

DÉCLARATION DE
RESPONSABILITÉ
PUBLIQUE

2020

Northbridge

Une société de FAIRFAX



TABLE DES MATIÈRES

03

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE
ET CHEF DE LA DIRECTION

04

À PROPOS DE NOUS

05

NOS CLIENTS

06

NOS COLLECTIVITÉS

07

NOTRE DÉMARCHE
ENVIRONNEMENTALE

08

NOTRE MILIEU
DE TRAVAIL

09

NOS BUREAUX



SILVY WRIGHT

PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION
CORPORATION FINANCIÈRE NORTHBRIDGE

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

Il y a plus d'un an, la COVID-19 était déclarée une pandémie mondiale. Malgré tous les changements qu'a subis le monde depuis, notre engagement à soutenir nos employés, nos clients et nos collectivités est resté ferme. Ensemble, nous avons fait preuve d'une très grande adaptabilité et avons continué de tenir notre promesse d'aider les Canadiens à connaître un avenir meilleur et plus sécuritaire.

Depuis le début de la pandémie, nous avons comme priorité d'être là pour nos partenaires et nos clients et de leur offrir le soutien nécessaire pour protéger leur entreprise. Ainsi, quand nos bureaux ont fermé, nous avons équipé tous nos employés pour le télétravail en 72 heures et avons pu continuer d'offrir un service attentif quand nos partenaires et nos clients en avaient le plus grand besoin.

À mesure que la situation évoluait, nous n'avons ménagé aucun effort pour soutenir nos clients en leur communiquant nos mesures d'aide de façon claire et uniforme et en créant des ressources sectorielles pour les aider à réduire les nouveaux risques.

Même si l'année a été mouvementée, elle nous a amenés à trouver de nouvelles façons de nous concentrer sur ce qui compte le plus, y compris pour redonner à nos collectivités. Nous avons transféré nos activités de collecte de fonds en ligne et, ensemble, avons amassé de l'argent pour nos partenaires caritatifs. Nous avons aussi fait des dons à des banques alimentaires de partout au Canada, puisque la demande pour leurs services a augmenté.

L'an dernier, nous avons aussi mis une nouvelle énergie à porter la justice sociale et les inégalités raciales à

l'avant-scène afin d'apporter des changements de fond. À Northbridge, nous croyons qu'aucune forme de racisme ou de discrimination ne devrait être tolérée, et nous nous attachons à nourrir le sentiment d'appartenance de chacun dans nos milieux de travail. Nous nous sommes engagés à parler du sujet pour faire avancer les choses; c'est pourquoi nous avons formé un Comité sur la diversité, l'inclusion et l'appartenance. Ce groupe travaillera au lancement d'initiatives importantes et prendra des mesures qui auront une incidence positive à Northbridge dans les années à venir.

Quand nous revenons sur nos réussites pendant cette année historique, nous constatons que notre culture d'entreprise axée sur les gens a continué de bien nous servir. Comme entreprise, nous nous sommes adaptés et nous sommes serrés les coudes, et nous avons pris soin de nos collègues et de nos clients; bref, nous avons incarné les valeurs de Northbridge.

Je suis donc ravie de vous présenter ce que notre équipe a accompli dans notre déclaration de responsabilité publique de 2020.



À PROPOS DE NOUS

La Corporation financière Northbridge est un chef de file en assurance de dommages des entreprises; elle protège les entreprises canadiennes depuis plus de 100 ans.

Nous offrons 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 de l'agence Onlia.

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.

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.

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.

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 constituée d'agents en assurance de dommages attirés. Nous travaillons avec plus de 70 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 entreprises et des particuliers, nos produits et nos services de pointe.

L'ÉQUIPE DE LA HAUTE DIRECTION



Silvy Wright
Présidente et chef de la direction



Craig Pinnock
Dirigeant principal, Finances



Lori McDougall
*Dirigeante principale,
Talents et stratégie*



Lambert Morvan
Chef de l'exploitation



Christopher Harness
*Dirigeant principal de
l'information*



Sarah Bhanji
Actuaire en chef



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*

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 des comités responsables de la gouvernance, des audits et de la 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.



05 NOS CLIENTS

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

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 équipe du Service de l'indemnisation est composée de plus de 300 professionnels répartis dans l'ensemble du pays. 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

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.



J'ai reçu un service courtois de toute l'équipe, qui m'a expliqué très clairement ce qui se passait et pourquoi. Les employés de Northbridge m'ont répondu rapidement et ont traité ma demande avec diligence. Ce n'est jamais plaisant d'avoir à déclarer un sinistre, mais ça aide quand on bénéficie d'un traitement cordial et professionnel.

- Un client de Northbridge Assurance

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.

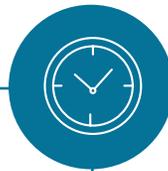
À quoi ressemble le service d'indemnisation de Northbridge?



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 le client dans les **trois heures ouvrables** qui suivent la déclaration du sinistre.

