

Déclaration de responsabilité publique

2015



Northbridge

Une société de FAIRFAX

Table des matières

- | | |
|---|---|
| 3 Message de la présidente et chef de la direction | 17 Notre démarche environnementale |
| 4 Qui sommes-nous? | 18 Notre milieu de travail |
| 8 Nos clients | 21 Notre contribution économique |
| 12 Nos collectivités | 22 Nos bureaux |

Message de la présidente et chef de la direction

À Northbridge, nous mesurons notre succès à notre capacité à favoriser le succès de nos clients.

En étant leurs partenaires d'assurance, nous procurons à nos clients la tranquillité d'esprit, puisqu'ils savent que leur entreprise est protégée. Permettre à leurs entreprises de rester en affaires est au cœur de nos activités.

Nous tâchons d'y parvenir en adoptant une approche globale de la gestion des risques. Pour aider nos clients à prévenir les sinistres, nous les faisons profiter de notre expertise sectorielle spécialisée et leur fournissons une vaste gamme de solutions qui contribuent à ce qu'ils aient la meilleure couverture pour répondre à leurs besoins et garantir leur gagne-pain. Dans l'éventualité où nos clients subiraient un sinistre, nos représentants en indemnisation et nos équipes des opérations externes travaillent à les soutenir pour qu'ils puissent remettre leur entreprise sur pied le plus rapidement possible.

Est également globale notre approche en matière de responsabilité sociale, qui prend la forme du programme *Northbridge agit*. Notre objectif est de contribuer à la réussite des jeunes Canadiens en les aidant à se dévouer corps et âme afin de profiter de toutes les occasions. Or, chacun de nos six partenaires caritatifs s'inscrit de manière unique dans notre approche, tout comme nos programmes qui encouragent nos employés à faire des dons et du bénévolat et qui connaissent beaucoup de succès année après année.

D'ailleurs, ce succès démontre que notre programme de responsabilité sociale est concrétisé par nos employés. À Northbridge, nous nous efforçons de créer une culture équitable et conviviale, fondée sur les cinq valeurs de notre entreprise : le respect, la passion, la solidarité, la créativité et l'excellence. Nous sommes déterminés à promouvoir ces valeurs dans tous les aspects de notre travail, et les membres de notre équipe exceptionnelle les incarnent au quotidien, notamment en ce qui a trait à notre engagement envers nos collectivités et à l'appui que nous leur donnons.

Qu'il s'agisse de favoriser le succès de nos clients, d'améliorer la qualité de vie de nos collectivités ou de valoriser la culture de notre entreprise, nous désirons vivement changer les choses. Pour expliquer en détail comment nous nous y prenons, je suis très heureuse de vous présenter notre déclaration de responsabilité publique de 2015.



Silvy Wright

Présidente et chef de la direction, 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.

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. Nous sommes déterminés à offrir une expertise et des solutions à la fine pointe de l'industrie, favorisées par notre culture équitable et conviviale — voilà ce qui nous permet de nous distinguer de nos concurrents.

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 en profondeur 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 grâce à notre culture équitable et conviviale, 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 des entreprises canadiennes.

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.



Les assurances Federated est le chef de file canadien dans le secteur de l'assurance directe des entreprises, employant sa propre équipe d'agents en assurance de dommages. Nous collaborons avec plus de 50 associations professionnelles partout au pays pour fournir à nos clients les solutions et les services qui répondent à leurs besoins particuliers.



Conçue pour répondre aux besoins des petites entreprises et des particuliers grâce à un modèle de vente directe, TruShield Assurance comprend l'assurance des biens, de la responsabilité civile et des automobiles.

Nous cherchons à nous démarquer en offrant, par l'intermédiaire de TruShield Assurance, des solutions flexibles qui s'adaptent à mesure que l'entreprise de nos clients grandit.

