujets spécialisés par secteurs **(98 en anglais et 92 en français) et destinés à notre clientèle de Northbridge et des Assurances Federated** fournissent des exemples de pratiques exemplaires de gestion des risques dans divers secteurs, adaptés selon les types d'activités commerciales.

Des outils qui aident à évaluer les risques

Notre Service de prévention offre une variété d'ateliers et d'outils conçus pour aider nos clients à réduire leurs risques et à préserver leurs profits. Des outils qui visent à déterminer les éléments problématiques des parcs de véhicules aux listes de vérification qui aident à mettre en évidence les risques potentiels, chacune de nos offres a été conçue pour aider nos clients à exploiter leur entreprise de façon plus sécuritaire.



Notre travail aide les entreprises à mieux surveiller leurs structures, y compris les composantes potentiellement dangereuses, comme les fils exposés ou les machines de production de grande valeur.

Réunion nationale du Service de prévention

2 | Message de la présidente et chef de la direction
3 | Qui sommes-nous?
9 | Nos clients
19 | Nos collectivités
36 | Notre démarche environnementale
39 | Notre milieu de travail
46 | Nos bureaux

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

TISSER DES LIENS EN AMÉLIORANT L'EXPÉRIENCE CLIENT

Nous savons que les assurances ne sont pas faciles à comprendre pour tout le monde. Le jargon des contrats et du secteur de même que tout le processus de souscription peuvent créer de la frustration et de la confusion. Par conséquent, nous avons cherché à simplifier et à clarifier l'expérience de nos clients en adoptant quelques approches novatrices qui nous aident à adapter nos services à leurs besoins et à démystifier le processus de souscription d'assurance.

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

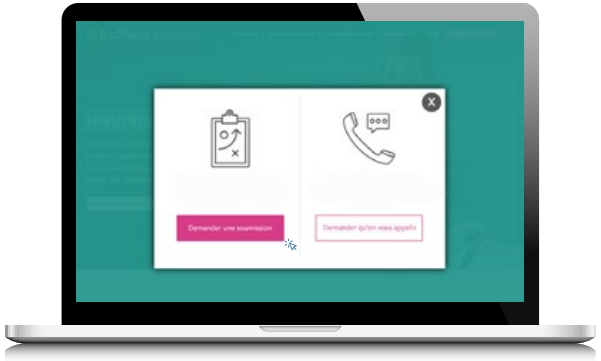
Nous savons que beaucoup de petites entreprises ne savent pas par où commencer pour s'assurer, ce qui nous a poussés à mettre au point une nouvelle approche de soumission en ligne qui rend le tout plus enrichissant. Nous avons pensé notre expérience numérique pour améliorer les connaissances de nos clients qui ont une petite entreprise, du moment où ils commencent à se renseigner sur l'assurance à celui où ils décident de faire leur achat. 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.

Nos assistants virtuels sont là pour vous aider, jour et nuit

Nous avons mis l'intelligence artificielle à l'œuvre dans le site Web de TruShield Assurance au moyen de notre assistant virtuel. Sympathique et compétent, **l'Assistant en assurance** est à votre service pour répondre à une panoplie de questions d'assurances, clarifier les options de gestion des risques et de protection, et même fournir une estimation après une brève conversation numérique.

En 2018, nous avons commencé à travailler sur un assistant virtuel pour le site Web de Northbridge Assurance, et **Bridget** a fait ses débuts! Nous voulons que nos différents utilisateurs – nouveaux visiteurs, clients actuels et courtiers – puissent trouver de l'information adaptée à leurs besoins particuliers, et c'est là que Bridget entre en jeu.

Idéalement, nous voulons que nos assistants robotisés améliorent la qualité et la simplicité de l'expérience client pour que nous soyons là pour nos clients jour et nuit.



L'Assistant en assurance de TruShield

Bridget, l'assistante virtuelle de Northbridge

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

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 et lors d'événements spécialisés. Nous mettons à jour nos ressources en ligne régulièrement pour rendre le contenu passé, présent et futur plus accessible à tous les visiteurs de nos sites Web.

Les tendances évoluent rapidement, et nous travaillons très fort pour suivre le rythme. Nous tenons un répertoire d'articles de grande qualité qui sont actuels et 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 est fière 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 par l'intermédiaire de la FCEI. 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**

Nous continuons de tisser des liens avec nos collectivités, avec notre environnement et entre nous dans le cadre de notre programme de responsabilité sociale.

Une employée de notre équipe de Souscription d'Halifax, qui travaille fort pour servir sa collectivité.

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

Northbridge agit MC

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 simple : au moyen du bénévolat, des bourses de bénévolat, des programmes d'égalisation des dons et d'une grande campagne de financement annuelle menée par les employés, nous amassons des milliers de dollars pour les jeunes partout au Canada.

En 2018 :

NORTHBRIDGE **A ÉGALÉ LES DONS DE 291** EMPLOYÉS

PLUS DE **2 500** HEURES ONT ÉTÉ CONSACRÉES AUX JOURNÉES DE **BÉNÉVOLAT D'ÉQUIPE**

ENVIRON **2,1 millions** DE DOLLARS ONT ÉTÉ **VERSÉS À NOS PARTENAIRES CARITATIFS** ET À DES FONDATIONS DE **BIENFAISANCE EN 2018!**

NOUS AVONS ÉGALÉ PLUS DE **120 000 $** AMASSÉS PAR L'ENTREMISE DU PROGRAMME DE DONS DE CONTREPARTIE À L'INTENTION DES COURTIERS

Notre énoncé en matière de responsabilité sociale

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

Nous respectons cette conviction :

- en finançant les organismes qui sont voués à améliorer la vie des 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;
- en soutenant les organismes de bienfaisance qui sont chers à nos employés par des dons d'argent et de temps.

