

DÉCLARATION DE
RESPONSABILITÉ
PUBLIQUE

20
19

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

2 | Message de la
présidente et chef
de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche
environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | Nos bureaux



Chez Northbridge, nos employés, nos clients et nos collectivités nous tiennent énormément à cœur. Notre travail rigoureux permet à notre entreprise de demeurer concurrentielle, mais ce sont notre passion pour la protection de nos clients, notre engagement à redonner aux collectivités et la force de notre culture d'entreprise qui nous distinguent.

Nous avons pour objectif d'aider les Canadiens à connaître un avenir meilleur et plus sécuritaire. Ainsi, en développant des relations durables avec nos clients, nous pouvons travailler avec eux pour cerner les risques et les occasions d'exploiter leur entreprise de façon plus sûre. Nous pouvons donc offrir des solutions personnalisées et des produits novateurs qui les aident à mener leurs activités de façon sécuritaire, à prévenir les pertes et à réussir dans leur secteur particulier.

Cette passion pour l'altruisme est également au centre de notre culture d'entreprise. Nos employés s'épanouissent dans un environnement de collaboration où les différences sont valorisées, et ils réussissent en équipe. Ils sont au cœur de nos préoccupations, et nous travaillons

sans relâche pour hausser la barre : en 2019, Northbridge a été nommée parmi les meilleurs milieux de travail et l'un des meilleurs employeurs au Canada par les revues *Insurance Business Canada* et *Forbes*, respectivement. Notre culture attentionnée aide nos employés non seulement à réussir dans leur travail, mais aussi à continuer d'accomplir des choses extraordinaires à l'extérieur du bureau.

En effet, notre programme de responsabilité sociale nous permet de mobiliser la communauté de Northbridge afin d'élargir notre incidence positive encore davantage. De plus, grâce à notre programme *Northbridge agit*, nous pouvons investir dans l'avenir de notre pays en nous efforçant de changer les choses pour les jeunes Canadiens. Chaque année, nous soutenons des projets en collaboration avec nos six partenaires caritatifs qui donnent vie à des initiatives sociales, éducatives et culturelles au profit de jeunes des quatre coins du pays.

Je suis donc ravie de vous montrer les différentes façons dont nous concrétisons notre vision de créer un avenir meilleur et plus sécuritaire dans notre déclaration de responsabilité publique de 2019.

A handwritten signature in blue ink that reads 'Silvy'.

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 100 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 automobile et de l'assurance habitation des particuliers 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.



Des membres de l'équipe de TruShield Assurance

- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | 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.

CLIENTS MIEUX
PROTÉGÉS

Nous élaborons les meilleurs produits et services de l'industrie pour aider les entreprises canadiennes à avoir un avenir meilleur et plus sécuritaire.

FORTE
RENTABILITÉ

En menant nos activités avec discipline et efficacité, 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

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | Nos bureaux

NOTRE RAISON D'ÊTRE



Aider les **entreprises canadiennes** à avoir un avenir **meilleur et plus sécuritaire.**

NOTRE CULTURE

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 :

Nous sommes une **entreprise axée** sur les gens.

- Nous prenons soin de nos employés et investissons dans leur épanouissement et leur perfectionnement professionnel.
- Nous travaillons fort, mais pas au détriment de notre bien-être et de celui de nos familles.
- Nous croyons qu'il faut s'amuser au travail.

Nous réussissons en **équipe**.

- Nous valorisons notre diversité : nos différentes opinions, croyances et expériences.
- Nous sommes très collaboratifs; il n'y a jamais de course au mérite.
- Quand nous accomplissons quelque chose de bien, nous sommes tous gagnants.

Nous cherchons à **changer les choses**.

- Nous mettons la barre haute.
- Notre fibre entrepreneuriale nous pousse à prendre des risques et à tirer des leçons de nos erreurs.
- Réussir nous permet de bien agir dans nos collectivités.

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | Nos bureaux

NOS MARQUES

Nos trois marques d'assurance distinctes répondent aux besoins d'entreprises canadiennes de toutes tailles.



Northbridge Assurance s'associe aux 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 directe des entreprises 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 fournisseur d'assurance direct numérique 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 polices d'assurance des particuliers, nos produits et nos services de pointe.

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

Notre filiale la Compagnie d'assurance Verassurance offre de l'assurance automobile et de l'assurance habitation des particuliers par l'intermédiaire d'une agence.

L'ÉQUIPE DE LA HAUTE DIRECTION



Silvy Wright
Présidente et chef
de la direction



Craig Pinnock
Dirigeant principal des finances



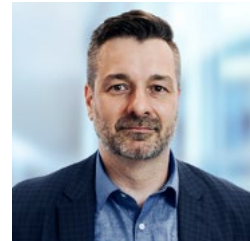
Lori McDougall
Dirigeante principale,
Talents et stratégie



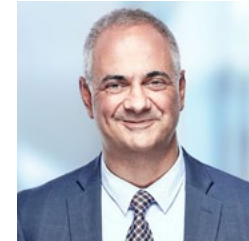
Lambert Morvan
Chef de l'exploitation



Christopher Harness
Dirigeant principal
de l'information



Evan Di Bella
Vice-président principal,
Service de l'indemnisation



George Halkiotis
Président, Les assurances Federated



Paul Gardner
Vice-président principal, Ontario et
Atlantique, Northbridge Assurance



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



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

2 | Message de la
présidente et chef
de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche
environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | Nos bureaux

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 deux groupes : le comité de gouvernance et le comité d'audit et de gestion des risques. Ensemble, ils supervisent l'efficacité de nos pratiques et contrôles de gouvernance internes, de nos politiques et 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

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche
environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | 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

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche
environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | Nos bureaux

- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | 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 expertise 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 à toute heure joindre notre équipe, qui traitera leur demande avec attention et compassion, afin qu'elle soit réglée à leur satisfaction le plus tôt possible.

