

# Northbridge

Une société de FAIRFAX



**Déclaration de  
responsabilité  
publique 2014**

## Table des matières

---

3	Message de la présidente et chef de la direction	15	Notre démarche environnementale
4	À propos de nous	16	Notre milieu de travail
8	Nos clients	19	Notre contribution économique
11	Nos collectivités	20	Nos bureaux

## Message de la présidente et chef de la direction

---

**En tant que partenaires d'assurance de confiance, nous devons non seulement offrir la tranquillité d'esprit à nos clients, mais aussi les aider à réaliser leur potentiel en affaires.**



Notre mission, c'est avant tout de contribuer au succès de nos clients et de protéger ce qu'ils ont bâti à la sueur de leur front. En tâchant de comprendre mieux que quiconque leur secteur et les risques auxquels ils sont exposés, nous élaborons des produits et services de première classe qui répondent aux besoins uniques de leur entreprise.

Chez Northbridge, nous croyons que chacun joue un rôle dans notre succès. C'est dans notre culture d'encourager les employés à soumettre leurs idées afin d'améliorer constamment notre façon de travailler et de rehausser l'expérience client. Nos valeurs – passion, respect, excellence, créativité et solidarité – sont au cœur de tout ce que nous faisons, tous les jours.

Northbridge est une société philanthrope. Au Canada, elle fait équipe avec cinq organismes de bienfaisance qui contribuent à la réussite des jeunes et à la préservation de l'environnement : Passeport pour ma réussite, SickKids, Centraide, DAREarts et Arbres Canada. Nos employés y contribuent aussi, en investissant gracieusement temps et énergie dans les causes qui leur tiennent à cœur. Dans le cadre de notre programme de responsabilité sociale, nous appuyons leur engagement par des dons d'argent et de temps.

Nous tenons sincèrement à apporter notre contribution en tant que société, que ce soit en offrant une expérience client exceptionnelle, en renforçant notre culture d'engagement et d'autonomisation ou en laissant une trace durable dans les milieux où nous sommes présents.

Ainsi, je suis très fière de vous présenter nos activités et nos accomplissements dans cette toute première déclaration de responsabilité publique.

A handwritten signature in black ink that reads "Silvy".

Silvy Wright  
Présidente et chef de la direction  
Northbridge



## À propos de 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.

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

Les polices émises 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.

Kathy Vandongen, réceptionniste  
d'entreprise (gauche), et Dan  
Teguh, directeur principal,  
Finances de l'entreprise

## 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



Passion



Excellence



Créativité



Solidarité

## Les clés de notre succès

### ***Offrir une expérience client exceptionnelle***

Nous nous sommes engagés à comprendre mieux que tout concurrent les besoins et les secteurs de nos clients, de même qu'à fournir à ces derniers un service exceptionnel et des solutions novatrices.

### ***Créer un environnement de travail exceptionnel***

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

### ***Renforcer notre position de leader 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, et ce, pour répondre aux besoins de nos clients et de nos courtiers au Canada.

### ***Viser la rentabilité***

En menant nos activités de façon disciplinée et efficace, nous augmentons nos revenus, réduisons nos coûts et assurons une saine gestion des risques.

# 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.



C'est en tenant à connaître ses clients et leurs activités que Les assurances Federated est devenue le chef de file canadien dans le secteur de l'assurance directe des entreprises. Nous collaborons avec des associations professionnelles partout au pays pour rester en contact avec nos clients et au courant des enjeux et des défis auxquels ils font face.

Grâce à notre spécialisation dans ce créneau, à notre modèle d'assurance directe et à notre équipe de plus de 100 agents en assurance de dommages, nous sommes devenus l'assureur recommandé auprès des membres de plus de 50 associations professionnelles et groupements d'achat à travers le Canada.



TruShield Assurance, la division des Assurances Federated dédiée aux petites entreprises, se concentre sur les besoins uniques des propriétaires de petite entreprise.