L'équipe de la haute direction



Silvy Wright
Présidente et chef de la direction



Craig Pinnock
Dirigeant principal des finances



Lori McDougall
Dirigeante principale du développement de l'entreprise



Lambert Morvan
Chef de l'exploitation



Andrew Wood
Dirigeant principal de l'information



Wayne Connelly
Président, Les assurances Federated



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



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



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

Notre approche en matière de gouvernance d'entreprise

Nous adhérons à une gouvernance d'entreprise judicieuse et efficace. Cet engagement commence par notre conseil d'administration, qui a adopté des lignes directrices et des politiques de gouvernance rigoureuses régissant nos pratiques et nos comportements à tous les niveaux.

Le conseil a également mis sur pied un comité de gouvernance d'entreprise et un comité de gestion des risques chargés de superviser l'efficacité de nos pratiques et de nos contrôles de gouvernance internes, de nos

politiques et de nos procédures de gestion des risques et de conformité, ainsi que de nos pratiques relatives aux conflits d'intérêts, aux plaintes des clients et à la confidentialité.

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

Nos clients

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 client.

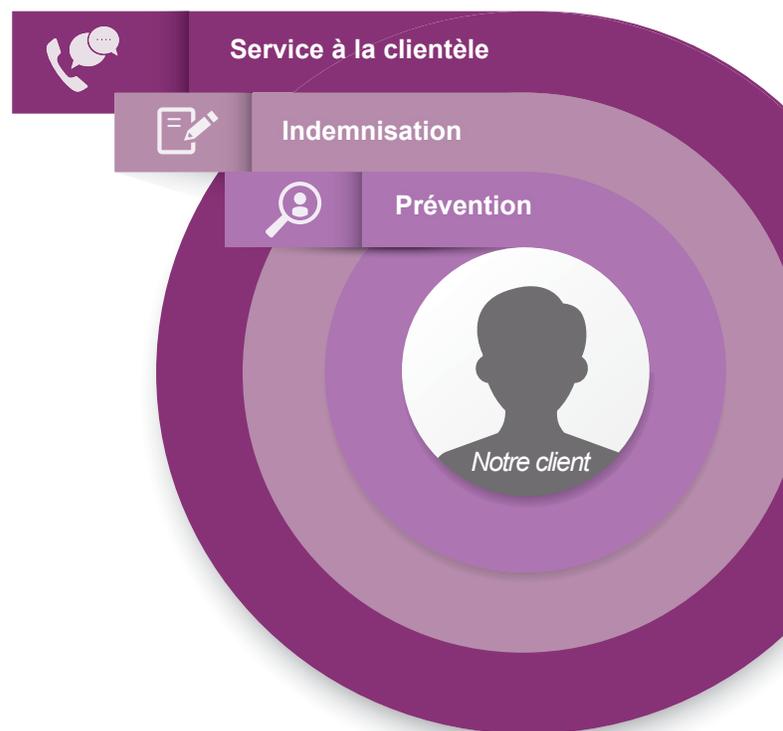
Engagement en matière de service

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 de l'indemnisation, 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. S'il nous écrit par la poste ou par courriel, nous lui répondons dans les deux jours.
- En cas de réclamation de tiers, par exemple une demande traitée par l'assureur d'une autre personne à la suite d'un accident, nous faisons un compte rendu à notre client tous les 90 jours jusqu'à ce que la réclamation soit réglée.

- Dès qu'une demande est réglée, un membre de notre équipe communique avec le client pour s'assurer que celui-ci n'a pas d'autres préoccupations et qu'il est satisfait du traitement de son dossier.

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.



Commodité de la déclaration de sinistre en ligne

Pour nous assurer que nous concrétisons auprès de nos clients notre promesse d'être là pour eux lorsqu'ils en auront besoin, nous avons mis en œuvre la déclaration de sinistre en ligne sur le site Web de chacune de nos marques.

Réseau de partenaires privilégiés

Remettre nos clients sur pied : voilà la mission du Service de l'indemnisation, qui a aussi été adoptée par notre réseau de fournisseurs privilégiés. Ces partenaires, nous les avons choisis parce que leurs normes de service cadrent avec les nôtres, ce qui garantit que nos clients ne recevront qu'un service de la plus haute qualité.

- **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 qui possèdent des 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.

En plus de ce réseau de partenaires privilégiés et de ces services à valeur ajoutée, nous offrons le programme **Assistance en cas de traumatisme**. Nous comprenons qu'une perte peut être dévastatrice; l'Assistance en cas de traumatisme fournit donc à nos clients des services de consultation confidentielle gratuits.