NOTRE RÉSEAU DE PARTENAIRES PRIVILÉGIÉS

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

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

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

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

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 et à leurs employés 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 en communiquant avec le tiers concerné et en agissant en leur nom pour qu'ils soient payés rapidement et directement*.

* Ce service n'est pas offert au Québec.



NOTRE RÉPONSE À LA COVID-19 : AIDER NOS CLIENTS ET NOS PARTENAIRES DURANT LA PANDÉMIE

Depuis le début de la pandémie, nous faisons des pieds et des mains pour soutenir nos clients et nos partenaires. En mars, nous avons mis en place diverses mesures d'aide à la clientèle, comme la réduction des taux, la suspension des garanties visant la conduite de véhicules pour les clients qui utilisent moins le leur, l'offre de modalités flexibles pour le paiement des primes, l'exemption des frais pour insuffisance de fonds, et la réduction des primes des titulaires d'une assurance automobile des particuliers.

Pour contribuer à aplatir la courbe et protéger nos employés, nous avons fermé nos bureaux et adopté le télétravail quand c'était possible de le faire. Comme nous tenons toujours à fournir le meilleur service possible, nous appliquons des protocoles de sécurité stricts pour les employés qui doivent servir les clients sur le terrain.

Pour aider les clients à traverser cette crise sans précédent, nous avons également mis en ligne un centre de ressources utiles sur la COVID-19 : atténuation des risques, planification de la continuité des activités et des mesures d'intervention face à la pandémie, et accès aux ressources et partenaires du gouvernement.

Il s'agit d'une situation difficile et sans précédent pour tout le monde, et à mesure que la situation évoluera, notre soutien évoluera lui aussi.



LE SAVIEZ-VOUS?

Indemnisation express : un raccourci pour régler les demandes

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 aider le client à décrire les 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.

Il suffit de prendre une photo des dommages avec un téléphone intelligent et de l'envoyer directement à notre équipe de l'Indemnisation, qui pourra commencer son travail sur-le-champ; nos estimateurs peuvent ainsi créer un relevé des dommages afin d'aider nos experts en sinistres à traiter la demande en seulement un jour ouvrable.

L'INNOVATION À L'ŒUVRE

La créativité étant l'une de nos valeurs fondamentales, notre équipe réévalue sans cesse les technologies et les processus que nous utilisons et les solutions que nous proposons.

La cotation en temps réel

Comme nous tenons à fournir un service exceptionnel et des produits novateurs, nous cherchons constamment de nouvelles façons d'aider les entreprises canadiennes et les courtiers à réussir. En s'associant à des fournisseurs de systèmes de gestion des courtiers, comme Applied Systems, le plus grand fournisseur de ce type de systèmes au Canada, Northbridge met à la disposition de ses courtiers partenaires un processus de cotation automatisé pour le segment des petites entreprises dans le système de leur choix.

L'an dernier, Northbridge est devenue la première société d'assurance à mener un projet pilote sur une interface de programmation de petite échelle pour la tarification en assurance des entreprises. Les courtiers pourront ainsi recevoir une cotation en temps réel dans le système de gestion de leur choix. Grâce à cette avancée, Northbridge et Applied Systems ont atteint le niveau II du programme de certification en assurance des entreprises du Centre d'étude de la pratique d'assurance (CSIO) et s'affairent maintenant à se hisser au niveau III.

Grâce à ce partenariat, Northbridge pourra fournir des cotations entièrement intégrées à ses systèmes d'assurance des petites entreprises, ce qui permettra aux courtiers de mener les processus d'établissement des taux et des cotations ainsi que d'engagement dans leurs systèmes de gestion. Les clients bénéficieront ainsi d'un processus de cotation simplifié et recevront rapidement une garantie simple et juste.

Northbridge continue d'appuyer les initiatives du CSIO et les démarches de normalisation des données de l'industrie, qui lui permettront de relier ses systèmes à ceux des courtiers et de faciliter le travail de ces derniers.



LE SAVIEZ-VOUS?

Pour les aider à 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.

SINISTRES ENVIRONNEMENTAUX

La dépollution environnementale est une activité hautement réglementée laissant très peu de place à l'erreur. S'il suit les mauvaises procédures de nettoyage ou méthodes d'essai, un client peut s'exposer à de lourdes amendes ou pénalités, sans compter qu'il pourrait avoir à nettoyer les dégâts laissés par les autres.

Heureusement, nous pouvons intervenir rapidement. En appelant sans tarder notre équipe de l'Indemnisation en cas de sinistre environnemental, le client accède à un réseau de spécialistes formés qui peuvent l'aider à stabiliser la situation.



Nous sommes tellement reconnaissants d'avoir pu compter sur une bonne assurance et un expert en sinistres avec qui il était facile de collaborer. Une bonne expérience sur toute la ligne. Nous avons tout perdu, mais Northbridge nous a aidés à affronter cette épreuve avec courage.

- Un client de Northbridge Assurance

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 travaille en amont pour aider nos clients à comprendre et à gérer leurs risques.