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

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 relatifs aux dons de contrepartie, 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 : 34 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.

Le programme de responsabilité sociale d'entreprise de TruShield

Chaque fois qu'une personne souscrit une police d'assurance auprès de TruShield, nous faisons un don à l'un de nos six partenaires caritatifs : DAREarts, Jack.org, Passeport pour ma réussite, la fondation SickKids, Arbres Canada ou Centraide, dont le choix revient au client. Jusqu'à présent, plus de 500 clients ont dirigé des dons vers leur organisme préféré, et nos partenaires caritatifs sont extrêmement reconnaissants de ce soutien additionnel.

> Chaque dollar compte lorsqu'il est question d'aider les enfants! Je suis personnellement reconnaissant envers le programme de dons de contrepartie de Northbridge, qui bonifie le soutien qu'offre notre société de courtage à la Fondation pour enfants diabétiques. Cette fondation contribue au mieux-être quotidien des familles, enfants et adolescents qui vivent avec le diabète de type 1.
>
> ***- Patrice Vézina***
> *Vézina Assurances inc.*

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

JOURNÉE DE BÉNÉVOLAT D'ÉQUIPE

Nous offrons à nos équipes la possibilité de prendre une journée de congé pour faire connaissance avec 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.

En 2018, plus de 2 500 heures ont été consacrées aux collectivités durant les journées de bénévolat d'équipe!

Voici un aperçu de nos efforts combinés en 2018…

Centre d'apprentissage et de garde de jeunes enfants Emma de la YWCA

L'équipe de la Souscription de la région de l'Ouest a donné un second souffle au terrain de jeu du Centre d'apprentissage et de garde de jeunes enfants Emma. Le Centre Emma offre un programme exceptionnel de soutien aux jeunes mères et à leurs enfants âgés de six semaines à trois ans. C'est une formule gagnante : tandis que les enfants profitent d'un environnement sûr et stimulant, les mères reçoivent de l'aide scolaire et personnelle.

Quand la fumée a envahi Vancouver en août, le terrain de jeu a été abandonné puisque les nourrissons et les jeunes enfants étaient forcés de rester à l'intérieur. Quand les prévisions ont annoncé le retour du beau temps, l'équipe Northbridge a offert son aide pour nettoyer et préparer le terrain de jeu en faisant un peu de jardinage, en balayant le sable et les feuilles mortes et en retirant tous les dangers possibles pouvant blesser les enfants.

Jayne Dy donne son avis sur l'expérience :

> « Cette expérience a été vraiment agréable, encore plus lorsque nous avons appris que cette garderie était particulière! Je suis fière de faire partie d'une collectivité qui soutient les familles provenant de différents milieux, et je suis heureuse de pouvoir y changer les choses et y apporter mon aide, même à petite échelle.

(Haut) Équipe de Souscription Construction et entrepreneurs, Toronto
(Centre) Équipe du Service de prévention, Québec
(Bas) Équipe de Souscription Fabrication et ressources, Ontario

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

Northbridge vient en aide à l'organisme Feed Nova Scotia

Le groupe Northbridge a aidé Feed Nova Scotia à trier, à inspecter et à emballer les dons alimentaires offerts par des entreprises et des épiceries locales, et par des gens des quatre coins de la province. Parmi les dons, on retrouvait des denrées non périssables et d'autres articles pour la maison, comme des produits de soins personnels, des produits de nettoyage, des jouets et des vêtements.

En somme, cette journée nous a ouvert les yeux, et ce fut une expérience enrichissante. Le groupe a été étonné de constater la quantité de denrées à trier et à distribuer chaque jour, et les employés ont eu l'occasion d'en apprendre plus sur l'ensemble des activités de l'organisme.

Au total, le groupe a trié 2 382 kilos de nourriture, soit environ ***5 258 repas!***

Le Grand Vélo pour la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC

La Fondation des maladies du cœur et de l'AVC a invité l'équipe des Assurances Federated à participer au **Grand Vélo.** Comme certains de ses membres ont vécu les conséquences de l'AVC dans leur famille, l'équipe était enchantée de participer à l'événement.

Même si la demi-heure de vélo était très amusante, c'est le travail accompli avant l'événement qui a été le plus important. **L'équipe a largement dépassé sa cible de 3 500 $ en amassant un total de 5 780 $ grâce à un barbecue de collecte de fonds!** Le groupe, qui en était à sa toute première participation au Grand Vélo, a obtenu le statut de VIP (réservé aux équipes qui amassent 5 000 $ ou plus), tout en soutenant une grande cause.

Opération Main-forte

L'été dernier, l'ouragan Harvey a dévasté la demeure de dizaines de milliers de personnes, y compris celle de membres de notre société sœur, Crum & Forster, à Houston (Texas). La restauration de leur maison ne fut certes pas une tâche facile, mais grâce à l'Opération Main-forte, des employés de Northbridge ont prêté main-forte à leurs collègues de Riverstone et de LDR Investments pour alléger un peu leur fardeau.

L'Opération Main-forte appelait à la mobilisation de bénévoles pour aller à Houston et mettre la main à la pâte durant trois jours pour déblayer les décombres et restaurer la maison des employés de Crum. Plus de 100 employés de Northbridge se sont portés volontaires pour aider leurs voisins du Sud, et trois chanceux ont été choisis.

Les trois comparses ont eu un choc en arrivant à Houston, puis sur les lieux sinistrés le premier jour. Les dommages étaient plus graves que ce à quoi ils s'attendaient; de nombreuses parties de la ville en étaient encore aux phases de reconstruction préliminaires. Impossible de comprendre pleinement ce que beaucoup d'habitants de Houston ont vécu, mais de nombreux propriétaires leur ont raconté leur histoire à partir de la semaine de la montée des crues.