Nous offrons aussi à nos clients, dans le cadre du programme **Assistance juridique**, un accès à 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. Depuis 2010, les clients admissibles ont obtenu quelque 35 000 heures de conseils juridiques à nos frais!

Équipe de spécialistes sectoriels dévoués

Notre équipe du Service de l'indemnisation est composée de près de 250 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.

Il s'agissait de mon premier sinistre automobile au Canada; l'équipe de Northbridge m'a guidé dans le processus et m'a très bien tenu au courant de la progression de ma demande de règlement. Dans mon entreprise, je m'occupe de la gestion des risques en Amérique du Nord, et la plupart des sinistres que je traite surviennent aux États-Unis. Votre équipe a fait un excellent travail — en particulier mon expert en sinistres

**Brian Ogle, gestionnaire des risques
Arriscraft International**

Des solutions de prévention innovatrices

Pour nous, il est important d'offrir plus que de l'assurance. 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 plus de 60 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. Seulement en 2015, ils ont donné 4 700 heures de formation aux clients et 650 aux courtiers. Dans un sondage des participants, 99 % des répondants ont dit qu'ils recommanderaient la formation à leurs collègues.

Nos domaines d'expertise

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

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

De précieux conseils

En plus d'offrir des services sur mesure, notre Service de prévention renseigne nos clients et nos courtiers sur des aspects techniques de la gestion des risques pour les aider à mieux repérer les risques potentiels afin de les réduire et de protéger leur entreprise. Ses conseils comprennent notamment des pratiques exemplaires en matière de gestion des risques, élaborées à partir des milliers de visites d'entreprise qu'il effectue annuellement.

Votre conseiller en prévention a accompagné mon collègue et moi-même lors de récentes inspections, que nous avions planifiées avec le souci de fournir au client un soutien à valeur ajoutée et de l'aider dans l'examen et l'élaboration de ses processus de gestion des risques. Il a fait un excellent travail : il a émis de nombreuses suggestions, était très bien renseigné et, comme vous l'imaginez sûrement, a fait preuve de beaucoup d'entregent envers le personnel et les locataires du client. Nous vous sommes très reconnaissants du soutien de Northbridge et du travail du conseiller!

**Mike McCormack, directeur principal
Développement des affaires et gestion
des risques, Westland Insurance Group Ltd.**

Des clients informés

Malgré l'information et le soutien que nos clients obtiennent régulièrement de nos courtiers partenaires, bon nombre de titulaires de police ont du mal à comprendre la complexité de la couverture dont ils ont besoin et la tarification et le contenu de leur police. En tant que leur assureur actuel ou potentiel, nous pouvons aussi faire notre part pour les informer sur l'assurance et 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 des partenariats avec des associations comme Startup Canada, qui est vouée à bâtir un environnement favorable à l'entrepreneuriat, et Mompreneurs, qui vise à soutenir les mères en affaires et les entrepreneures. Dans le cadre de nos partenariats, 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 de contenu informatif publié en 2015 :
 - 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.

Une collaboration à l'interne favorisant le partage de renseignements

En arrière-plan, nous veillons au partage de renseignements entre équipes pour que nous puissions offrir aux clients un service cohérent et harmonieux sous le signe de la réceptivité. Afin que tout le monde soit au diapason en ce qui concerne les tendances de l'industrie, les défis et les occasions qui peuvent avoir une incidence sur nos courtiers partenaires ou les clients, nous avons des comités interfonctionnels sectoriels qui se réunissent périodiquement pour échanger des idées et de l'information.



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.

Chaque année, nous faisons don d'un montant équivalent à 1 % de notre bénéfice avant impôts (ce qui correspond à environ 2,85 millions de dollars pour 2015) à nos six partenaires caritatifs, ainsi qu'à une fondation qui verse des dons de bienfaisance dans les collectivités où nous exerçons nos activités.

Programme de dons de contrepartie à l'intention des employés

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.