En 2020, le Service a effectué plus de **6 000 évaluations des risques et visites** auprès d'entreprises canadiennes. Durant ces évaluations, des conseillers en prévention aident les clients à mettre en place des pratiques exemplaires, à déceler les dangers 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.

Quand la pandémie s'est déclarée, notre équipe a continué de faire des évaluations par téléphone et s'est mise à élaborer de nouvelles ressources, comme des webinaires sur demande et des guides de lutte contre les infections téléchargeables, pour aider les clients à surmonter ces difficultés inédites.

NOS DOMAINES D'EXPERTISE

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

- Exploitations agricoles
- Terrains de camping
- Biens des entreprises
- Transport commercial
- Assurance des chantiers
- Bris d'équipement
- Concessionnaires d'équipement
- Protection incendie
- Risques complexes et de grande envergure
- Fabrication
- Pétrole et gaz
- Pâtes et papier
- Écoles
- Systèmes de gicleurs
- Services publics

APPRENDRE POUR RÉUSSIR

Comment parvient-on à bien gérer les risques? Il 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 intervenir rapidement et à mieux gérer les risques en utilisant judicieusement les ressources à leur disposition.

Notre bilan en 2020 :

- 403 séances de formation à nos clients, à nos agents ou courtiers et à nos souscripteurs
- 4 269 participants
- 7 208 heures de formation

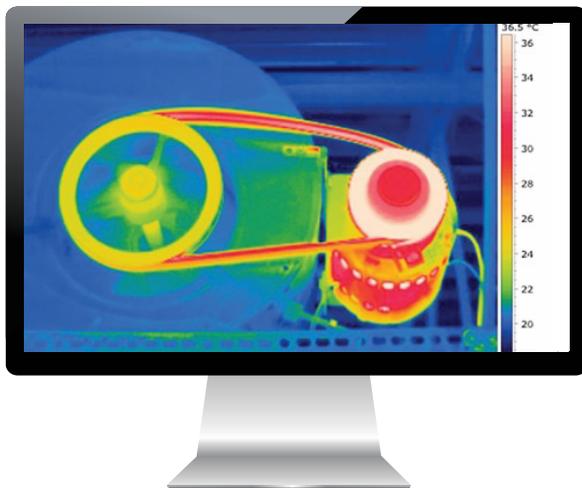
Nous avons sondé les clients pour savoir s'ils recommanderaient nos programmes de formation. La très grande majorité des participants de nos séances de formation internes et externes ont été impressionnés et ont dit qu'ils les recommanderaient à un collègue.

DE PRÉCIEUX CONSEILS

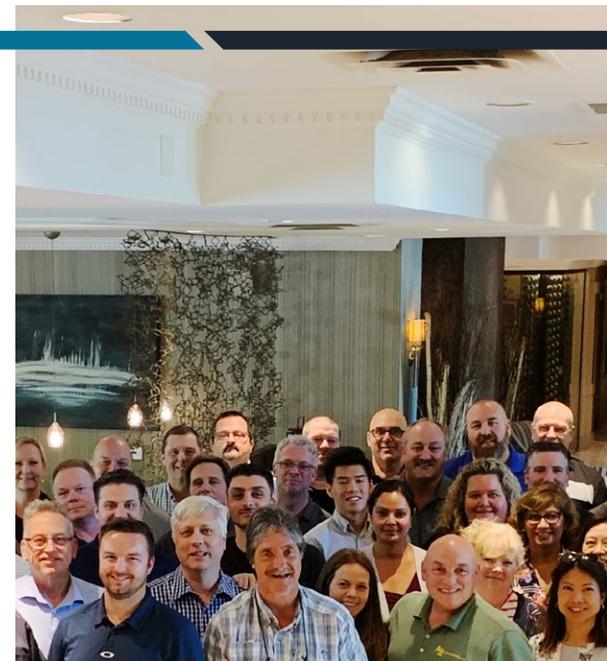
Nos bulletins **Parlons prévention**^{MC}, qui abordent la gestion du risque, couronnent notre service exceptionnel. Ces bulletins axés sur des sujets spécialisés par secteurs – **173 en anglais et 150 en français** – et destinés à notre clientèle de Northbridge Assurance et des Assurances Federated 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 multitude d'ateliers et d'outils conçus pour aider nos clients à réduire leurs risques et à préserver leurs profits. Qu'il s'agisse d'outils qui aident à cibler les points à surveiller dans un parc de véhicules ou de listes de vérification qui font ressortir les dangers potentiels, chaque ressource aide les clients à exploiter leur entreprise de façon plus sécuritaire.



Grâce à notre travail d'imagerie thermique, nous offrons aux entreprises un service proactif à valeur ajoutée, qui les aide à détecter les « points chauds » ou les anomalies thermiques dans l'équipement électrique et mécanique.



Nous expliquons également aux entreprises clientes l'utilité d'intégrer l'imagerie thermique à intervalles réguliers à leur plan d'entretien courant.