Ce qui a le plus marqué Kathryn Stimers, bénévole de Northbridge, ce sont ces histoires. Certains résidents ont dû monter à bord d'un bateau pour aller voir leur maison, ou mettre leur chien dans un bac de recyclage flottant pour descendre la rue inondée en tentant d'évacuer les lieux. C'est le récit de ces difficultés qui a motivé Kathryn à offrir son aide.

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

Soutenir la lutte contre le cancer

Pour la 7e année consécutive, nous avons participé au Relais pour la vie de **Women in Insurance Cancer Crusade (WICC)** en tant que commanditaire national et avons marché afin d'amasser des fonds pour la Société canadienne du cancer.

Le Relais pour la vie est un événement annuel lors duquel les participants doivent marcher le long d'une piste de course dans le but d'amasser des dons et de sensibiliser les gens à la lutte contre le cancer. À Toronto, vingt de nos employés dévoués ont réussi à amasser plus de **9 000 $** pour la Société canadienne du cancer et la WICC, et se sont hissés au cinquième rang des collecteurs de fonds parmi 70 équipes!

« La motivation et la passion des membres de notre équipe, petite mais efficace, étaient évidentes dès les premières semaines où nous avons commencé à planifier notre collecte de fonds, jusqu'aux derniers moments du Relais aux environs de minuit, alors que de nombreux membres de l'équipe marchaient encore autour de la piste, raconte Randi Nixon, directrice, Litiges, Indemnisation, et cocapitaine des Northbridge Navigators. Je suis extrêmement fière de ce que nous avons accompli pour nous-mêmes, pour Northbridge et pour la lutte contre le cancer. »

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

*Les Northbridge Navigators ont amassé plus de **10 000 $.***

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

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 matière de santé mentale et de dépendance 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 aide la famille à définir et à comprendre les problèmes rencontrés, collabore avec la famille pour fixer des objectifs de rétablissement et détermine le plan de traitement qui convient le mieux avant d'aller puiser dans son réseau de plus de 1 100 professionnels et fournisseurs de services spécialisés.

L'intervenant pivot peut jouer un rôle déterminant auprès des familles touchées par la maladie mentale ou la dépendance. 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.

Depuis 2013, le projet d'orientation des familles a changé la vie de plus de 2 500 familles de jeunes ayant des problèmes de santé mentale ou de dépendance.

Course de 10 km Sporting Life

La course annuelle de 10 km Sporting Life se déroule à Toronto depuis maintenant 18 ans. Son objectif est d'amasser des fonds pour le Camp Oochigeas (« Ooch »), un camp de vacances à vocation charitable où les enfants atteints de cancer peuvent profiter des plaisirs de l'été tout en continuant de recevoir leur traitement. L'équipe Northbridge aura contribué à envoyer autant de jeunes que possible au Camp Ooch en recueillant près de 4 000 $ au moyen d'événements et de dons personnels.

Au total, plus de 22 000 coureurs ont amassé au-delà de 2 millions de dollars lors de l'événement 2018!

L'équipe de course de Toronto prête à fouler la piste!

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

Collecte de fonds pour Humboldt

En 2018, un accident d'autocar survenu dans la région rurale de la Saskatchewan a fait 16 victimes, dont plusieurs faisaient partie des Broncos de Humbolt, une équipe de hockey de la ligue junior. Cette tragédie a touché les Canadiens à l'échelle du pays, et plusieurs personnes provenant des quatre coins du monde se sont réunies pour offrir leur soutien et amasser des fonds pour venir en aide à l'équipe et aux familles.

Pour montrer notre soutien aux survivants, aux familles des victimes et à la collectivité de Humboldt, Northbridge a invité les employés à se joindre au reste du pays en portant un chandail d'une équipe de hockey de leur choix ou un chandail aux couleurs des Broncos, dans le cadre d'une journée nationale organisée par un groupe de mères de la Colombie-Britannique dont les enfants jouent au hockey.

Après avoir égalé les dons des employés, Northbridge a remis plus de 6 000 $ à la cause!

Les employés portent un chandail sportif pour témoigner leur solidarité

Prendre l'initiative avec Enactus

Northbridge est fière de s'associer à Enactus Canada, un organisme à but non lucratif dirigé par de jeunes entrepreneurs et des dirigeants d'entreprises canadiennes qui encourage les étudiants universitaires à créer des projets pour améliorer leur collectivité. Enactus forme toute une génération de leaders entrepreneuriaux qui ont à cœur de faire avancer la santé économique, sociale et environnementale du Canada.

Dans le cadre de l'accélérateur de projet Northbridge Safer Communities, 26 groupes d'étudiants des quatre coins du pays ont posé leur candidature pour obtenir l'une des six bourses de 2 500 $ offertes par Northbridge pour démarrer leur projet.

Après avoir évalué avec soin chacune des demandes déposées, en collaboration avec notre partenaire d'Enactus, nous avons choisi six équipes dont les projets cadraient le mieux avec notre objectif d'améliorer la sécurité dans les collectivités canadiennes. Six conseillers de Northbridge ont ensuite pris le temps de travailler avec les étudiants choisis.

Voici ce qu'Enactus a accompli :

- 73 établissements d'enseignement participants
- 3 498 étudiants mobilisés
- 271 projets d'autonomisation communautaire réalisés
- 448 nouvelles entreprises créées
- 697 personnes ayant trouvé un emploi
- 393 212 heures de bénévolat
- 28 572 personnes directement touchées

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

Parler finance avec JA Central Ontario

Northbridge est ravie de s'associer avec JA Central Ontario (anciennement, Junior Achievers Ontario), un organisme qui favorise la réussite des jeunes. JA encourage les jeunes à prendre des décisions financières sensées et éclairées pour démarrer des entreprises, planifier leur carrière et laisser s'épanouir leur esprit d'innovation.