Programme de dons de contrepartie à l'intention des courtiers

Nous savons que nos courtiers partenaires partagent notre passion à redonner à la collectivité. Pour aider ceux de notre « Cercle sélect » à doubler leur apport à des organismes locaux, nous avons lancé en 2015 un programme qui verse des dons de contrepartie jusqu'à concurrence de 5 000 \$ CA par année par courtier.

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.

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 2015, nous avons recueilli en tant qu'entreprise plus de 183 000 \$ grâce à notre campagne *Donnons à l'unisson*.

Nos partenaires caritatifs

Dans notre entreprise, nous privilégions une approche globale pour réaliser notre objectif principal de soutenir les jeunes, c'est-à-dire que nous voulons favoriser leur développement à tous les niveaux, afin qu'ils puissent profiter de toutes les occasions. Nos six partenaires caritatifs, qui s'inscrivent chacun de manière unique dans cette approche et œuvrent à changer les choses à l'échelle du Canada, sont Arbres Canada, Centraide, DAREarts, Partenaires pour la santé mentale, Passeport pour ma réussite et SickKids.

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.





darearts
Allumons l'étincelle du changement!
Igniting Change

DAREarts est un organisme de bienfaisance canadien qui utilise les arts pour fournir à des enfants à risque des outils pour prendre en main leur destin. Dans un cadre où les mots d'ordre sont discipline, action, responsabilité et excellence, les enfants participant aux programmes de DAREarts s'adonnent à la photographie, à la danse, au théâtre, à la mode, à l'architecture et aux arts visuels et développent ainsi la confiance et le courage qui leur permettront de devenir des leaders porteurs de changement dans leur propre vie et leur collectivité.

En tant que contributeur important, Northbridge soutient les programmes de DAREarts destinés aux enfants qui sont touchés par des problèmes comme l'intimidation, la pression à l'uniformité, la violence, la délinquance et le suicide. Les programmes qui bénéficient de notre appui contribuent à l'égalisation des chances et aident des enfants à risque à développer leur potentiel en Colombie-Britannique, au Manitoba, dans les Territoires du Nord-Ouest, en Ontario, au Québec et en Nouvelle-Écosse.

Passeport pour ma réussite

Passeport pour ma réussite est un organisme de bienfaisance qui travaille à l'échelle nationale à bâtir une génération de diplômés au Canada. En partenariat avec des organismes spécialisés dans les milieux à faible revenu et de concert avec le système scolaire, Passeport pour ma réussite offre un programme qui aide les jeunes à obtenir leur diplôme d'études secondaires et à jeter les bases d'une réussite durable. Le programme prévoit du soutien sur les plans scolaire, financier, social et personnel qui vise à briser le cycle de la pauvreté grâce au pouvoir de l'éducation.

L'organisme continue d'investir dans des collectivités d'un océan à l'autre et offre à présent son programme en Nouvelle-Écosse, au Québec, en Ontario, au Manitoba et en Colombie-Britannique.

Nous avons fait 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 le programme de l'organisme est offert. Nous avons également le plaisir d'offrir aux diplômés du programme des stages dans les bureaux de Northbridge.



partenaires pour la santé mentale

En 2015, nous avons eu le plaisir d'accueillir Partenaires pour la santé mentale au sein de notre groupe de partenaires caritatifs. Partenaires pour la santé mentale est un organisme national sans but lucratif qui vise à mobiliser et à faire participer les Canadiens afin de susciter des changements fondamentaux tels qu'une plus grande sensibilisation et une attention accrue à l'égard de leur propre santé mentale, une meilleure compréhension et un plus grand soutien à l'endroit des personnes qui sont aux prises avec un problème de santé mentale, et un accès accru aux services, aux traitements et au soutien en matière de santé mentale.

Nous appuierons la campagne *Présent pour toi* de Partenaires pour la santé mentale, une initiative novatrice de sensibilisation et d'éducation qui permettra d'offrir des ressources et du soutien aux enfants, aux jeunes et à leurs familles touchés par un problème de santé mentale.