- Équipe du Service de prévention

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 de nombreuses petites entreprises ignorent 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 se la procurer. Nous voulons qu'ils comprennent bien 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.

Accessibles à toute heure

Nous voulons rester en tout temps au service de nos clients. Nous avons donc mis l'intelligence artificielle à profit 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 des risques et de couverture, et même fournir une estimation ou recevoir des demandes de modification de police. Durant les heures ouvrables, nous offrons une plateforme de clavardage où les utilisateurs du site Web de TruShield peuvent échanger directement avec nos agents pour trouver réponse à leurs questions, obtenir une soumission ou faire modifier leur contrat d'assurance.

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

Quant à « **Fred** », l'assistant virtuel des Assurances Federated, il a pour mission de guider les utilisateurs dans la sphère de l'assurance des entreprises et de les conseiller sur les options de protection. Si une personne veut en savoir plus, Fred peut la mettre directement en contact avec un spécialiste des Assurances Federated.

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



Lucy, l'assistante virtuelle de TruShield



Bridget, l'assistante virtuelle de Northbridge



Fred, l'assistant virtuel des Assurances Federated

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Que ce soit après le règlement d'une demande, la participation d'un client à l'une des séances de formation du Service de prévention, ou la consultation avec un conseiller de ce groupe, nous voulons sans cesse rehausser 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.

Échos de la clientèle en 2020 :

- **90 %** de nos clients ont dit qu'ils nous recommanderaient à un ami ou à un collègue sur la base de leur expérience d'indemnisation, et 91 % ont senti que nous étions leur allié.
- **93 %** de nos clients ont dit que nous énonçons clairement les attentes relativement au processus.
- **92 %** de nos clients ont dit que nous avons rendu le processus d'indemnisation facile.
- **93 %** de nos clients ont trouvé équitable le règlement de leur sinistre.
- **95 %** des clients qui ont suivi un programme de formation sur la sécurité ont dit qu'ils nous recommanderaient à un ami ou à un collègue sur la base de leur expérience*.
- **99 %** des clients ont trouvé le formateur de Northbridge ou des Assurances Federated bien informé, et 95 % ont dit que la formation les aiderait à améliorer la sécurité dans leur entreprise.

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.

* Dans un sondage après une demande d'indemnisation, répondants qui ont évalué à 7 ou plus, sur une échelle de 0 à 10, la probabilité qu'ils nous recommandent à un ami ou à un collègue. Réponses compilées entre le 1^{er} janvier et le 1^{er} décembre 2020.



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 actuel et pertinent d'articles et de documents techniques de grande qualité sur les nouveaux enjeux dans les secteurs de nos clients. Non seulement nous publions chaque semaine des observations sur les risques et les tendances émergentes du secteur sur nos sites Web, mais nous écrivons aussi 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 proposer des solutions à ceux-ci. 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 cumulent les responsabilités. Par l'intermédiaire de la FCEI, nous leur donnons donc accès à une foule de ressources qui les aideront à régler leurs problèmes rapidement. Grâce à notre partenariat exclusif, nous bonifions le tout d'économies, de protections et d'un soutien supplémentaire pour proposer aux petites entreprises une offre groupée sur mesure qui nous distingue.



Aide communautaire
Équipe de la Souscription – YMCA de Vancouver

06 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.



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 2020 :

PLUS DE

1,5 M\$ 

ONT ÉTÉ **VERSÉS** À NOS PARTENAIRES CARITATIFS, À NOTRE FONDATION DE BIENFAISANCE ET À D'AUTRES **ORGANISMES CARITATIFS CANADIENS.**

NOUS AVONS ÉGALÉ

320 

DONS D'EMPLOYÉS, ET PLUS DE **47 000 \$** ONT ÉTÉ **VERSÉS** DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE **DONS DE CONTREPARTIE À L'INTENTION DES EMPLOYÉS.**

NOUS AVONS ÉGALÉ PLUS DE

154 000 \$

AMASSÉS DANS LE CADRE DE NOTRE PROGRAMME DE **DONS DE CONTREPARTIE À L'INTENTION DES COURTIER 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 soutenant les organismes de bienfaisance qui sont chers à nos employés par des dons d'argent et de temps;
- 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 finançant les organismes qui sont voués à améliorer la vie des jeunes Canadiens.

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 le 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.



Cercle sélect – Programme de dons de contrepartie

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. L'an dernier, nous en avons élargi l'accès à un plus grand nombre de courtiers partenaires et égalé plus de 154 000 \$.

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 800 clients ont dirigé des dons vers leur organisme préféré, et nos partenaires caritatifs sont extrêmement reconnaissants de ce soutien additionnel.

J'aimerais remercier personnellement la direction de Northbridge pour son engagement communautaire. Le programme de dons de contrepartie n'est pas compliqué, et on répond rapidement à nos demandes. Un grand merci!