Équipe de l'Indemnisation


Notre Service de l'indemnisation est composé de 298 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 peuvent compter sur les conseils éclairés et pertinents d'une personne qui comprend leur sphère d'activité 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 un professionnalisme et une expertise sans pareils.

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 Ruby, et nous n'avons que de bons mots à dire à son sujet! La situation était potentiellement stressante, mais elle nous a très bien accompagnés et rassurés.

- *Un client de Northbridge Assurance*

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | 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, un de nos experts 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.



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

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | 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 sans frais 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 à nos clients des services de consultation sur les mesures à prendre en amont pour protéger leur 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 aider nos clients à communiquer avec le tiers concerné et agir en leur nom pour qu'il les 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
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | 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.

L'INNOVATION À L'ŒUVRE

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.

En 2019, nous avons mis en place une solution novatrice, « Ma preuve d'assurance ». Tous les clients particuliers de Northbridge Assurance peuvent dorénavant économiser du papier en accédant à leur carte rose électronique (preuve d'assurance automobile) sur leur appareil mobile. Grâce à cette solution sécurisée, le client a toujours cet important document à portée de main.

De plus, Northbridge peut maintenant envoyer des **transferts électroniques de fonds (TEF)** à ses clients particuliers, qui reçoivent ainsi leur dû plus rapidement, directement dans leur compte bancaire. Nos clients peuvent aussi vérifier l'état de leur paiement, ce qui réduit le nombre d'appels et de courriels de suivi, et le dépôt se fait en seulement un jour ouvrable. Nous espérons à terme étendre la solution à tous les segments de notre clientèle.

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 seulement un jour ouvrable.



- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | 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'essai, 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

Un bon assureur 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 **65 professionnels de la gestion des risques et de la prévention des sinistres**. Ce groupe d'experts sectoriels fait preuve d'initiative pour aider nos clients à comprendre et à gérer leurs risques.

En 2019, le Service a effectué plus de **6 000 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 déceler les risques potentiels et à vérifier la conformité de leurs activités avec les codes et les normes de leur secteur. Nos clients ont confiance en nous, et nous les aidons à élaborer des stratégies complètes pour protéger leur entreprise.



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 ou courriel, 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.*

Il a été très facile de traiter avec Les assurances Federated. Ils ont transformé une situation stressante en jeu d'enfants. Je recommande vivement cet assureur aux propriétaires d'entreprise comme moi!

- Un client des Assurances Federated

- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux

NOS DOMAINES D'EXPERTISE

Voici quelques exemples des secteurs et des domaines de spécialisation de nos conseillers experts du Service de prévention :

- 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 motorisés

APPRENDRE POUR RÉUSSIR

Comment parvient-on à bien gérer les risques? C'est important d'utiliser les bons outils, comme des guides de programme et des technologies appropriées, mais encore faut-il savoir s'en servir pour en tirer parti.

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 judicieusement les ressources à leur disposition.

Voici ce que nous avons accompli en 2019 :

- **469 séances de formation** à nos clients, à nos agents ou courtiers et à nos souscripteurs
- **3 839 participants**
- **12 979 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. Nous avons sondé nos clients pour savoir s'ils recommanderaient nos programmes de formation. Pour cette question, si les clients donnaient une note de 7 ou plus sur 10, cela voulait dire qu'ils le feraient. **En 2019, 95 % de nos clients ont accordé une note de 7 ou plus, signe du succès des formations de notre Service de prévention.**



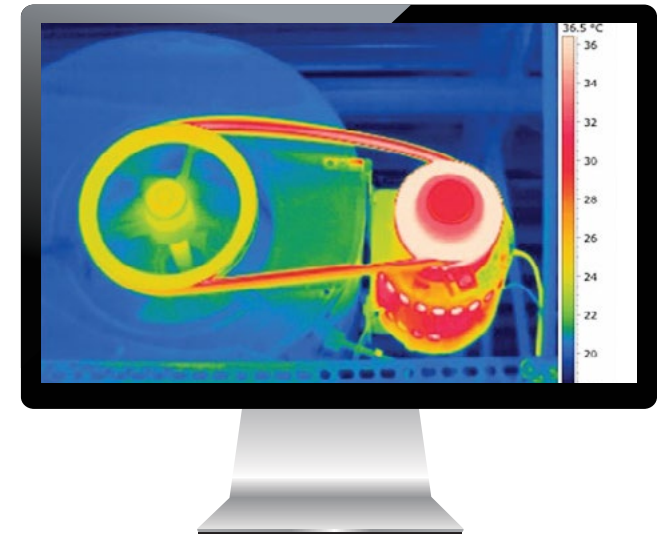
- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux

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 (**109 en anglais et 97 en français**) et destinés à notre clientèle de Northbridge Assurance 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 d'imagerie thermique 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
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | 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

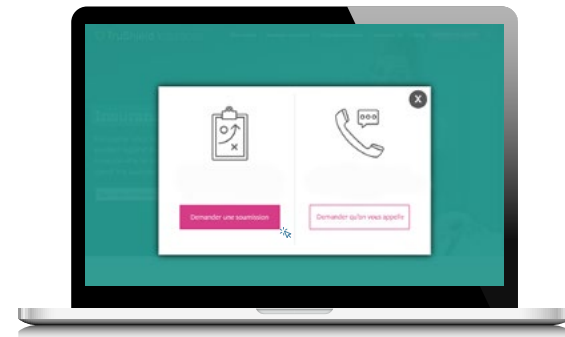
Nous savons que beaucoup de petites entreprises ne savent pas par où commencer pour s'assurer, ce qui nous a poussés à mettre au point, à TruShield Assurance, une nouvelle approche de soumission en ligne qui rend le tout plus enrichissant. Nous avons pensé notre expérience numérique pour améliorer les 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, et non leur dire quoi choisir. Nous surveillons, testons et analysons l'expérience pour améliorer et simplifier continuellement le processus de souscription d'assurance.

Accessibles à toute heure

Nous voulons rester en tout temps au service de nos clients. Nous avons mis l'intelligence artificielle à l'œuvre en créant des assistants virtuels pour aider nos clients en dehors des heures d'ouverture et les aiguiller directement vers nos agents durant les heures ouvrables. **« Lucy »**, l'assistante de TruShield Assurance, peut répondre à une panoplie de questions d'assurance, donner des précisions sur les options de gestion de risques et de couvertures, et même fournir une estimation après une brève conversation numérique. Durant les heures ouvrables, nous offrons une plateforme de clavardage où l'utilisateur du site Web de TruShield peut échanger directement avec nos agents pour trouver réponse à ses questions, obtenir une soumission ou faire modifier son contrat d'assurance.

Quant à **« Bridget »**, l'assistante virtuelle de Northbridge Assurance, elle peut répondre à diverses questions potentielles des internautes. La plupart des utilisateurs de notre site Web étant nos courtiers partenaires, elle est particulièrement douée pour trouver des renseignements et répondre à des questions afin de mieux servir nos assurés.

Notre objectif consiste ultimement à offrir une expérience client simple et agréable à toute heure.



L'assistante virtuelle « Lucy » 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
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Que ce soit après le règlement d'une demande ou après la participation d'un client à l'une de nos séances de formation sur la sécurité, nous tenons à améliorer continuellement l'expérience client. Nous recueillons activement les commentaires par l'entremise de notre programme *Northbridge est à l'écoute*.

Grâce à la modélisation des données, à l'analyse de sentiments et à d'autres méthodes d'analyse, les réponses obtenues nous permettent d'améliorer continuellement nos façons de faire.

En 2019 :

- **87 %** de nos clients ont dit qu'ils nous recommanderaient à un ami ou à un collègue sur la base de leur expérience d'indemnisation;
- **90 %** de nos clients ont dit que nous énoncions clairement les attentes relativement au processus;
- **92 %** de nos clients ont dit que nous avons rendu le processus d'indemnisation facile;
- **94 %** de nos clients ont trouvé équitable le règlement de leur sinistre.

Une bonne expérience d'indemnisation passe en majeure partie par l'établissement d'attentes claires. Si un client se dit insatisfait, nous ne manquons pas de remédier à la situation en suivant un processus que nous avons mis en place à cette fin.



¹Dans un sondage après une demande d'indemnisation, répondants qui ont évalué à 7 et plus, sur une échelle de 0 à 10, la probabilité qu'ils nous recommandent à un ami ou à un collègue.

- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | 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 sectorielles 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 de l'information utile. 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 à rester au fait des moyens de collaborer pour bien renseigner les clients sur les risques émergents.



Partenariat avec la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante



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 d'entreprise ont de nombreuses fonctions à assumer. Par l'intermédiaire de la FCEI, nous leur donnons donc accès à des ressources qui les aideront à régler leurs problèmes d'affaires rapidement. La FCEI met à leur disposition un vaste éventail de ressources et, grâce à notre partenariat exclusif, nous ajoutons à cette offre des économies, des protections et du soutien supplémentaire pour proposer aux petites entreprises une offre groupée sur mesure qui nous distingue.