La campagne comprend deux objectifs clés qui seront visés par notre soutien. Le premier consiste à rendre les services de santé mentale pour enfants et jeunes plus accessibles et mieux financés, notamment en demandant au gouvernement fédéral de mettre sur pied un fonds national destiné à la prévention du suicide chez les jeunes. Le second objectif est de sensibiliser les jeunes et les parents et d'accroître la compréhension à l'égard des problèmes de santé mentale afin de favoriser la santé mentale des enfants et des jeunes et de mieux soutenir ceux qui sont confrontés à des difficultés.

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. L'hôpital SickKids innove à ce chapitre en combinant soins, recherche et enseignement. La Financière Northbridge s'engage à soutenir la recherche qui y est menée pour rehausser 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 inflammatoire chronique de l'intestin
- Bourse de recherche sur la leucémie

Plus récemment, Northbridge a offert son soutien au titulaire du poste de Catalyst Scholar for Healthy Active Kids (chercheur catalyste pour des enfants actifs en santé), le Dr Hoon-Ki Sung, une étoile montante de la Corée du Sud dont les recherches visent à lutter contre l'épidémie de l'obésité infantile au Canada. En tant qu'institution de confiance dans le domaine de la nutrition des enfants et du maintien d'un mode de vie sain, le Centre for Healthy Active Kids de SickKids mettra à profit les connaissances acquises grâce aux recherches du Dr Sung afin de faire progresser la compréhension et la prévention des maladies liées au poids à l'échelle du pays.



Arbres Canada est un organisme national à but non lucratif qui est en quête d'un milieu de vie plus vert et plus sain pour les Canadiens. Des études d'Arbres Canada ont démontré que, de nos jours, un manque d'exposition à la nature entraîne des effets négatifs sur le bien-être physique et émotionnel des enfants, ce qui nuit à leur capacité d'apprentissage. Qui plus est, les études révèlent que dans les zones qui comptent plus d'arbres que la moyenne, les jeunes sont moins nombreux à souffrir du trouble déficitaire de l'attention avec hyperactivité (TDAH) et présentent moins de symptômes de dépression et d'anxiété.

En 2015, nous avons appuyé les programmes *Verdissement des terrains d'école* et *Partenaires dans la plantation* d'Arbres Canada afin de contribuer à la revitalisation de collectivités canadiennes :

- Nous avons fourni une aide financière et des employés bénévoles pour le verdissement des terrains de cinq écoles situées en Colombie-Britannique, au Manitoba, en Ontario, au Québec et en Nouvelle-Écosse.
- Des employés de Toronto ont passé la matinée à planter 150 arbres et buissons dans le parc Cottonwood Flats. L'objectif était de favoriser la biodiversité de la région, qui jouit maintenant d'un parc plus vert, d'une faune mieux protégée et d'une collectivité heureuse.



Centraide se consacre à réaliser des changements positifs dans des collectivités partout au Canada. En collaborant avec de nombreux partenaires divers pour répondre aux besoins sociaux urgents, Centraide concentre ses efforts sur trois principaux objectifs : renforcer les collectivités, emmener les gens de la pauvreté vers les possibilités et aider les jeunes à réaliser leur potentiel.

Appuyant depuis longtemps le travail de Centraide, nous sommes fiers d'investir dans la prochaine génération au moyen de notre campagne annuelle *Donnons à l'unisson* afin que tous les jeunes aient l'occasion de s'épanouir et de réussir.



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 des occasions d'être plus respectueux de l'environnement dans l'ensemble de l'entreprise. Et comme nous valorisons le savoir-faire et la passion de nos employés pour l'environnement, nous les encourageons à soumettre leurs idées pour alléger notre empreinte écologique.

En 2015, des « équipes vertes » se sont formées dans plusieurs de nos bureaux; elles sont composées d'employés passionnés qui donnent de leur temps pour rendre notre milieu de travail plus vert et réduire notre incidence sur l'environnement.

Parmi les projets verts que nous avons réalisés dans la dernière année, notons l'amélioration de nos installations de vidéoconférence et leur implantation dans d'autres salles, l'élargissement de nos programmes de recyclage et de compostage et notre participation à des activités de nettoyage dans la collectivité.