Elle assure les biens, la responsabilité civile des entreprises et les automobiles. Occupant un marché où le consommateur a l'embaras du choix, nous cherchons à nous démarquer par des solutions flexibles qui s'adaptent à mesure que l'entreprise de nos clients grandit.



Par l'entremise de son programme *Privilege 50 Auto & Home Insurance*, La Compagnie d'assurance Zenith offre d'excellents rabais d'assurance, des garanties complètes et un service à la clientèle exceptionnel aux Canadiens de 50 ans et plus pour reconnaître et récompenser les bonnes habitudes de conduite et la responsabilité en tant que propriétaires d'habitation de ces derniers.

# L'équipe de la haute direction



Silvy Wright  
Présidente et chef de la direction



Craig Pinnock  
Dirigeant principal des finances



Lambert Morvan  
Chef de l'exploitation



Lori McDougall  
Dirigeante principale du  
développement de l'entreprise



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

Notre mot d'ordre : aider les entreprises canadiennes à réussir en étant leur partenaire d'assurance de confiance. C'est ce qui nous permet d'offrir une expérience client remarquable grâce à nos produits et à nos services novateurs.

### Un service après-sinistre hors pair

Lorsqu'un client souscrit une police chez nous, nous lui promettons d'être là pour lui lorsqu'il en aura besoin. Nous prenons cette promesse très au sérieux. Nous avons comme mission de traiter et de mener à bien les demandes de règlement rapidement et avec le plus grand soin – jour et nuit.

À notre avis, il n'y a pas d'approche universelle à cet égard. Flexibilité et créativité sont de mise pour assurer des relations durables. C'est pourquoi nos services sont taillés sur mesure en fonction des besoins uniques de chaque entreprise cliente.

### Engagement en matière de service

Lorsque nous traitons une demande de règlement, nous adhérons à des normes qui reflètent bien notre objectif d'offrir une expérience client exceptionnelle.

- Quand un client communique avec notre Service des sinistres, il peut s'attendre à parler avec un membre de notre équipe moins de 20 secondes après la première sonnerie.
- Lorsqu'un sinistre est déclaré, notre équipe d'experts en sinistres communique avec le client dans les trois heures.
- Si un client nous appelle, nous le rappelons toujours le même jour ouvrable.
- Dès qu'une demande est réglée, un membre de notre équipe communique avec le client pour faire un suivi.

Tout au long du processus, nos experts en sinistres dévoués travaillent sans relâche. Ils aident nos clients à comprendre les prochaines étapes, et leur indiquent qui fera le suivi avec eux et à quel moment ils devraient obtenir une réponse.



## Réseau de partenaires privilégiés

Remettre nos clients sur pied : voilà la mission du Service des sinistres, qui a aussi été adoptée par notre réseau de fournisseurs privilégiés.

- **Ateliers de réparation privilégiés et pièces pour camions lourds**

Notre programme d'ateliers de réparation privilégiés et de pièces pour camions lourds vise à simplifier le processus d'indemnisation pour nos clients de véhicules utilitaires, à faire en sorte que la qualité des réparations satisfasse ou dépasse les normes de l'industrie ainsi qu'à accélérer le processus afin que nos clients puissent reprendre la route dès que possible.

- **Ateliers de réparation privilégiés pour automobiles et utilitaires légers**

Notre programme d'ateliers de réparation privilégiés pour automobiles et utilitaires légers offre à nos clients des services de réparation garantie de véhicules rapides, efficaces et de grande qualité, ainsi que des services de remorquage et d'assistance routière jour et nuit, dans tout le Canada. C'est notre promesse que les meilleurs ateliers de réparation s'occuperont des besoins de nos clients.

- **Fournisseurs privilégiés de location de véhicules de remplacement**

Nous nous sommes associés au plus grand réseau de véhicules de location, Enterprise Rent-A-Car, pour offrir à nos clients un kilométrage illimité, une assistance routière d'urgence, un service après les heures normales d'ouverture, sans tracas, et la prise en charge du véhicule est gratuite.