NOS COLLECTIVITÉS

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



On travaille fort pendant la campagne Donnons à l'unisson

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | Nos bureaux



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 2019 :

NOUS AVONS ÉGALÉ
209 
DONS D'EMPLOYÉS 

PLUS DE
1,3 
M\$
ONT ÉTÉ VERSÉS À NOS
PARTENAIRES CARITATIFS,
À NOTRE FONDATION DE
BIENFAISANCE ET À D'AUTRES
ORGANISMES CARITATIFS CANADIENS

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

NOUS AVONS ÉGALÉ PLUS DE
137 000 \$
AMASSÉS DANS LE CADRE DE NOTRE
PROGRAMME DE DONS DE CONTREPARTIE À
L'INTENTION DES **COURTIERS**
ET DES **CLIENTS**

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 nos employés 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

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche
environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | Nos bureaux

- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | 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 \$ à cet organisme.

Programme de dons de contrepartie à l'intention des employés

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 \$ 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 \$ par année. Depuis sa création en 2015, le

programme de dons de contrepartie à l'intention des courtiers a produit des résultats incroyables.

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.



Je tiens à remercier Northbridge d'avoir égalé le don du cabinet Gillon à la retraite *I Am Awesome!* Je suis persuadée que cet organisme a une influence sur la vie de chacune des jeunes femmes qui y participent; beaucoup y viennent plusieurs années, puis s'inscrivent comme mentores. Elles ne manquent pas de dire que cette retraite a changé leur vie. La générosité de Northbridge nous touche profondément!

- **Carrie Shouldice**
Gillons Insurance Brokers Ltd.

- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux

JOURNÉE DE BÉNÉVOLAT D'ÉQUIPE

Nous encourageons nos équipes à 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 2019, 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 2019.

Réponse à l'appel de bénévoles de la Greater Vancouver Food Bank

Banque alimentaire mise sur pied à titre temporaire en réponse à la crise alimentaire de 1982, la Greater Vancouver Food Bank a connu une importante croissance au cours des trois dernières décennies. L'an dernier, notre équipe des finances l'a aidée à trier des denrées destinées à des familles du secteur. Cette banque reçoit, achète et distribue chaque année environ 1,58 million de kilogrammes de produits alimentaires.

Le programme *Feeding Our Future* de Second Harvest

L'équipe de direction de Northbridge à Toronto a donné de son temps à la cuisine 24 de *Feeding Our Future*, un programme de Second Harvest qui livre des dîners aux camps d'été de la ville. Ainsi, les enfants reçoivent des repas subventionnés durant l'année scolaire, mais aussi après. En une journée, notre équipe a préparé assez de sandwiches pour 1 000 jeunes.

Un coup de main au Robin des Bois

Troquant leur ordinateur pour un tablier, des membres de la Souscription de l'entreprise ont préparé et servi des repas au Robin des Bois, un restaurant de Montréal qui soutient des organismes à but non lucratif dans leur lutte contre la solitude, la pauvreté et l'isolement social en offrant des plats délicieux dans une ambiance chaleureuse. L'équipe a été ravie de participer au développement social, économique et culturel de son milieu.



- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux

Égayer les Fêtes grâce au Mountain Challenge

Le *Mountain Challenge* est un projet national consistant à recueillir des jouets, des denrées et des dons en argent pour divers organismes à but non lucratif durant la période des Fêtes. L'événement a été un franc succès et a donné aux employés une autre occasion de faire œuvre utile. Les dons ont été remis à la Société d'aide à l'enfance de London, à la Calgary Food Bank et au Christmas Cheer Board de Winnipeg.

LE PROJET DE NORTHBRIDGE AU PROFIT DE NOS COLLECTIVITÉS

Lancé en 2019, le projet au profit de nos collectivités a pour but de soutenir des causes qui sont chères à nos employés ou qui les touchent de près.

Nous avons organisé un concours : chaque bureau avait la chance d'influer positivement sur son milieu en décrivant en six mots l'œuvre caritative de son choix et en demandant aux employés de voter pour leurs préférées. Environ 150 histoires, 750 mots, et 500 votes plus tard, nous avons annoncé les gagnants et donné 117 500 \$ à leurs œuvres caritatives.



- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux

SOUTENIR LA LUTTE CONTRE LE CANCER

Pour la 8^e 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, 63 de nos employés dévoués, soit la plus grande équipe de l'événement, ont réussi à amasser plus de 23 000 \$ pour la Société canadienne du cancer et la WICC.

COURSE DE 10 KM SPORTING LIFE

La course annuelle de 10 km *Sporting Life* se déroule à Toronto depuis maintenant 19 ans. Son objectif est d'amasser des fonds pour le Camp Oochigeas (« Ooch »), un camp de vacances à vocation charitable où les enfants atteints d'un cancer peuvent profiter des plaisirs de l'été tout en continuant de recevoir leur traitement. Les jeunes y sont à l'aise de rire, de s'amuser et d'être eux-mêmes, tout simplement.

L'équipe Northbridge, qui a participé à plus de quatre éditions de cette course, a recueilli en 2019 un total de 5 469 \$ pour envoyer des enfants au Camp Ooch!

Depuis 2000, des milliers d'enfants ont pu y séjourner grâce à plus de 320 000 coureurs!



Nous avons participé au Relais pour la vie de la WICC pour la **8^e** année consécutive.



Les Northbridge Navigators ont amassé plus de **23 000 \$** pour la Société canadienne du cancer et la WICC.