- **André Roy**
PMT ROY Assurances et services financiers

JOURNÉES DE BÉNÉVOLAT D'ÉQUIPE

Redonner aux gens dans le besoin fait partie de l'essence même de Northbridge. Nous encourageons les employés à participer aux journées de bénévolat d'équipe, dont la formule a légèrement changé en 2020 en raison de la pandémie : plutôt que de se rassembler avec leurs coéquipiers, des employés de tous nos bureaux au pays ont fait du bénévolat dans leur milieu respectif.

Voici quelques exemples d'initiatives :

Fabrication de masques pour l'Hôpital Michael Garron

L'adjointe administrative du dirigeant principal, Finances et de la dirigeante principale, Talents et stratégie, a travaillé fort pour fabriquer des masques destinés aux visiteurs et aux patients ayant reçu leur congé de l'Hôpital Michael Garron. Elle a aussi confectionné des sacs en tissu réutilisables pour que les travailleurs de l'établissement y transportent leur uniforme.

Collecte de fonds pour une banque alimentaire locale

La directrice principale, Gouvernance des données, a mobilisé ses proches pour recueillir des fonds au profit de la banque alimentaire locale. Le groupe a également préparé des repas pour les travailleurs de la santé dévoués de leur région.

Emballage de betteraves pour Deuxième Récolte

Un groupe d'employés a fait œuvre utile dans le cadre du programme de récupération alimentaire de l'organisme Deuxième Récolte : ils ont trié et emballé des betteraves destinées à des gens dans le besoin.



Journée de bénévolat à Deuxième Récolte

LE PROJET DE NORTHBRIDGE AU PROFIT DE NOS COLLECTIVITÉS

Pour la deuxième édition annuelle du projet au profit de nos collectivités, les employés devaient soumettre la photo qui, à leurs yeux, représentait le mieux un organisme de bienfaisance local. Ils couraient ainsi la chance de **lui remettre un montant pouvant atteindre 5 000 \$**. Le résultat? **50 photos, 400 votes et 23 organismes ayant reçu de belles sommes!**

Voici quelques photos gagnantes :



(en haut à gauche) Fondation des Amis de l'Eau-Vive
(en bas à gauche) MEOW Foundation

(en haut à droite) High Park Nature Centre
(en bas à droite) Young Adult Cancer Canada

SOUTENIR LA LUTTE CONTRE LE CANCER

Le **Relais pour la vie de Women in Insurance Cancer Crusade (WICC)** se tient tous les ans au profit de la Société canadienne du cancer; 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. Comme la course s'est déroulée virtuellement cette année pour la toute première fois, des membres des Northbridge Navigators et des Federated Fighters partout au pays ont pu y participer. Les 64 employés qui se sont élancés ont **amassé plus de 27 000 \$, ce qui nous a conféré le premier rang parmi les sociétés d'assurance et le deuxième au classement général national!**



Les Northbridge Navigators et les Federated Fighters ont récolté **plus de 27 000 \$!**

L'ÉVÉNEMENT DROP ZONE AU PROFIT D'EASTER SEALS

En 2020, un représentant de compte des Assurances Federated a participé à l'activité de financement Drop Zone organisée par la **Homebuilders Association Vancouver (HAVAN)**. Sa mission? Descendre en rappel d'un gratte-ciel au profit des enfants et des jeunes adultes handicapés.

Son équipe, les HAVAN Heroes, a recueilli **plus de 53 000 \$ pour l'organisme Easter Seals!** Nous sommes extrêmement fiers de tous ceux qui ont mis la main à la pâte.

Voici un commentaire du représentant : **« Je n'y serais jamais arrivé sans le soutien des Assurances Federated. Non seulement elle a payé les frais d'inscription, mais elle a égalisé les dons amassés par les autres employés. Merci à tous! »**

L'organisme de bienfaisance Easter Seals fournit aux enfants et aux jeunes vivant avec un handicap physique des programmes et services qui les aident à gagner en autonomie, facilitent leur intégration et favorisent l'accessibilité.

Employé des Assurances Federated membre des HAVAN Heroes à l'événement Drop Zone au profit d'Easter Seals

Je suis très fier du soutien manifesté partout au pays! De nombreuses recrues ont intégré l'équipe et fait un don cette année. Ça fait du bien de consacrer une soirée à aider son prochain. J'ai déjà hâte à l'année prochaine!

**- Directrice principale, Indemnisation,
Financière Northbridge**
(participante au Relais pour la vie)

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 travaillons notamment avec six partenaires caritatifs. Tout au long de l'année, nous avons aussi soutenu divers projets communautaires.

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 seul le cinquième d'entre eux 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 : un allié qui aide la famille à définir et à comprendre les problèmes rencontrés, collabore avec elle 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 85 étudiants d'Enactus ont consacré 4 931 heures à la réalisation de 6 projets d'autonomisation communautaire. Ces derniers ont rendu plus sûr le milieu de vie de 267 personnes au Canada.**

Voici ce qu'Enactus a accompli :

- 77 établissements d'enseignement participants
- 32 942 étudiants mobilisés
- 275 projets d'autonomisation communautaire réalisés
- 38 nouvelles entreprises créées
- 1 670 personnes ayant trouvé un emploi
- 191 617 heures de bénévolat
- 39 690 personnes directement touchées

Donnons à l'unisson

NORTHBRIDGE IMAGINE UN MONDE OÙ TOUS LES ENFANTS PEUVENT S'ÉPANOUIR

Chaque année, les employés de Northbridge travaillent tous ensemble afin d'amasser des dons pour nos six partenaires caritatifs. Et la 8^e campagne annuelle a été des plus fructueuses!