Un groupe de bénévoles de Northbridge a passé la journée avec 165 élèves de septième année de l'école intermédiaire Fallingbrook, à Mississauga, pour leur expliquer comment prendre des décisions financières intelligentes. Après avoir reçu une formation de JA, nos bénévoles ont montré aux élèves des notions de base importantes, par exemple comment équilibrer un budget et faire la distinction entre ses désirs et ses besoins.

Aider les étudiants à prendre de bonnes habitudes financières

> Ce fut une expérience absolument fabuleuse. J'ai été très impressionné par la participation et la soif d'apprendre des jeunes dans notre classe. Je recommencerais sans hésiter.
>
> ***- Paul Gardner***
> *Vice-président, Souscription, Assurance des entreprises, Ontario*

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

Donnons à l'unisson

DES SUPERHÉROS DE TOUTES SORTES

Chaque année, les employés de Northbridge travaillent tous ensemble afin d'amasser des dons pour nos six partenaires caritatifs. C'était notre 6e campagne annuelle, sous le thème des superhéros, qui résume parfaitement nos efforts, et ce que nous avons accompli!

Voici les résultats de la campagne *Donnons à l'unisson* de 2018…

Les employés de Northbridge à la rescousse!

NOUS AVONS **AMASSÉ** PLUS DE

123 000 $

NORTHBRIDGE Y A **AJOUTÉ**

123 000 $

EN TOUT, ENVIRON

246 000 $

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 | SickKids | United Way of Canada | Centraide Canada | jack.org | ArbresCanada

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

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, 71 % des élèves du secondaire qui ont obtenu leur diplôme pendant qu'ils participaient au programme ont poursuivi leurs études dans un établissement postsecondaire.

En 2018, Northbridge a offert cinq 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. Northbridge a aussi participé à la création du site Web de Passeport pour ma réussite sur les stages, terminé en 2018, en faisant partie du comité du projet et en offrant son soutien financier. Le site Web 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.

6 043
ÉLÈVES

5 845
ANCIENS ÉLÈVES

20
ÉTABLISSEMENTS PARTICIPANTS

71 %
ONT POURSUIVI LEURS ÉTUDES DANS UN ÉTABLISSEMENT POSTSECONDAIRE

72 %
DE DIPLOMATION EN MOYENNE

Histoire d'une réussite en chair et en os :

Ramez Fazelyar, stagiaire en livraison de projets, NBFC

En tant qu'étudiant en gestion, Ramez savait qu'il aurait beaucoup de compétition pour se trouver un stage d'été, ce qui était l'un de ses objectifs durant ses études. Lorsqu'il a appris que Northbridge offrait des stages exclusifs aux anciens élèves de *Passeport pour ma réussite*, il a tout de suite postulé comme stagiaire en livraison de projets pour l'été 2018.

« Sans *Passeport*, je n'aurais probablement pas trouvé de stage d'été, pense Ramez. Ces occasions ne se présentent pas toujours pour les élèves de *Passeport*, mais on peut vraiment compter sur le programme pour nous ouvrir des portes. »

Durant son passage chez Northbridge, Ramez a développé diverses compétences avec l'aide de son gestionnaire. « J'ai développé des compétences en communication et je me suis familiarisé avec le travail de bureau dans un cadre professionnel, ce que je n'avais pas pu faire avant. La maîtrise d'Excel et de SharePoint est essentielle pour un étudiant en gestion, et je m'en servirai sans doute dans d'autres postes à l'avenir. »

Ramez souhaite que d'autres entreprises sachent à quel point ces stages comptent pour les jeunes de *Passeport*. « Je crois que ces débouchés sont vraiment importants pour les élèves de *Passeport*, souligne-t-il. Ils nous aident vraiment à propulser notre carrière d'une façon qui est difficile à mettre en mots : c'est étonnant de voir à quel point ces stages peuvent changer la donne. »

Ramez explore actuellement des possibilités d'emploi en vente, en consultation et en marketing, tout en terminant ses études, et emporte avec lui tout le bagage acquis durant son stage.

« Quand je parle à des employeurs ou que je postule dans des groupes étudiants, Northbridge revient toujours dans mon discours, même si je n'y étais que le temps d'un été. J'y reviens toujours, car c'est une expérience dont je suis fier. J'aimerais qu'il existe des débouchés semblables pour nous aider à atteindre nos objectifs professionnels et scolaires. »

- Ramez Fazelyar
Gestion des affaires avec majeure en marketing (baccalauréat en commerce), Université Ryerson

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

jack.org

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 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. L'année 2018 a été une année record pour l'organisme : plus de 100 jeunes conférenciers formés et certifiés ont donné 264 présentations Jack à l'échelle du pays, soit une augmentation de 59 % par rapport à l'année d'avant, à plus de 53 000 jeunes dans toutes les provinces et tous les territoires.

Le nombre de présentations Jack a augmenté de 59 % en 2018, et elles ont rejoint plus de 53 000 jeunes au total.

Les 2 800 jeunes leaders canadiens ont dirigé 165 sections de Jack pour ouvrir le dialogue sur la santé mentale avec 75 000 pairs. Par ailleurs, 18 groupes de jeunes ont tenu des sommets régionaux dans tout le pays, en plus du sommet national à Toronto.

Une randonnée de vélo au profit de Jack.org

Pédaler avec Jack Ride

Le plus important événement annuel de l'organisme Jack.org, la course Jack Ride, est une randonnée à vélo qui accueille environ 1 000 participants dans des sentiers ambitieux. En 2018, 25 cyclistes de l'équipe Northbridge – et quelques employés qui ont fait du bénévolat avant et après l'événement – ont passé un bon moment pour appuyer cet événement.