- **Entrepreneurs privilégiés en restauration de bâtiments**

Notre réseau d'entrepreneurs privilégiés en restauration de bâtiments s'engage à offrir un service à la clientèle exceptionnel, à tenir nos clients informés tout au long du processus et à fournir son expertise, un niveau élevé de service et un travail de grande qualité en perturbant la routine de nos clients le moins possible.

- **Cabinets d'avocats privilégiés spécialisés dans la défense et les litiges**

Grâce à notre programme de cabinets d'avocats privilégiés spécialisés dans la défense et les litiges, nous voyons à ce que nos clients puissent profiter d'une expertise juridique de confiance à des tarifs privilégiés, et ce, jour et nuit.

- **Assistance juridique**

Notre programme Assistance juridique permet à nos clients d'obtenir des conseils juridiques gratuits sur un large éventail de questions juridiques pouvant toucher leur entreprise, comme des questions liées à l'embauche et les contrats.

- **Aide en cas de traumatisme**

Nous comprenons qu'une perte peut être dévastatrice. Notre programme Aide en cas de traumatisme fournit à nos clients des services de soutien confidentiels gratuits.

## Équipe de professionnels dévoués

Notre équipe du Service des sinistres est composée de plus de 200 professionnels répartis dans l'ensemble du pays. Chaque membre de cette équipe est spécialiste d'un secteur donné; ainsi, en cas de sinistre, nos clients reçoivent l'aide d'une personne qui connaît bien le contexte de leur entreprise.

Nous avons également une équipe d'experts en sinistres qui se déplacent pour traiter les demandes de règlement en personne, au besoin, pour offrir le meilleur service possible, le plus rapidement possible.

Les clients peuvent communiquer avec un représentant du Service à la clientèle de leur région s'ils souhaitent faire réviser leur dossier ou ne sont pas entièrement satisfaits de nos services.

## Gestion des catastrophes

Pour tenir à coup sûr notre promesse, nous avons mis en œuvre un plan d'intervention éprouvé en cas de catastrophe. Notre équipe entend offrir le meilleur service qui soit, peu importe les circonstances.

Bonjour.

*Je voulais simplement vous dire personnellement à quel point ce fut un plaisir pour AYR Motor Express de renouveler sa police chez vous. Le mérite revient surtout aux deux expertes en sinistres avec qui j'ai fait affaire pour la plupart de nos dossiers, Kendra et Paola. Non seulement elles sont compétentes et professionnelles, mais elles rendent agréable ce qui est souvent demandant et frustrant. Le service qu'elles m'ont donné depuis que je suis responsable a été plus que parfait! Je me réjouis à l'idée de poursuivre cette relation encore plusieurs années.*

– AYR Motor Express –

## Des solutions de prévention innovatrices

Pour nous, il est important d'offrir plus que de l'assurance. Ainsi, nous avons adopté une approche proactive pour aider nos clients à gérer les risques associés à leurs activités et à réduire les pertes éventuelles.

Notre équipe de professionnels de la prévention s'engage à offrir à nos clients des solutions de prévention innovatrices et à la fine pointe de l'industrie qui peuvent les aider à améliorer leurs pratiques de gestion des risques.

Chaque année, notre Service de prévention effectue plus de 5 000 évaluations des risques et visites pour le compte d'entreprises canadiennes. Forts de leurs années d'expérience en prévention dans les industries de notre clientèle, les membres de notre équipe offrent également des conseils et des formations sur mesure pour nos clients.

### Nos domaines d'expertise

Les domaines d'expertise de notre Service de prévention sont les suivants :

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

### De précieux conseils

En plus d'offrir des services sur mesure, notre Service de prévention renseigne nos clients et nos courtiers sur la gestion des risques pour les aider à mieux repérer les risques potentiels afin de les réduire et de protéger leur entreprise.

## Des clients informés

Bon nombre d'assurés ont du mal à déterminer la couverture dont ils ont besoin et à comprendre la tarification et le contenu de leur police. Nous croyons qu'il nous incombe, en tant que leur assureur actuel ou potentiel, de les informer sur l'assurance et de leur fournir des explications concrètes.