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 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 si nos employés ont les outils et les conditions pour faire leur travail le mieux possible, ils pourront offrir la meilleure expérience client qui soit et ainsi contribuer à notre succès collectif. 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 incitatives à ceux qui prennent l'initiative d'obtenir un titre professionnel.

La planification du perfectionnement est 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. Par ailleurs, nous avons introduit un programme de perfectionnement destiné à nos gestionnaires de personnel, que nous continuerons d'améliorer pendant quelques années encore.

Nous 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. Grâce à cette plateforme, tous les employés ont suivi deux cours sur le service à la clientèle en 2015 pour améliorer leurs aptitudes d'interaction avec les clients et leurs propres collègues.



Kendra Emmett, directrice, Dommages aux véhicules et Transport de marchandises, Indemnisation



David McCarron, conseiller principal
Service de prévention



Jerry Nadarajah, analyste principal de la clientèle

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 journées 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 journées de congé personnel et de maladie, et la possibilité de terminer plus tôt avant une fin de semaine prolongée.



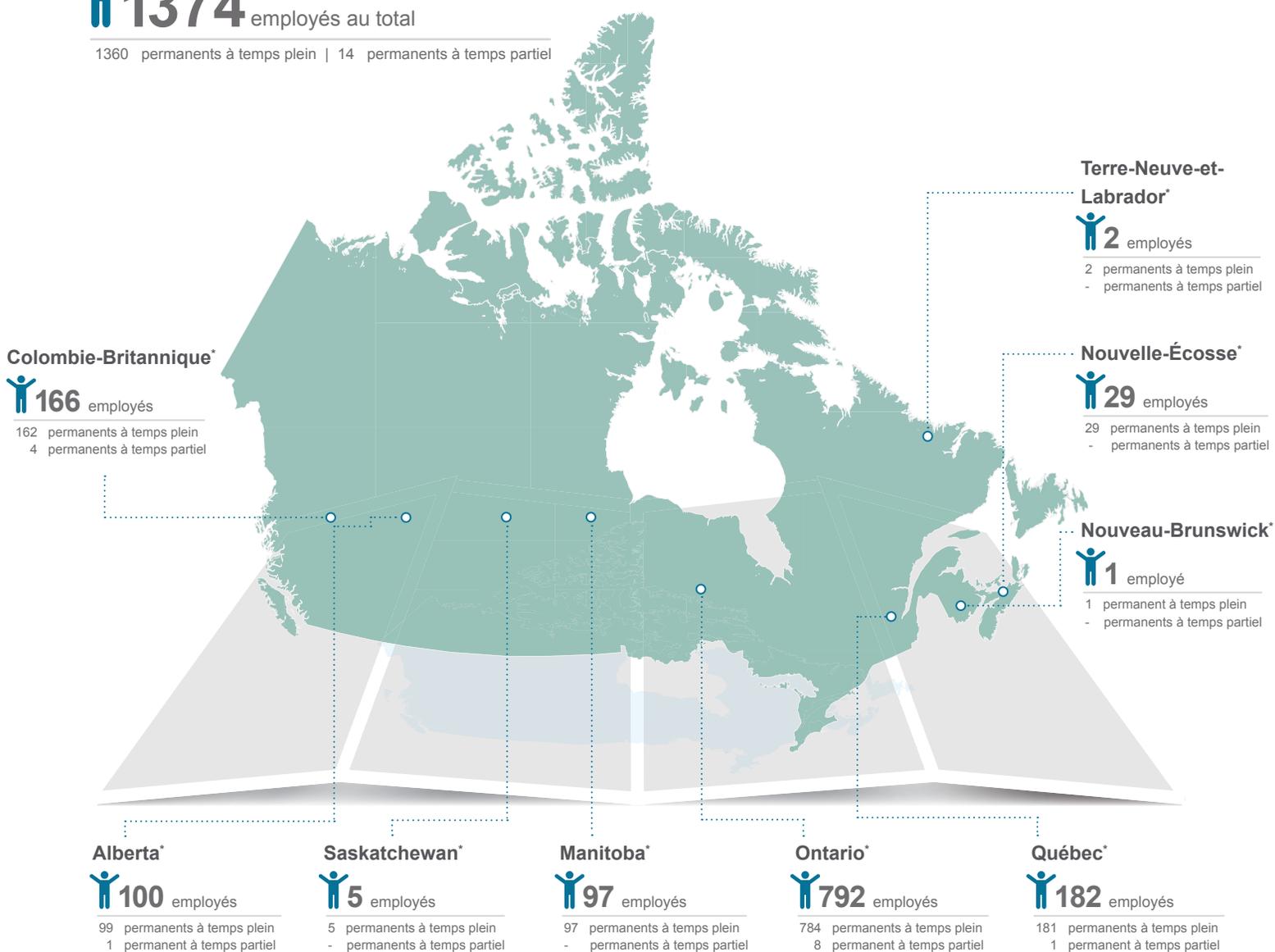
À l'écoute de nos employés

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.

Nous organisons aussi des groupes de discussion pour permettre aux employés de nous faire part de leurs commentaires sur divers sujets liés au milieu de travail. Nous sommes fiers de rapporter qu'en 2015, les employés considèrent notamment que leur expérience au travail est caractérisée par une culture d'aide et de collaboration conviviale et sympathique.

 **1374** employés au total

1360 permanents à temps plein | 14 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 2015, 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 2015	TOTAL POUR 2014
T.-N.-L.	941	1 077	141	2 159	1 842
Î.-P.-É.	139	192	31	362	329
N.-É.	787	1 127	142	2 056	1 958
N.-B.	530	923	111	1 564	1 315
Qc	4 373	7 331	1 130	12 834	10 381
Ont.	7 655	16 029	2 807	26 491	24 850
Man.	297	842	99	1 238	1 283
Sask.	403	2 363	2	2 768	2 716