Grâce à des collectes de fonds individuelles et en entreprise, l'équipe Northbridge a amassé **tout près de 11 000 $, avec l'aide de notre programme de dons de contrepartie à l'intention des employés. Cette somme s'est ajoutée aux fonds amassés pour l'événement, dont le total a atteint 900 000 $.**

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

Partenaire de longue date de Northbridge agit, DAREarts a pour mission d'instaurer de l'estime de soi, du courage et des compétences de leadership chez les étudiants afin de les aider à développer leur plein potentiel, ce qui a des répercussions sur les jeunes longtemps après l'obtention de leur diplôme. DAREarts aide des milliers d'enfants et de jeunes de tout le pays à devenir des leaders par l'enseignement artistique, et l'organisme continue de s'attaquer aux problèmes sociaux associés à la pauvreté, à l'intimidation, à la santé mentale et à la violence.

Depuis 1996, plus de 217 382 jeunes Canadiens ont libéré leur potentiel avec DAREarts.

En 2018, DAREarts a pu réaliser plusieurs projets importants, entre autres :

- 145 jours de programme de base
- 12 jours de programme parascolaire
- 5 jours de camp d'été
- 35 jours de mentorat pour les jeunes
- 3 projets de partenariat spécial
- 15 présentations dans les écoles et la collectivité
- 52 partenaires scolaires

Un élan de créativité lors de la journée de fabrication de cartes à Toronto

Confection de cartes avec DAREarts

La journée de confection de cartes de DAREarts est une activité de bénévolat qui repose sur la sensibilisation, la collaboration, la solidarité et la philanthropie. Elle vise à renseigner les participants sur l'histoire des Autochtones au Canada et le travail important qu'on réalise dans ces communautés.

Les élèves et les bénévoles se réunissent pour explorer le pouvoir de l'art. Guidés par un artiste professionnel, ils découvrent leur potentiel créatif tout en tissant des liens et en apprenant les uns des autres. Toutes les cartes terminées sont vendues par l'organisme, et les profits servent à financer le travail important accompli dans les communautés des Premières Nations.

Northbridge est fière d'avoir collaboré avec des élèves de l'école publique Dovercourt et de la First Nations School of Toronto, qui ont confectionné des cartes à thématique hivernale pour soutenir les initiatives à Webequie et à Attawapiskat.

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

SickKids®

The Hospital for Sick Children (SickKids) est l'hôpital qui se consacre le plus à la recherche et à l'amélioration de la santé des enfants au Canada. Voici un aperçu des initiatives que Northbridge a appuyées en 2018.

Soulager la douleur

Le Dr Michael Salter explore un nouveau sujet de recherche : l'influence de la douleur à la petite enfance sur le développement du cerveau et sur le système de perception de la douleur d'une personne durant sa vie. Dans la dernière année, le Dr Salter et son équipe ont utilisé des modèles animaux pour étudier les mécanismes cellulaires et moléculaires associés à la perception de la douleur dans le cerveau et le système nerveux en développement.

Changer la vie des enfants souffrant d'une maladie intestinale inflammatoire

Le nombre d'enfants vivant avec une maladie intestinale inflammatoire a augmenté de 50 % depuis dix ans, et le Canada affiche les taux les plus élevés au monde. Inez Martincevic, diététiste professionnelle du département de diététique clinique de SickKids, donne aux parents l'information nécessaire pour combattre cette maladie et offre de l'assistance nutritive aux patients.

Stimuler la recherche sur l'obésité

Poursuivant ses recherches sur l'obésité infantile, le Dr Hoon-Ki Sung étudie les tissus adipeux pour trouver de nouvelles façons de traiter l'obésité et le diabète de type 2 chez les enfants et les jeunes. Il utilise la recherche sur les cellules souches pour voir si les cellules adipeuses endommagées peuvent être converties en cellules adipeuses saines par le jeûne intermittent.

L'heure du conte à l'hôpital SickKids

Qu'y a-t-il de mieux que de voir un petit visage s'animer de joie? Cette année, des dizaines d'employés de Northbridge se sont inscrits pour lire (et chanter!) avec des enfants qui recevaient des soins médicaux à l'hôpital SickKids au cours de séances quotidiennes de lecture de contes. Neuf volontaires chanceux se sont joints à un clown thérapeutique pour raconter de belles histoires et donner vie à de merveilleux livres afin de captiver un public bien spécial.

Une journée sur le terrain pour SickKids

Nous avons tous « fore » à cœur d'aider SickKids! George Halkiotis, premier vice-président, Service de l'indemnisation, et Peter Aumonier, vice-président principal, ont organisé un tournoi de golf au profit de SickKids avec plusieurs fournisseurs partenaires.

« SickKids, un de nos partenaires caritatifs, est une organisation qui nous est très chère : nous connaissons tous quelqu'un qui a profité de son travail, et nous avons été très heureux de voir tout l'argent que nous avons réussi à amasser en une seule journée! » MM. Halkiotis et Aumonier

En une seule journée, ils ont réussi à amasser plus de 30 000 $!

« Ce fut une expérience merveilleuse. Durant toute l'activité, je n'ai pu cesser de sourire. Ces enfants braves et forts m'ont rappelé qu'il ne faut jamais rien tenir pour acquis et qu'il faut faire le bien autour de soi.

- Kaitlian Khan
Représentante du Service à la clientèle aux Assurances Federated à Mississauga

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

United Way of Canada Centraide Canada

Centraide a pour mission de susciter un changement positif et de donner à tous de meilleures chances de se bâtir un avenir stable. Dans le cadre de ses trois principaux objectifs – lutter contre la pauvreté, aider les enfants et renforcer les collectivités –, elle a réalisé de nombreux projets déterminants.