Voici quelques exemples démontrant notre engagement à informer nos clients :

- Parce que nous savons que les propriétaires de petite entreprise ont déjà suffisamment de responsabilités, nous essayons de leur faciliter la tâche quand vient le temps d'évaluer leurs besoins et de choisir l'assurance qui protégera leur entreprise. Nous y arrivons entre autres grâce à notre partenariat avec Startup Canada, une organisation vouée à bâtir un environnement favorable à l'entrepreneuriat. Depuis le début de cette collaboration, nous répondons par différents canaux aux questions des petites entreprises sur l'assurance et la gestion des risques.
- Nous publions régulièrement des articles pragmatiques visant différents secteurs pour aider nos entreprises clientes à se protéger. Voici quelques exemples d'articles publiés en 2014 :
  - » Série d'articles sur la protection des biens, y compris un guide sur les meilleurs types d'alarmes antivol, de systèmes de surveillance vidéo, de serrures de portes et de coffres-forts.
  - » Guide en trois parties sur le transport sécuritaire de marchandises lourdes, fragiles et périssables.
  - » Présentations en ligne visant à sensibiliser nos clients aux cybermenaces courantes, comme les enregistreurs de frappe, et à expliquer des termes d'assurance élémentaires.
- Nous avons publié des dizaines de guides sectoriels pour aider nos courtiers partenaires à dresser un meilleur portrait des besoins en assurance de leurs clients et à trouver la solution qu'il leur faut. Nous avons également organisé à leur intention des journées de perfectionnement sur les tendances de l'industrie et discutons des moyens de collaborer pour bien informer les clients sur différents risques émergents.

Toutes les formations de Northbridge auxquelles j'ai participé ont été valorisantes et utiles.

**Eugenia Churilov**  
Responsable de la sécurité et de la conformité du parc  
– Calyx Transportation Group inc. –



## Nos collectivités

---

Nous nous sommes engagés à améliorer les choses dans nos collectivités grâce à notre programme de responsabilité sociale *Northbridge agit*.

Les visées de notre programme *Northbridge agit* témoignent de notre engagement philanthropique de longue date et de ce qui nous tient à cœur : contribuer à la réussite des jeunes Canadiens, soutenir les organismes de bienfaisance qui sont chers à nos employés et sensibiliser notre personnel à l'écoresponsabilité tout en cherchant des moyens de réduire l'incidence de nos activités sur l'environnement.

Dans le cadre de notre engagement à investir dans les collectivités où nous exerçons nos activités, nous faisons don chaque année d'un montant équivalent à 1 % de notre bénéfice avant impôts à l'organisme Sixty-Three Foundation. En 2014, nous avons versé 2,6 millions \$ à la Sixty-Three Foundation.



## Programme de dons de contrepartie

Nous appuyons la générosité de nos employés en égalant leurs dons de bienfaisance jusqu'à concurrence de 1 000 \$ par année. Les causes qui leur tiennent à cœur reçoivent donc le double du soutien.

## Journée de bénévolat d'équipe

L'union fait la force, n'est-ce pas? C'est pourquoi dans le cadre de notre programme de bénévolat d'équipe, nos employés peuvent prendre une journée de congé pour donner ensemble de leur temps à un organisme local.

## Bourse pour les employés bénévoles

Nous soutenons également les employés qui font du bénévolat en dehors des heures de travail, grâce à notre programme de bourse pour les employés bénévoles. Dès qu'un employé cumule 40 heures de bénévolat pour un organisme de bienfaisance, Northbridge remet 500 \$ à cet organisme.

## Nos partenaires caritatifs

Nous sommes fiers d'appuyer nos cinq partenaires caritatifs, qui contribuent au rayonnement de nombreuses collectivités canadiennes : DAREarts, Passeport pour ma réussite, SickKids, Centraide et Arbres Canada.

# Donnons à l'unisson

## Campagne annuelle *Donnons à l'unisson*

Chaque année, durant une semaine d'activités de sensibilisation et de collecte de fonds, nous travaillons tous ensemble afin d'amasser des dons que nous remettons à nos partenaires caritatifs. Tous les dons versés par les employés sont accompagnés de dons de contrepartie de la part de Northbridge.