Alb.	2 942	7 075	-	10 017	9 036
C.-B.	2 499	5 612	79	8 190	7 907
Yn	29	37	-	66	53
T. N.-O.	46	98	-	144	116
NU	36	82	-	118	125
Total provincial	20 677	42 788	4 542	68 007	61 911
Total fédéral***	54 840	S.O.	4 081	58 921	53 443
Total	75 517	42 788	8 623	126 928	115 354

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

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

*** Comprend l'impôt de la partie VI.1 de 25 300 000 \$.

De plus, la Corporation financière Northbridge a fourni 5 666 000 \$ en financement par emprunt à des sociétés en Ontario et au Québec en 2015, comme indiqué dans le tableau qui suit.

Montant (\$ CA)	Ontario/Québec	N ^{bre} d'emprunts
24 999 \$ et moins	-	-
25 000 \$ – 99 999 \$	-	-
100 000 \$ – 249 999 \$	166 000 \$	1
250 000 \$ – 499 999 \$	-	-
500 000 \$ – 999 999 \$	-	-
1 000 000 \$ – 4 999 999 \$	-	-
5 000 000 \$ et plus	5 500 000 \$	1
Total	5 666 000 \$	2

Les données relatives à l'Ontario et au Québec ont été combinées de façon à protéger l'identité des sociétés emprunteuses.

Nos bureaux

Northbridge

Une société de FAIRFAX

Toronto

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



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 (N.-É.) B3J 3N4

Montréal

1000, rue De La Gauchetière O., bur. 400
Montréal (Québec) H3B 4W5

Québec

2590, boul. Laurier, bur. 850
Québec (Québec) G1V 4M6

Toronto

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

Vancouver

1500-745 Thurlow St
Vancouver (C.-B.) V6E 0C5



Burnaby

108-4595 Canada Way
Burnaby (C.-B.) V5G 1J9

Calgary

2443 Pegasus Rd NE
Calgary (Alberta) T2E 8C3

Edmonton

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

Laval

3100, boul. Le Carrefour, bur. 660
Laval (Québec) H7T 2K7

London

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

Mississauga

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

Québec

6655, boul. Pierre-Bertrand, bur. 302
Québec (Québec) G2K 1M1

Regina

204-2595 E Quance St
Regina (Sask.) S4V 2Y8

Winnipeg

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



Toronto

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



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

www.nbfc.com | 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.

^{MP} Marque déposée de la Corporation financière Northbridge (« Northbridge »).
3562-002 ed01F | 05-2016