Voici à quoi sert l'argent amassé :

Emmener les gens de la pauvreté vers les possibilités

Pour briser le cycle de la pauvreté, Centraide se concentre sur trois grands objectifs : faciliter l'accès des Canadiens à des logements abordables, sûrs et permanents; fournir des aliments nutritifs, abordables et convenables; et contribuer à leur cheminement professionnel, les aider avec la gestion des dépenses et leur offrir des séances de formation professionnelle.

Aider les jeunes à réaliser leur potentiel

Centraide aide les enfants à réussir grâce à des programmes d'aide aux devoirs et de tutorat après l'école. Elle offre aussi des programmes de renforcement de l'esprit d'équipe, de mentorat et de développement du leadership, ainsi que des camps d'été pour promouvoir l'activité physique.

Bâtir des collectivités fortes et saines

Pour favoriser le dynamisme et la sécurité au sein des collectivités, Centraide encourage les Canadiens à s'impliquer en faisant la promotion du bénévolat et en faisant participer les membres de la collectivité à la prise de décisions. Elle offre aussi des services de consultation aux personnes ayant des problèmes de dépendance ou de santé mentale afin d'améliorer le bien-être et la sécurité des collectivités.

Aider les jeunes à réaliser leur potentiel

Bâtir des collectivités fortes et saines

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

ArbresCanada

25 ANS

80+ MILLIONS D'ARBRES PLANTÉS

600 COURS D'ÉCOLE VERDIES

Depuis le début de leur partenariat en 2014, Northbridge et Arbres Canada ont planté et entretenu plus de 3 900 arbres dans tout le pays. L'an dernier seulement, ils se sont unis pour planter 1 625 arbres!

Voici où certains de ces arbres ont été plantés :

Calgary (Alberta)

Avec 24 employés et 67 arbres fruitiers, nous avons créé une toute nouvelle forêt d'arbres fruitiers dans le jardin communautaire Renfrew. Cette forêt est accessible au public : tout le monde peut venir récolter les fruits et admirer le paysage!

Winnipeg (Manitoba)

L'an dernier, deux programmes ont été mis en place à Winnipeg : un pour un milieu d'apprentissage extérieur, et un sur l'alimentation de la faune dans la ville. Avec l'aide d'élèves, nos employés ont planté 107 arbres près d'écoles vitales pour la collectivité. Ces arbres offrent une expérience d'apprentissage à long terme, car les élèves pourront en prendre soin et les cultiver.

Au cœur du projet de jardin communautaire de Calgary

Planter des arbres pour verdir l'avenir de Winnipeg

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

Longueuil (Québec)

La plantation d'arbres dans un quartier sous-développé est une excellente façon de rassembler les gens et de créer une perspective d'avenir positive. À l'école Lionel-Groulx, plus de 30 personnes, dont nos employés et des élèves, se sont réunies pour planter 12 arbres fruitiers dans le tout nouveau verger de l'école. Le verger peut maintenant servir d'outil éducatif pour renseigner les élèves sur les arbres fruitiers, et il constitue une source d'aliments locaux sains.

Toronto (Ontario)

Un total de 200 arbres et arbustes indigènes (amélanchier, cornouiller à grappes, peuplier deltoïde) ont été plantés dans le parc Tommy Thompson avec l'aide de 20 employés de Northbridge. Ce projet de restauration pourra servir d'habitat faunique, prévenir l'érosion du sol, améliorer la qualité de l'eau et réduire l'exposition aux rayons nocifs du soleil.

EN 2018, NOUS AVONS COLLABORÉ AVEC ARBRES CANADA POUR PLANTER

1 625

ARBRES PARTOUT AU PAYS!

Ensemencer pour un avenir radieux

Planter des arbres au parc Tommy Thompson à Toronto

NOTRE **DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE**

Nos vies sont liées à notre environnement, et nous nous efforçons de renforcer ce lien, au bureau comme ailleurs.

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

Nos deux objectifs verts sont de promouvoir l'écoresponsabilité en milieu de travail 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

Northbridge continue de participer à la Semaine canadienne de l'environnement. Cette année, nos bureaux aux quatre coins du pays se sont réunis pour mettre la main à la pâte et aider la planète.

Guelph :

Une équipe de bénévoles a participé à sa troisième corvée de nettoyage consécutive dans la collectivité et a réussi à amasser **neuf sacs de déchets** aux abords d'un court tronçon de route. L'équipe a également signalé à la Ville que de gros articles avaient été abandonnés à cet endroit, comme des pneus, des matériaux de construction, et même une télévision!

Toronto :

En faisant le ménage de leur placard, des employés ont donné plus de **450 kilos (1 000 lb) de tissus usagés** à l'organisme Bag2School afin d'amasser des fonds pour Arbres Canada. Tous les articles recueillis seront revendus à prix abordable ou recyclés pour produire des matériaux de rembourrage, d'isolation, et plus encore.

Vancouver :

Les membres de l'équipe verte ont sensibilisé leurs collègues au dépérissement des colonies d'abeilles à l'échelle mondiale et leur ont remis des **semences pour pollinisateurs** à planter chez eux.

Winnipeg :

Des bénévoles sont sortis nettoyer les rues. L'équipe verte a également organisé une **campagne de recyclage** pour amasser des sacs de plastique et s'assurer qu'ils sont recyclés de façon adéquate.

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

RÉDUCTION DES DÉCHETS AU TRAVAIL

Notre comportement au bureau influe directement sur notre empreinte carbone. C'est pourquoi nous cherchons toujours des façons novatrices et écologiques de faire évoluer nos processus.

Nous offrons 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 nos clients du secteur Transport et logistique 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.