L'édition 2020 de la campagne Donnons à l'unisson s'est déroulée en format virtuel : l'équipe **a amassé la somme remarquable de 223 235 \$** (après les dons de contrepartie) pour nos six partenaires caritatifs! Le thème, **Imaginez un monde...**, invitait les employés à visualiser un monde où tous les enfants peuvent vivre et s'épanouir.

Qu'il s'agisse de l'accès aux soins de santé, à l'éducation, à de l'air pur ou aux arts, les employés partout au Canada ont contribué à concrétiser cette vision en faisant un don et en participant à des événements virtuels, comme un tournoi de bingo, un jeu-questionnaire et un jeu d'évasion.

Voici les résultats de la campagne 2020 :



NOS EMPLOYÉS ONT AMASSÉ PLUS DE

111 500 \$



DE SON CÔTÉ, NORTHBRIDGE A AJOUTÉ

111 500 \$



EN TOUT, ENVIRON

223 000 \$

ONT ÉTÉ VERSÉS À DES ŒUVRES CARITATIVES

AIDER SON PROCHAIN DURANT UNE PÉRIODE SANS PRÉCÉDENT

Les banques alimentaires ont été mises à rude épreuve ces derniers mois, la demande ayant explosé à cause de la pandémie. Refroidis par les mesures de distanciation physique, les bénévoles répondent moins à l'appel, et les organismes n'arrivent plus à recueillir autant de denrées qu'avant ou à les distribuer aux gens dans le besoin.

La hausse fulgurante du nombre de chômeurs signifie que de plus en plus de familles se tournent vers les banques alimentaires, qui voient leurs stocks diminuer très rapidement. C'est pourquoi Banques alimentaires Canada a lancé une grande campagne de financement, indispensable pour que ses partenaires puissent répondre à la demande en ces temps difficiles.

Northbridge a donc versé 200 000 \$ à Banques alimentaires Canada.

S'IMPRÉGNER DE LA MAGIE DE NOËL PENDANT LA COVID-19

Nos bureaux dans tout le pays ont organisé la traditionnelle fête des enfants, cette fois en format virtuel : même s'ils n'ont pas pu rencontrer le père Noël en personne, les petits se sont bien amusés avec lui en ligne. Et comme cette édition virtuelle a entraîné moins de coûts, nous avons pensé aux plus démunis et donné le surplus aux organismes suivants :

- Club des petits déjeuners
- Calgary Food Bank
- Christmas Cheer Board (Winnipeg)
- Christmas Daddies
- Greater Vancouver Food Bank
- Holiday Helpers
- Rêves d'enfants Canada
- Fondation pour l'enfance Starlight Canada





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
Allumons l'étincelle du changement!
Igniting Change

jack.org

SickKids



Passeport pour ma réussite

Passeport pour ma réussite est un organisme de bienfaisance national qui œuvre pour 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.

L'objectif est donc de les aider à surmonter les barrières à l'éducation, à obtenir leur diplôme d'études secondaires et à jeter les bases d'un avenir prometteur. Les étudiants bénéficient d'un éventail complet de ressources : plan de soutien personnalisé, tutorat et mentorat, soutien social et aide financière, planification de carrière, etc.

À l'heure actuelle, Passeport pour ma réussite vient en aide chaque année à plus de 6 000 étudiants dans 27 régions du pays. En 2020, dans les milieux ayant participé au programme, le taux de diplomation a augmenté de 44 % en moyenne, et 74 % des étudiants y ayant pris part ont suivi des études postsecondaires ou d'autres formations.

Les conséquences de la pandémie

La crise de la COVID-19 a frappé de façon disproportionnée les jeunes des milieux défavorisés et multiplié les obstacles pour les étudiants cibles de Passeport. Sans technologie, aide financière ni environnement propice à l'apprentissage à distance, certains étudiants risquent d'être laissés en plan.

Le financement de Northbridge, qui appuie depuis le début la stratégie de croissance grâce à l'innovation de Passeport, a aidé l'organisme à se donner une base solide pour répondre rapidement aux besoins changeants des étudiants. Face à la crise, l'organisme a amélioré ses services de soutien virtuel pour que chaque étudiant continue de recevoir le soutien pédagogique et social dont il a besoin pour apprendre.



jack.org

La santé mentale des jeunes était en crise bien avant l'arrivée de la COVID-19, qui n'a fait qu'exacerber le problème. Toute l'année, Jack.org a travaillé sans relâche pour que les jeunes aient accès à l'expertise, à l'information et aux ressources dont ils ont besoin pour veiller à leur bien-être et prendre soin les uns des autres, à un moment crucial.