Une fois encore, les Northbridge Navigators ont participé au Relais pour la vie de la Women in Insurance Cancer Crusade (WICC); des employés de toute l'entreprise se sont ainsi unis pour lutter contre le cancer.

- Randi Nixon
Directrice principale, Indemnisation
La Financière Northbridge

- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux

LE PROGRAMME NORTHBRIDGE AGIT, CONCRÈTEMENT

Le programme *Northbridge agit* a pour vocation d'amener nos employés à s'impliquer dans les milieux où ils vivent et travaillent. Pour y arriver, à l'échelle nationale, nous avons six remarquables partenaires caritatifs.

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 ont accès aux soins requis.

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.

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.

Northbridge poursuit son travail important pour aider les étudiants à découvrir leur potentiel tout en s'impliquant concrètement en tant que leaders de demain.

Pour appuyer Enactus dans sa mission, mus par le désir d'améliorer la qualité de vie et la sécurité des gens, nous avons créé l'accélérateur de projet Northbridge Safer Communities, grâce auquel 51 étudiants d'Enactus ont consacré 961 heures à la réalisation de six projets d'autonomisation communautaire. Ces derniers ont rendu plus sûr le milieu de vie de 3 726 personnes au Canada.

Voici ce qu'Enactus a accompli :

- 79 établissements d'enseignement participants
- 3 417 étudiants mobilisés
- 267 projets d'autonomisation communautaire réalisés
- 385 nouvelles entreprises créées
- 745 personnes ayant trouvé un emploi
- 346 686 heures de bénévolat
- 51 231 personnes directement touchées

Donnons à l'unisson

CHAQUE ENFANT MÉRITE DE VIVRE HEUREUX JUSQU'À LA FIN DES TEMPS!

Chaque année, les employés de Northbridge travaillent tous ensemble afin d'amasser des dons pour nos six partenaires caritatifs. C'était notre 7^e campagne annuelle, et elle a été des plus fructueuses!

Voici les résultats de la campagne *Donnons à l'unisson* de 2019 :



NORTHBRIDGE A **AMASSÉ**
125  \$
000

NORTHBRIDGE A **AJOUTÉ**
125  \$
000

EN TOUT, ENVIRON
250  \$
000
ONT ÉTÉ VERSÉS À DES ŒUVRES
CARITATIVES

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, à savoir :

Passeport
pour ma réussite

darearts
Alliance nationale du changement
Igniting Change

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

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche
environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | Nos bureaux

- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux

Passeport pour ma réussite

Passeport pour ma réussite est un organisme national de bienfaisance dont l'objectif est de briser le cycle de la pauvreté grâce à l'éducation. Son programme primé crée des changements sociaux positifs en aidant les jeunes de milieux à faible revenu à surmonter les barrières à l'éducation, à obtenir leur diplôme d'études secondaires et à jeter les bases d'un avenir prometteur. Ce modèle fonctionne à merveille : à preuve, 71 % des élèves qui ont obtenu leur diplôme d'études secondaires pendant qu'ils participaient au programme *Passeport* ont ensuite poursuivi une formation ou des études postsecondaires.

Le programme de stages *Passeport pour ma réussite*

Depuis six ans, Northbridge apporte un soutien social essentiel aux anciens élèves de *Passeport* en leur offrant un programme exclusif de stages rémunérés. Grâce à ces stages, les jeunes peuvent acquérir des compétences utiles dans un contexte professionnel et se créer un réseau de contacts dans l'entreprise. Ensemble, Northbridge et *Passeport pour ma réussite* aident les élèves à se munir du bagage nécessaire pour satisfaire aux exigences complexes du monde professionnel au 21^e siècle.


Le soutien de Northbridge permet à l'organisme d'agrandir son rayon d'action au Canada et d'aider encore plus de jeunes à surmonter les obstacles et à augmenter le potentiel de leur carrière.

6 206
ÉLÈVES PARTICIPANTS

71 % 
D'ÉLÈVES AYANT POURSUIVI DES ÉTUDES POSTSECONDAIRES

6 749
ANCIENS ÉLÈVES

20 
ÉTABLISSEMENTS PARTICIPANTS

76 % 
D'ÉLÈVES AYANT DÉCROCHÉ LEUR DIPLÔME, EN MOYENNE

Histoire d'une réussite :

le stage de Sajin Kowser à la Financière Northbridge



Mon stage d'été à Northbridge a été très bénéfique pour ma croissance professionnelle! Mon gestionnaire organisait régulièrement des rencontres avec moi pour répondre à mes questions et me laissait assez d'autonomie pour que je puisse prendre des initiatives et mettre en place de nouveaux processus. La culture de l'entreprise est incroyablement accueillante! Durant mon stage, j'ai pu discuter avec des leaders de plusieurs autres services, que ce soit des directeurs ou des membres de la haute direction.

Je n'oublierai jamais mon expérience à Northbridge. Elle m'a donné une excellente idée des voies professionnelles et des carrières qui m'intéressent!