En 2014, nous avons recueilli en tant qu'entreprise plus de 140 000 \$ grâce à notre campagne *Donnons à l'unisson*.

## 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, en offrant du temps pour le bénévolat et des dons de contrepartie;
- 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.





La fondation DAREarts œuvre pour offrir aux enfants et aux jeunes de collectivités défavorisées des occasions culturelles diverses et un enseignement en art dont ils ne pourraient pas profiter autrement, dans le but de les aider à développer leur potentiel et à devenir des leaders.

Grâce à un éventail de programmes, les enfants ont la chance de s'exprimer de façon créative et d'être porteurs de changement, dans leur vie et dans leur collectivité.

Offrant des programmes en Colombie-Britannique, au Manitoba, au Nunavut, en Ontario, au Québec et en Nouvelle-Écosse, DAREarts cible les jeunes de milieux urbains et ruraux qui sont susceptibles de consommer de la drogue, d'être victimes de violence ou de commettre un suicide, par exemple.

En tant que contributeur majeur, Northbridge soutient les programmes de DAREarts dans l'ensemble du pays.

## Passeport pour ma réussite

*Passeport pour ma réussite* est un organisme qui contribue à bâtir une génération de diplômés au Canada au moyen d'un programme qui aide les jeunes provenant de milieux à faible revenu dans l'obtention de leur diplôme d'études secondaires. De concert avec le système scolaire, *Passeport pour ma réussite* prend un engagement de plusieurs années auprès des jeunes et de leur famille. Grâce au travail d'employés et de bénévoles, cet organisme offre des séances de tutorat après les cours, du mentorat et de l'aide financière afin d'abaisser les barrières qui peuvent entraver l'accès à l'éducation.

Offrant des programmes en Nouvelle-Écosse, au Québec, en Ontario et au Manitoba, *Passeport pour ma réussite* grandit rapidement. Le plus récent programme a été lancé en 2014, à Vancouver.

Nous faisons équipe avec *Passeport pour ma réussite* dans la création et la mise en œuvre d'un programme national de stages et de préparation à l'emploi, qui donnera aux étudiants les outils et les occasions de réseautage nécessaires pour réaliser leurs objectifs d'emploi, partout où les programmes de l'organisme sont offerts. Nous avons également le plaisir d'offrir nous-mêmes des stages aux diplômés du programme.

## 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. SickKids innove à ce chapitre en combinant soins, recherche et enseignement. La Corporation financière Northbridge s'engage à soutenir cet hôpital pour améliorer la qualité de vie des enfants.

Nous nous sommes associés à la fondation SickKids pour financer la recherche par les moyens suivants :

- Fondation pour soutenir une chaire de recherche en pédiatrie
- Fondation pour soutenir une chaire de recherche sur la maladie intestinale inflammatoire
- Bourse de recherche sur la leucémie



**ArbresCanada**

À l'été de 2014, nous avons joint nos forces à celles d'Arbres Canada, un organisme de bienfaisance qui se consacre à planter et à prendre soin des arbres dans les milieux urbains et ruraux du pays.

À l'automne de 2014, nous avons soutenu la restauration du parc George Lane, un lieu important situé à High River, en Alberta, qui a été ravagé par les inondations de 2013. Nous avons aussi participé au verdissement du terrain d'un complexe résidentiel ayant servi à loger d'urgence les sinistrés de cette région, ce qui a embelli et ravivé les espaces dépouillés. Aider nos clients à se remettre sur pied après une catastrophe est l'essence même de ce que nous faisons. Soutenir Arbres Canada est aussi un excellent moyen de restaurer les espaces verts de nos collectivités après un désastre.