Depuis le lancement de la **Plateforme d'impression FollowMe** – notre système d'impression « à l'arrivée » – à la fin de 2017, nous avons réduit considérablement le gaspillage de papier (tout en améliorant la protection des renseignements confidentiels). En effet, Northbridge a évité de gaspiller 102 752 feuilles de papier (soit 12 arbres), d'émettre 1 305 kg de CO_2 et de consommer l'équivalent de 81 705 heures d'éclairage.

Mais ce n'est pas tout : nous avons modernisé le système d'éclairage du bâtiment de Northbridge pour le rendre plus écologique. Depuis ce changement, nous avons économisé 38 117 kWh d'énergie, soit 6 099 $! On estime que les économies annuelles s'élèveront à 57 200 kWh, soit 9 200 $.

LE SAVIEZ-VOUS?

Northbridge a évité de gaspiller 102 752 feuilles de papier (soit 12 arbres), d'émettre 1 305 kg de CO_2 et de consommer l'équivalent de 81 705 heures d'éclairage.

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**

Notre approche axée sur les employés et le travail d'équipe ainsi que notre désir de changer les choses donnent vie à la culture de Northbridge.

Des employés de Northbridge s'amusent pour une bonne cause.

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

NOS VALEURS ORIENTENT NOTRE TRAVAIL – ET NOTRE MILIEU DE TRAVAIL

L'union fait la force. Les employés de Northbridge sont exceptionnels, et ils travaillent ensemble pour créer une expérience de travail sans pareille. Incarnant au quotidien nos valeurs principales – la passion, le respect, l'excellence, la créativité et la solidarité –, chaque membre de la famille Northbridge nous aide à réussir et à dépasser nos attentes.

Nos employés s'efforcent de laisser leur trace en donnant un service exceptionnel, en collaborant 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 pour nos employés. Les occasions de tisser des liens sont au cœur de notre style coopératif : nos dirigeants sont faciles d'approche et accessibles, et nos gestionnaires privilégient la collaboration parce qu'ils tiennent à bâtir de bonnes relations. Chez Northbridge, nous tenons à récompenser le travail bien fait par des possibilités de perfectionnement et une culture de soutien authentique.

TALENTS ET CULTURE : RÉINVENTER LES RELATIONS DE TRAVAIL

Northbridge talents et culture

Nous redéfinissons l'expérience employé. L'équipe **Talents et culture** donne vie à notre culture en créant des expériences enrichissantes, en investissant dans le perfectionnement de notre talentueux personnel et en favorisant un milieu de travail dynamique et stimulant.

Le tout est plus grand que la somme de ses parties

La réussite de Northbridge repose sur ses employés; nous ne l'oublions jamais. Nous encourageons nos employés à collaborer afin d'atteindre de meilleurs résultats. Nos opinions, croyances, expériences et perspectives diverses sont au cœur de l'innovation et de la collaboration qui font la renommée de Northbridge.

Notre objectif est de créer une expérience employé axée sur l'avenir qui passe par :

- des programmes et des services personnalisés pour les employés;
- des possibilités de perfectionnement personnel et professionnel;
- un environnement de travail flexible;
- des initiatives de bien-être pour la santé physique, mentale et financière de nos employés.

Northbridge travaille fort afin d'honorer les différences qui rendent son milieu de travail unique et d'unir ces voix pour changer les choses, au bureau comme ailleurs.

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

PERFECTIONNEMENT PERSONNEL ET PROFESSIONNEL

En investissant dans le perfectionnement personnel et professionnel de nos employés, 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 des stagiaires 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.

La formation et le perfectionnement des employés

Northbridge encourage ses employés à accorder une grande importance à leur perfectionnement professionnel en leur offrant des options de formation interne en ligne et en salle de classe pour les aider à développer leurs compétences techniques et générales.

LE SAVIEZ-VOUS?

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 les plus performants 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.

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL FLEXIBLE

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, programme de congés, programme d'achat de vacances, horaires d'été et départ plus tôt lors des longues fins de semaine : nos employés ont la souplesse nécessaire pour profiter d'un meilleur équilibre travail-vie personnelle.

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 ses employés à voir à leur santé physique, mentale et financière.

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 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.

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

DES PROGRAMMES ET DES SERVICES ADAPTÉS AUX EMPLOYÉS

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.