- Sajin Kowser
Stagiaire à la Financière Northbridge

- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux

jack.org

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. En 2019, les leaders des différentes sections, appelées Jack Chapters, ont ouvert le dialogue sur la santé mentale avec 100 000 pairs. Grâce au programme Jack Summit, plus de 2 000 jeunes militants ont pu se renseigner sur la santé mentale, apprendre à militer plus efficacement, cerner les enjeux de santé mentale dans leur milieu et élaborer des stratégies pour y remédier.

Jack.org a pu rejoindre 146 000 personnes de plus grâce à une ressource numérique révolutionnaire du nom de *Be There*. En ajoutant un outil d'évaluation de campus et en présentant une version bonifiée d'un rapport intitulé *Youth Voice Report*, l'organisme a aidé les jeunes à définir les changements qu'ils souhaitent en matière de santé mentale et à trouver comment les concrétiser. Il a aussi conçu le programme *Do Something*, pour donner aux gens de tous âges un moyen accessible de s'impliquer.

Au fil de l'année, de jeunes conférenciers ont donné 445 présentations Jack à plus de 72 000 pairs, et ces conférences éducatives ont porté des fruits : 72 % des jeunes qui y ont assisté estiment y avoir appris des choses utiles sur la santé mentale et avoir découvert des ressources, et 92 % des organisateurs jugent que leur conférence Jack a fait évoluer les attitudes vis-à-vis la santé mentale dans leur milieu. On trouve aujourd'hui 216 Jack Chapters, répartis dans toutes les provinces et tous les territoires du pays.

La course à vélo Jack Ride au profit de la santé mentale des jeunes au Canada

Chaque printemps, la course Jack Ride soutient les milliers de jeunes leaders de l'organisme qui œuvrent à faire évoluer la santé mentale des jeunes au Canada. Il s'agit d'une randonnée ouverte aux familles qui accepte les cyclistes de tous les niveaux et fait vivre aux participants une expérience inoubliable.

En 2019, une équipe d'employés de Northbridge a sillonné les rues de Caledon (Ontario) et contribué à la levée de 1,3 million de dollars.

- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | 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 89 355 jeunes Canadiens ont libéré leur potentiel avec DAREarts.

En 2019, DAREarts a produit des résultats importants :

- 1 099 étudiants aidés
- 704 heures de programme
- 3 nouveaux programmes pour aider les jeunes à apprivoiser la vie adulte
- 20 jours de programme dans des communautés des Premières Nations en région éloignée
- 87 % des participants qui estiment que DAREarts a fait ressortir le meilleur d'eux-mêmes



Journées DAREarts

Une équipe de Northbridge a pris part à un atelier d'enseignement artistique où des élèves du Regent Park Community Centre, à Toronto, ont été guidés au cours d'une leçon pratique. Par le dessin, l'écriture et le collage, ils ont été invités à se demander quelles qualités, quels centres d'intérêt et quelles expériences faisaient d'eux de bons leaders. Les mentors de Northbridge ont prodigué encouragements et conseils aux élèves.

« Durant sa journée de bénévolat, l'équipe de Northbridge a participé au projet DAREarts, une initiative solidaire qui encourage le développement des aptitudes au leadership chez les enfants et les jeunes par l'enseignement artistique. Nous avons pu établir de nouveaux liens et mettre notre bagage au profit des jeunes participants.

- **Bethany Ecker**
Employée de Northbridge

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 appuie.

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 des conseils en nutrition 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.

La prochaine génération de chercheurs dans le domaine du cancer

La Dr^e Kyoko Yuki et le Dr Mehdi Layeghifard sont des chercheurs-boursiers qui font progresser le diagnostic et le traitement du cancer. La Dr^e Yuki travaille sur une méthode plus rapide pour diagnostiquer avec justesse différentes formes de leucémie infantile en fonction de leurs

marqueurs génétiques dans le sang. Quant au Dr Layeghifard, il explore les mécanismes génétiques favorisant la récurrence tumorale due à une chimiothérapie ou à une radiothérapie chez les enfants ayant survécu à un cancer.

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 reçoivent 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.

2 | Message de la présidente et chef de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | Nos bureaux

Une journée sur le terrain pour SickKids

Nous avons tous « fore » à cœur d'aider SickKids! George Halkiotis, président des Assurances Federated, et Evan Di Bella, premier vice-président, Service de l'indemnisation de la Financière Northbridge, ont organisé un tournoi de golf au bénéfice de SickKids avec plusieurs fournisseurs partenaires.

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

- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux



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 à l'école grâce à des programmes d'aide aux devoirs et de tutorat après les cours, ainsi qu'à gagner en confiance par 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 de la sensibilisation aux problèmes de dépendance et 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
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux



ArbresCanada

Depuis 2014, Northbridge aide Arbres Canada à planter et à entretenir des arbres partout au pays pour créer des milieux de vie plus verts. **Voici quelques-uns des programmes auxquels nous avons participé l'an dernier :**

Partenaires dans la plantation

Transformation du parc Tommy-Thompson, à Toronto

Dans le cadre du projet de restauration et de remise à l'état naturel d'Arbres Canada, 45 employés ont planté 175 arbres et arbustes pour combattre les espèces envahissantes, augmenter le couvert forestier du parc et créer un habitat pour la faune.