Centraide se consacre à réaliser des changements positifs dans des collectivités partout au Canada. Elle aide notamment les jeunes à réaliser leur potentiel. À cette fin, elle travaille en partenariat avec tous les paliers de gouvernement, le milieu des affaires, les organismes communautaires et les membres de la collectivité afin d'éliminer les facteurs susceptibles de faire obstacle à la réussite des enfants et des jeunes, dès leur plus jeune âge jusqu'à leur entrée dans le monde du travail.

Partenaires de longue date, nous sommes fiers d'appuyer Centraide au moyen de notre campagne annuelle *Donnons à l'unisson*.





## Notre démarche environnementale

---

Notre engagement à l'égard de l'environnement se fonde sur deux principes :

- Promouvoir l'écoresponsabilité auprès de notre personnel
- Réduire l'incidence de nos activités sur l'environnement

Afin de nous assurer que toutes les mesures nécessaires sont prises pour réduire notre empreinte écologique, nous cherchons à saisir les occasions dans l'ensemble de l'entreprise, c'est-à-dire tant à l'échelle nationale que régionale.

Grâce aux programmes déjà en place, y compris notre vaste programme de recyclage, nous avons réussi en 2014 à faire la transition vers du papier recyclé à 100 % pour alimenter nos imprimantes et nos photocopieurs. En outre, certains services sont maintenant entièrement informatisés, ce qui allège encore plus notre empreinte écologique.

Nous avons également lancé un programme national de recyclage de nos sachets de café, et avons investi dans de meilleures technologies de vidéoconférence et de collaboration virtuelle afin de réduire les déplacements professionnels.

### Soutien des choix écologiques de nos courtiers, de nos clients et de nos employés

Conformément à notre mission de promouvoir l'écoresponsabilité, 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 avec des produits « certifiés verts » à la suite d'un sinistre.

Afin de limiter leur consommation de papier, nos courtiers n'ont qu'à utiliser l'outil en ligne EZCert pour produire leurs attestations d'assurance. Nous venons également de lancer eDocs, un outil permettant aux courtiers de télécharger des documents de police directement à partir de leur système de gestion de dossiers pour éliminer la paperasse.

Nous valorisons le savoir-faire et la passion de nos employés pour l'environnement. Nous les encourageons donc à soumettre leurs idées pour alléger notre empreinte écologique et à participer à des événements locaux comme Clean Toronto Together, une activité de nettoyage des espaces verts communautaires.

# Nous réussissons ensemble

## Notre milieu de travail

En tant qu'équipe, nous sommes déterminés à accomplir de grandes choses, chaque jour, et nous y parvenons. Chacun contribue à la réussite de l'entreprise, qui est propulsée par notre esprit d'initiative.

Nos valeurs — la passion, le respect, l'excellence, la créativité et la solidarité — sont au cœur de tout ce que nous entreprenons.

Nous croyons que notre succès passe par celui de nos employés. Pour cette raison, nous avons basé notre stratégie globale sur la création d'un environnement de travail exceptionnel.

### L'importance des gens

Nous contribuons au succès de nos employés notamment en investissant dans leur perfectionnement.

En effet, grâce à notre programme de soutien au perfectionnement, nos employés peuvent suivre des cours liés à leur rôle, se préparer à gravir le prochain échelon de leur carrière ou approfondir leur connaissance de l'industrie des assurances. Le coût de ces cours et de tout manuel requis est assumé par Northbridge. Nous offrons également des primes d'encouragement à ceux qui prennent l'initiative d'obtenir un titre professionnel.

En 2014, la planification du perfectionnement a été intégrée à notre processus de gestion du rendement, ce qui signifie que tout employé souhaitant se fixer des objectifs de perfectionnement personnels peut compter sur l'appui de son gestionnaire pour les mener à bien.

Lors de cette même année, nous avons formé tous nos employés en matière de service à la clientèle et avons investi dans une plateforme de formation continue donnant accès en tout temps à des dizaines de cours et de ressources. Les employés sont donc libres de parfaire leurs connaissances au moment qui leur convient.