Le virtuel à la rescousse en temps de pandémie

Jack.org, qui offre depuis longtemps ses programmes en personne, s'est rapidement tourné vers le virtuel pour que les jeunes puissent continuer leurs démarches de militantisme et d'information.

Pour les présentations Jack, l'équipe a monté une série complète de présentations virtuelles pour transmettre aux éducateurs et aux jeunes des renseignements essentiels sur la santé mentale. Les présentations en direct et en différé, en anglais et en français, ont été visionnées par des milliers de jeunes au Canada.

Du côté des Sections Jack, les plus de 220 groupes dirigés par des jeunes ont été formés et outillés pour poursuivre virtuellement leurs initiatives de militantisme et d'information en santé mentale. Par ailleurs, les sept principaux Sommets Jack se sont déroulés en ligne, ce qui a permis à des centaines de jeunes leaders de se rassembler virtuellement pour apprendre à militer plus efficacement, cerner les enjeux de santé mentale dans leur milieu et élaborer des stratégies pour y remédier.

Programmes Être là et Fais de quoi

En 2020, Jack.org a également pu développer et faire rayonner davantage ses programmes numériques **Être là** et **Fais de quoi**. L'organisme a ainsi rejoint 275 000 personnes grâce à une ressource numérique révolutionnaire, le site etrela.org, qui explique comment aider au mieux les membres de son entourage et ses proches à la santé mentale fragile.

En 2020, c'est avec enthousiasme qu'**Être là** s'est associé à la [Born This Way Foundation](http://BornThisWayFoundation.com) de Lady Gaga pour mieux se faire connaître aux États-Unis. Le programme a également remporté deux prix annuels Webby – mondialement reconnu – pour le meilleur site Web en santé au monde.

Une édition revue du programme **Fais de quoi** a été lancée en partenariat avec le gouvernement du Canada. L'objectif est de mettre de l'avant des initiatives en santé mentale clés en main, dans tous les milieux, pour quiconque désire améliorer sa situation et celle des autres. Plus de 3 000 initiatives ont été menées depuis 2017.

Jack.org, qui compte poursuivre sur la lancée de ses programmes virtuels, jouit d'une position des plus privilégiées pour continuer de soutenir et d'outiller les jeunes pendant et bien après la crise de la COVID-19.

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

La course de vélo Jack Ride, qui se déroule habituellement tout près de Toronto, est une collecte de fonds organisée pour soutenir la santé mentale des jeunes. Cette année, les participants pouvaient faire du vélo sur la distance et à l'endroit de leur choix pendant le week-end consacré à l'événement. Les 20 membres de l'équipe de Northbridge **ont récolté plus de 6 000 \$!**



Bien qu'il était très agréable de rouler dans la campagne de Caledon les années précédentes, ma famille et moi avons adoré parcourir à vélo certains de nos endroits favoris du coin. Visiblement, rien n'a réussi à freiner les efforts de collecte de fonds de notre équipe, et nous avons tous eu bien du plaisir.

- Employé de Northbridge

Capitaine de l'équipe et directeur principal, Analyse d'affaires



Selon DAREarts, on ne naît pas leader, on le devient. En proposant des ateliers d'apprentissage par les arts combinés à un curriculum de développement du leadership, l'organisme cultive l'estime de soi, la confiance en soi et la résilience des enfants et des jeunes, tout en les aidant à acquérir et à mettre en pratique les aptitudes fondamentales dont ils auront besoin pour changer leur vie et contribuer à leur collectivité.

Le partenariat entre Northbridge et DAREarts ne date pas d'hier. Utilisant une combinaison de programmes dans un cadre scolaire et parascolaire, DAREarts offre aux jeunes de 9 à 18 ans issus de milieux défavorisés la possibilité d'évoluer au sein d'un environnement solidaire et formateur dans lequel ils sont à même de trouver leur voie, de nouer des liens avec d'autres jeunes dans la même situation et de réaliser qu'ils sont de puissants vecteurs de changement.

Depuis 1996, plus de 90 695 jeunes Canadiens ont libéré leur potentiel avec DAREarts.

En 2020, DAREarts a affiché un bilan des plus éloquents :

- 1 340 étudiants aidés
- Plus de 800 heures de programme en personne et en ligne pour un service en continu durant la pandémie
- 3 nouveaux programmes pour aider les jeunes durant la pandémie : activités en ligne, trousse de création pour la maison et ateliers virtuels de création en partenariat avec des écoles de milieux défavorisés
- 10 jours de programme dans des communautés des Premières Nations en région éloignée
- 97 % des jeunes ont dit vouloir refaire d'autres activités avec DAREarts

Trousses de création de DAREarts

Northbridge était le partenaire présentateur de la campagne DAREtogether, dans le cadre de laquelle plus de 475 trousse de création ont été distribuées à des jeunes et à des familles en situation d'itinérance ou de grande précarité financière.