Nourrir son prochain

L'organisme Alex Community Food Centre et son jardin communautaire

Situé à Calgary, ce centre communautaire novateur œuvre à transformer son terrain en aménageant un jardin potager pour ses usagers et les résidents des alentours. Les fruits et légumes produits serviront à préparer des repas lors d'événements et d'activités programmées, en plus de favoriser l'action communautaire. Une équipe d'employés a contribué à la plantation de 47 plantes et arbres fruitiers pour nourrir les gens du coin.

Plantation d'arbres sur le terrain de FortWhyte Farms

À Winnipeg, nos employés ont travaillé d'arrache-pied dans le jardin entourant le parc éolien FortWhyte Farms. Ils y ont planté plus de 125 arbres, lesquels seront bénéfiques pour d'importants habitats de pollinisateurs indigènes et domestiques. L'objectif est de sensibiliser les gens à l'importance de la pollinisation et d'encourager les interactions des résidents avec le nouvel espace vert urbain. Les arbres contribueront aussi à la séquestration de carbone et à la sécurité alimentaire.



Activité de plantation d'arbres au parc Tommy Thompson à Toronto



Planter des arbres pour verdir l'avenir

- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux

Projet de revitalisation forestière de la Fresh Roots Urban Farm Society

À Vancouver, on trouve le jardin Earth Spirit Healing Forest and Medicine Garden, source d'espoir pour les jeunes Autochtones et leur communauté. Le printemps dernier, le personnel de Northbridge a planté 61 arbres dans une forêt avoisinante, prise d'assaut par des espèces envahissantes. Sous son impulsion, des jeunes du secteur ont organisé une activité de revitalisation de trois jours.

EN 2019, NOUS AVONS
TRAVAILLÉ AVEC ARBRES
CANADA POUR PLANTER

4 498

ARBRES PARTOUT AU PAYS!



Ensemencer pour un avenir radieux



Des collègues verdissent leur collectivité

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

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | Nos bureaux

- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | 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.

À Guelph...

Un groupe d'employés de notre entreprise ont participé pour une quatrième fois d'affilée à la corvée de nettoyage annuelle Clean and Green de la Ville.

À Toronto...

Des employés ont recueilli 207 kg de matériel domestique non désiré pour une collecte de déchets textiles et électroniques.

À Vancouver...

Notre équipe des TI a passé une journée au jardin sur toit du YMCA du quartier, où elle a bénévolement désherbé, épandu du compost et planté des tomates.

À Winnipeg...

Des employés se sont joints à des entreprises locales pour ramasser des déchets sur le bord des chaussées à l'occasion d'une corvée de nettoyage annuelle, à l'occasion du Jour de la Terre.



- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | 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 leurs systèmes 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.

Mais ce n'est pas tout : nous avons modernisé le système d'éclairage de l'immeuble de Northbridge à Toronto pour le rendre plus écologique.



LE SAVIEZ-VOUS?

Nos équipes vertes voient toujours plus grand!

Équipe verte

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

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

NOTRE MILIEU DE TRAVAIL

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.



On s'amuse lors de la journée de reconnaissance des employés

- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux

TALENTS ET CULTURE : RÉINVENTER LES RELATIONS DE TRAVAIL

Northbridge talents et culture

Nous redéfinissons l'expérience employé. Notre nouvelle 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.

En 2019, la revue *Insurance Business Canada (IBC)* nous a nommés parmi les meilleurs milieux de travail en assurance! Cette mention vient de la cote de satisfaction moyenne de 80 % ou plus que nous ont attribuée nos employés.

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 développement personnel et de perfectionnement 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

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | Nos bureaux

- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL ET PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

En investissant dans le développement personnel et le perfectionnement 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 neuf mois**, un maximum de **24 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
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux

UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL FLEXIBLE

L'un des piliers de notre stratégie pour l'expérience employé axée sur l'avenir consiste à offrir des options de travail flexible. En 2019, nous avons lancé **notre programme de télétravail**, qui permet à nos employés de travailler à la maison la moitié du temps.

Dans le cadre de ce programme, nous avons fourni à nos employés le soutien, les outils et les technologies nécessaires au télétravail. Les participants ont rapporté des effets très positifs sur leur équilibre travail-vie personnel et leur bien-être. Le programme évoluera en fonction des commentaires et des besoins de nos employés.

POUR UNE CULTURE DU BIEN-ÊTRE : NOTRE PROGRAMME DE BIEN-ÊTRE À L'ŒUVRE

Northbridge s'est donné pour mission d'instaurer une culture du bien-être et de permettre aux employés de s'épanouir pleinement. **Centrant notre attention sur la santé physique, mentale et financière, nous avons lancé diverses initiatives qui ont contribué au bien-être au travail.** Le but de notre programme est de fournir aux employés les ressources qu'il leur faut pour faire des choix sains, au bureau comme ailleurs.

Tout au long de l'année, nous avons insisté sur l'importance de la santé mentale et du bien-être en organisant des séances pour encourager un esprit positif et favoriser la sensibilisation. Nous avons même appliqué une méthode thérapeutique non conventionnelle : nous avons fait venir des chiots au bureau pour aider les employés à décompresser durant une journée chargée. Il est scientifiquement démontré que la thérapie par les animaux a de nombreuses vertus physiques (ex. : réduction de la tension artérielle) et psychologiques (ex. : diminution de l'anxiété).



- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux

MOIS DU BIEN-ÊTRE

Durant notre tout premier mois du bien-être, nous avons continué de tenir des événements se rapportant à chacun des aspects du bien-être des employés, comme des séances pratiques sur la nutrition, la pratique de la pleine conscience, la résilience et l'adoption d'un mode de vie actif. Nous avons aussi organisé, au chapitre de la littéracie financière, des formations sur l'épargne-retraite, la constitution d'un patrimoine et les démarches d'accession à la propriété. Les employés ont aussi eu droit à des massages sur chaise de 10 minutes et à des fruits frais dans les salles à manger.

En parallèle, nous avons lancé un défi de quatre semaines pour encourager les employés de tous les bureaux à prendre de bonnes habitudes. Des séances d'évaluation de la santé ont aidé les employés à cerner leurs forces et faiblesses sur le plan de la santé globale. Lors d'une foire sur la santé et le bien-être, nous avons rendu accessibles des ressources et des conseils d'experts. Nous avons aussi mis à l'essai une salle consacrée au bien-être, en vue d'étendre le concept aux autres bureaux en 2020.

Soucieuse de garder le bien-être au cœur de ses priorités, Northbridge a engagé deux spécialistes pour faire un suivi de la santé et du bien-être des employés. Les trois prochaines années, notre équipe exécutera une stratégie complète qui intégrera davantage la santé et le bien-être à notre culture.



- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | 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).



1 503 EMPLOYÉS AU TOTAL

1 492 permanents à temps plein | 11 permanents à temps partiel

Colombie-Britannique

167 employés

166 permanents à temps plein
1 permanent à temps partiel

Terre-Neuve-et-Labrador

2 employés

2 permanents à temps plein
– permanent à temps partiel

Nouvelle-Écosse

35 employés

35 permanents à temps plein
– permanent à temps partiel

Nouveau-Brunswick

1 employé

1 permanent à temps plein
– permanent à temps partiel

Alberta

115 employés

114 permanents à temps plein
1 permanent à temps partiel

Saskatchewan

3 employés

3 permanents à temps plein
– permanent à temps partiel

Manitoba

90 employés

89 permanents à temps plein
1 permanent à temps partiel

Ontario

855 employés

848 permanents à temps plein
7 permanents à temps partiel

Québec

235 employés

234 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
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | 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 2019, 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 2019	TOTAL POUR 2018
NFLD	141	1 710	153	2,004	1 687
PEI	25	246	26	297	229
NS	107	1 705	99	1 911	1 529
NB	59	1 423	166	1 648	1 317
QC	903	12 795	1 345	15 043	11 239
ON	(602)	25 732	3 231	28 361	27 206
MB	158	1 366	83	1 607	1 138
SK	93	3 128	2	3 223	3 032
AB	1 073	13 991	-	15 064	11 349
BC	428	8 983	119	9 530	7 036
YK	5	59	-	64	52
NWT	12	110	-	122	124
NT	3	117	-	120	41
Total au provincial	2 405	71 365	5 224	78 994	65 979
Total au fédéral***	23 712	S. o.	5 073	28 785	27 496
Total	26 117	71 365	10 297	107 779	93 475

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

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

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

2 | Message de la
présidente et chef
de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche
environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | Nos bureaux

NOTRE CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE (SUITE)

De plus, la Corporation financière Northbridge a fourni 4,9 millions de dollars de financement en titres de créance à des entreprises de l'Ontario.

MONTANT (DOLLARS CANADIENS)	ONTARIO	NOMBRE DE FINANCEMENTS
0 à 24 999	-	-
25 000 à 99 999	-	-
100 000 à 249 999	-	-
250 000 à 499 999	-	-
500 000 à 999 999	-	-
1 000 000 à 4 999 999	4 900 000	2
5 000 000 ou plus	-	-
Total	4 900 000	2

2 | Message de la
présidente et chef
de la direction

3 | Qui sommes-nous?

9 | Nos clients

20 | Nos collectivités

35 | Notre démarche
environnementale

38 | Notre milieu de travail

47 | Nos bureaux

NOS BUREAUX

- 2 | Message de la présidente et chef de la direction
- 3 | Qui sommes-nous?
- 9 | Nos clients
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux

Northbridge

Une société de FAIRFAX



Toronto

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

Calgary

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

Edmonton

10235-101st 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
- 20 | Nos collectivités
- 35 | Notre démarche environnementale
- 38 | Notre milieu de travail
- 47 | Nos bureaux



Burnaby

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

Calgary

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

Edmonton

1003 Ellwood Rd., SW, Suite 102
Edmonton (Alberta) T6X 0B3

Laval

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

London

551 Oxford St. W, Suite 202
London (Ontario) NGH 0H9

Mississauga

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

Québec

1280, boul. Lebourgneuf, bureau 520
Québec (Québec) G2K 0H1

Winnipeg

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

Toronto

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

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

www.nbfc.com | info@nbfc.com

© Corporation financière Northbridge, 2019

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 | 05-2020