Bruce Reid, développeur Web principal



Mary Young, chef de projet



Debbie Johnson, PAA  
Spécialiste, Services et solutions d'entreprise

## 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.

## Équilibre entre travail et vie personnelle

Nous savons qu'il est important de s'accorder une relâche pour refaire le plein d'énergie et se consacrer à ses objectifs personnels. C'est pourquoi nous offrons des indemnités de vacances à nos employés et les encourageons à profiter de tout le temps de répit auquel ils ont droit.

Nos employés ont au moins 15 jours de vacances et peuvent acheter une semaine supplémentaire grâce à notre programme d'achat de vacances.

Nous offrons également des horaires de travail flexibles, des jours de congé personnel et de maladie, et la possibilité de terminer plus tôt avant une fin de semaine prolongée.

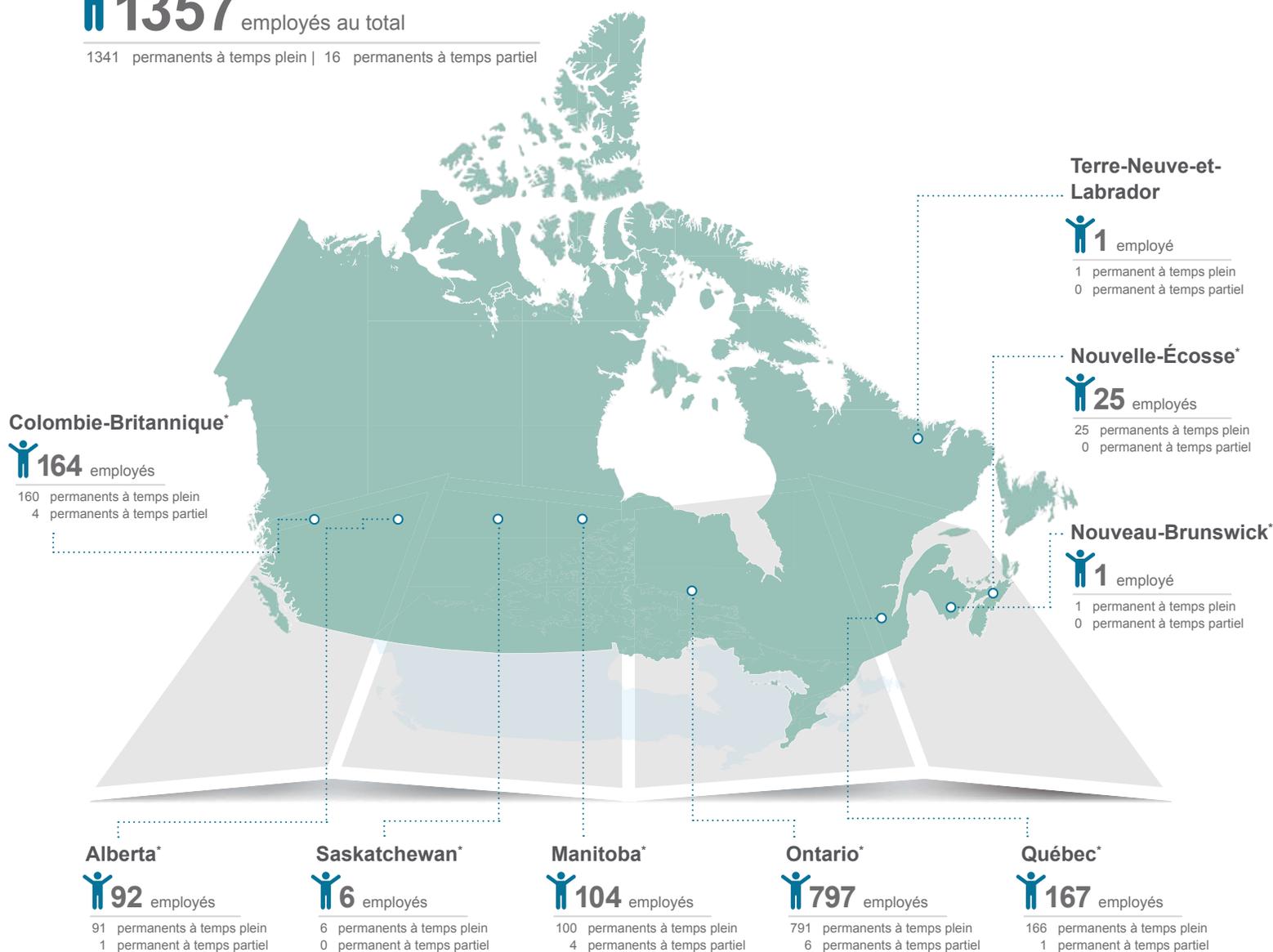


## À l'écoute de nos employés

Afin de créer un environnement de travail exceptionnel et de miser sur ce qui compte le plus aux yeux de nos employés, nous menons tous les ans un sondage sur l'engagement, que nous prenons très au sérieux. Avec l'aide des équipes partout au pays, nous utilisons les commentaires reçus pour bâtir un environnement où chacun se sent capable d'exceller, tous les jours.

 **1357** employés au total

1341 permanents à temps plein | 16 permanents à temps partiel



\* Ces données comprennent les employés permanents actifs seulement.

## 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 après-sinistre, qui permet à nos clients de se remettre sur pied le plus tôt possible.

En 2014, la Corporation financière Northbridge et ses filiales ont versé les montants suivants en impôt provincial et fédéral :

IMPÔT PAYÉ (en milliers de dollars)	IMPÔT – REVENU*	IMPÔT – PRIMES et INCENDIE	TPS/TVH/ TVQ/TVP**	TOTAL POUR 2014	TOTAL POUR 2013
T.-N.-L.	713	1 029	100	1 842	1 050
Î.-P.-É.	113	195	21	329	170
N.-É.	720	1 132	106	1 958	1 200
N.-B.	421	803	91	1 315	826
Qc	3 437	6 109	835	10 381	6 464
Ont.	7 080	15 696	2 074	24 850	18 849
Man.	355	849	79	1 283	888