Programme d'assurance destiné au personnel

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

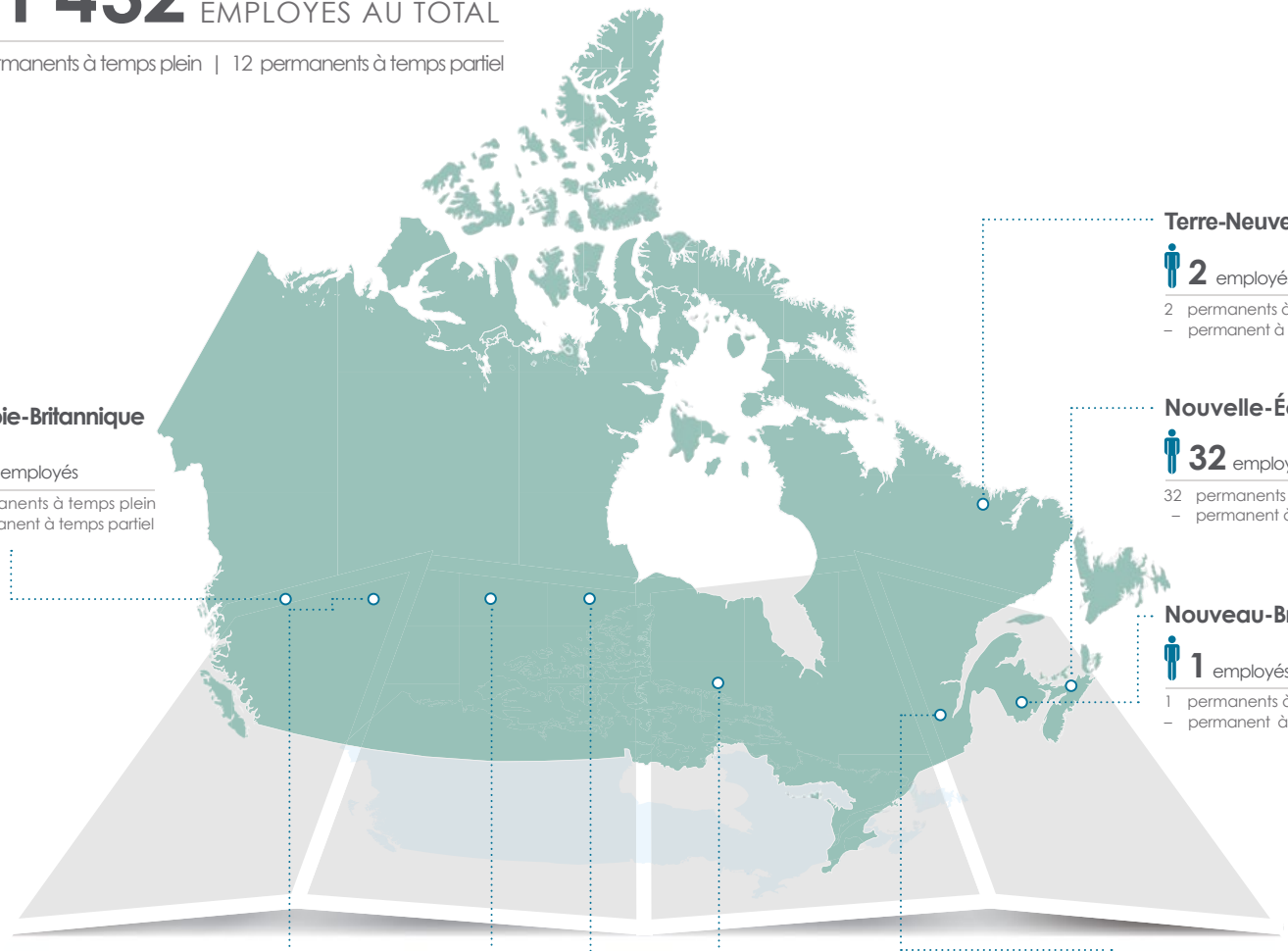
Programme de congés concurrentiel

Northbridge offre un programme de congés concurrentiel à ses employés (vacances, journées personnelles et congés de maladie).

2 | Message de la présidente et chef de la direction
3 | Qui sommes-nous?
9 | Nos clients
19 | Nos collectivités
36 | Notre démarche environnementale
39 | Notre milieu de travail
46 | Nos bureaux

1 432 EMPLOYÉS AU TOTAL

1 420 permanents à temps plein | 12 permanents à temps partiel



Terre-Neuve-et-Labrador
2 employés
2 permanents à temps plein
– permanent à temps partiel

Nouvelle-Écosse
32 employés
32 permanents à temps plein
– permanent à temps partiel

Nouveau-Brunswick
1 employés
1 permanents à temps plein
– permanent à temps partiel

Colombie-Britannique
155 employés
154 permanents à temps plein
1 permanent à temps partiel

Alberta
116 employés
115 permanents à temps plein
1 permanent à temps partiel

Saskatchewan
4 employés
4 permanents à temps plein
– permanent à temps partiel

Manitoba
90 employés
89 permanents à temps plein
1 permanent à temps partiel

Ontario
819 employés
811 permanents à temps plein
8 permanents à temps partiel

Québec
213 employés
212 permanents à temps plein
1 permanent à temps partiel

2 | Message de la présidente et chef de la direction
3 | Qui sommes-nous?
9 | Nos clients
19 | Nos collectivités
36 | Notre démarche environnementale
39 | Notre milieu de travail
46 | Nos bureaux

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 2018, 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 2018	TOTAL POUR 2017
NFLD	144	1 668	163	1 687	2 012
PEI	25	224	30	229	311
NS	102	1 461	170	1 529	1 787
NB	75	1 230	162	1 317	1 799
QC	814	10 751	1 302	11 239	12,324
ON	2 457	21 914	2 835	27,206	30 551
MB	39	1 101	76	1 138	1 106
SK	61	3 091	2	3 032	2 672
AB	640	11 989	-	11 349	11 590
BC	380	7 305	111	7 036	7 748
YK	5	57	-	52	56
NWT	12	136	-	124	171
NT	3	44	-	41	61
Total au provincial	157	60 971	4 851	65 979	72 188
Total au fédéral***	22 664	S. o.	4 832	27 496	44 384
Total	**22 821**	**60 971**	**9 683**	**93 475**	**116 572**

**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.I de 22 910 $.*

NOS BUREAUX

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

Northbridge
Une société de FAIRFAX

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

Northbridge[MD] Assurance

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

Edmonton
10235–101st St., Suite 1000
Edmonton (Alberta) T5J 3G1

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

Halifax
1801 Hollis St., Suite 900
Halifax (Nouvelle-Écosse) B3J 3N4

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

Québec
2590, boul. Laurier, bureau 560,
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

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

19 | Nos collectivités

36 | Notre démarche environnementale

39 | Notre milieu de travail

46 | Nos bureaux

Les assurances Federated

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

Calgary
70 Country Hills,
Landing, NW #205, Calgary (Alberta) T3K 2LZ

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

Laval
3100, boul. 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, boul. Lebourgneuf, bureau 520
Québec (Québec) G2K OHI

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

TruShield Assurance

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 | info@nbfc.com

© Corporation financière Northbridge, 2018

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.

MC et MD Marques de commerce et marques déposées de la Corporation financière Northbridge (« Northbridge »).

3562-001 ed01F | 05-2019