Sask.	567	2 148	1	2 716	2 000
Alb.	2 488	6 548	-	9 036	5 616
C.-B.	2 140	5 703	64	7 907	5 526
Yn	19	34	-	53	26
T. N.-O.	27	89	-	116	71
NU	21	104	-	125	55
Total provincial	18 101	40 439	3 371	61 911	42 741
Total fédéral***	50 137	S.O.	3 306	53 443	28 710
<b>Total</b>	<b>68 238</b>	<b>40 439</b>	<b>6 677</b>	<b>115 354</b>	<b>71 451</b>

\* Les montants d'impôt sur le revenu pour 2014 sont des estimations.

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

\*\*\*Comprend l'impôt de la partie VI.1 de 25 300 \$.

De plus, la Corporation financière Northbridge a fourni 9 517 415 \$ en financement par emprunt à des sociétés dans diverses provinces partout au Canada en 2014.

# Nos bureaux

## Northbridge

Une société de FAIRFAX



### Toronto

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

### Burnaby

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

### Calgary

2443 Pegasus Rd NE, Calgary  
(Alberta) T2E 8C3

### Edmonton

1165 5555 Calgary Trail NW,  
Edmonton (Alberta) T6H 5P9

### Laval

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

### London

200-735 Wonderland Rd N, London  
(Ontario) N6H 4L1

### Calgary

525-220 12th Avenue SW, Calgary  
(Alberta) T2R 0E9

### Edmonton

10707 100th Avenue, 10th floor,  
Edmonton (Alberta) T5J 3M1

### Guelph

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

### Halifax

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

### Mississauga

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

### Québec

6655, boulevard Pierre-Bertrand,  
bureau 302, Québec (Québec) G2K 1M1

### Regina

204-2595 E Quance St, Regina  
(Saskatchewan) S4V 2Y8

### Winnipeg

255 Commerce Drive, C. P. 5800,  
succ. Main, Winnipeg (Manitoba)  
R3C 3C9

### 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

1500-595 Burrard St, Vancouver  
(Colombie-Britannique) V7X 1G4

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

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

© Corporation financière Northbridge 2015

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.