Chaque trousse contenait les fournitures nécessaires à la pratique d'activités artistiques axées sur le bien-être pendant 12 semaines pour aider les jeunes à s'exprimer, à exercer leur créativité et à s'amuser. On leur proposait aussi un accompagnement par téléphone. Les trousse ont été distribuées grâce à des partenariats avec des refuges pour les jeunes et les familles, des services de soutien d'urgence et des communautés autochtones.

Voici un commentaire d'un jeune du programme d'aide au logement YouthLink :



Merci mille fois pour la trousse. L'art m'est très cher et m'a aidé à traverser des moments vraiment difficiles.



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.

Cibler les besoins les plus pressants

La pandémie a intensifié l'urgence de construire un nouvel hôpital, conforme aux normes de sécurité les plus rigoureuses pour les patients, les familles et le personnel. Grâce à la générosité de Northbridge, l'établissement a pu répondre aux besoins les plus pressants en soins cliniques et en recherche en santé infantile. Toujours essentiel, ce financement l'est toutefois plus que jamais à l'heure actuelle. En réponse à la pandémie, les donateurs ont permis aux chercheurs de SickKids de se pencher rapidement sur la COVID-19. Ils procèdent ou participent actuellement à plus de 100 études sur le sujet.

Des pionniers de la recherche sur la douleur en santé de précision

Le Dr Michael Salter et son équipe utilisent des outils de génomique, de bio-informatique et de santé de précision pour comprendre comment le cerveau traite la douleur. Le Salter Lab utilise des modèles animaux pour étudier les différences dans le traitement de la douleur selon le sexe, le type de blessure et les expériences de la petite enfance. L'objectif? Trouver des moyens de mieux diagnostiquer et traiter la douleur chronique chez les jeunes et les adolescents.

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

La Dre Anne Griffiths mène une étude clinique sur les facteurs de risque qui prédisposent à la maladie de Crohn. Comme les maladies intestinales inflammatoires affectent de plus en plus de gens sur la planète et que le taux d'incidence au Canada est l'un des plus élevés au monde, l'étude s'inscrit dans une optique à long terme de prévention. Northbridge soutient la recherche du IBD Centre, qui cherche à optimiser les soins aux enfants grâce aux traitements biologiques.

Stimuler l'excellence en recherche sur l'obésité

Il y a cinq ans, le Dr Hoon-Ki Sung a eu le coup de pouce dont il avait besoin pour établir son laboratoire de recherche à SickKids grâce à une bourse Catalyst pour les enfants actifs et en santé. Il a depuis acquis une renommée internationale et reçu des subventions pour ses travaux sur l'obésité infantile et le potentiel transformateur du jeûne intermittent. Le chercheur et son équipe explorent de nouvelles avenues pour comprendre et traiter l'obésité infantile.

Traitement du cancer et formation connexe

La Dre Kyoko Yuki figure parmi les nombreux boursiers d'exception en recherche sur le cancer qui ont eu la chance d'apprendre et d'innover au Cancer Centre de SickKids. C'est ainsi qu'elle contribue à améliorer les perspectives d'avenir des patients d'ici et d'ailleurs. La scientifique élabore une méthode novatrice pour diagnostiquer diverses formes de leucémie chez l'enfant selon les gènes. Poser un diagnostic plus précis est la seule façon – et la meilleure – de soigner et de guérir les jeunes malades.

Tournoi de golf caritatif de Northbridge au profit de SickKids

À cause de la pandémie, nous avons pris la décision difficile d'annuler le tournoi de golf en 2020. Malgré la crise, SickKids continue de fournir aux enfants des soins de classe mondiale.

Fidèles à la cause, nous avons remis à l'établissement l'équivalent des coûts d'organisation du tournoi et créé une page de financement. Pour chaque tranche de 2 000 \$, nous avons ajouté 1 000 \$, ce qui nous a permis **d'amasser plus de 26 000 \$!**

Nous avons hâte de tenir l'événement en personne quand ce ne sera plus risqué!



La COVID-19 a particulièrement ébranlé les plus vulnérables, moins bien outillés pour encaisser le coup. Pour beaucoup trop de gens, la pandémie a fait monter le stress découlant de la pauvreté, de l'itinérance, des problèmes de santé mentale ou de la violence conjugale.

Grâce à la générosité de tous – bénévoles, donateurs et partenaires communautaires de tous les secteurs –, le réseau d'organismes locaux de services sociaux de Centraide a pu se mobiliser pour fournir aux personnes et aux familles vulnérables dans les régions durement frappées par la COVID-19 le soutien nécessaire pour s'en sortir. Voici comment :

- **Satisfaction des besoins de base** : Fournir les essentiels, comme de la nourriture, des produits d'hygiène et de la préparation pour nourrissons.
- **Soutien en santé mentale** : Aider les personnes et les familles stressées par des chamboulements ou des difficultés financières découlant de la COVID-19.
- **Maintien des capacités des organismes** : Faire en sorte que les organismes de première ligne œuvrant auprès des plus vulnérables puissent continuer d'accomplir leur travail indispensable en assumant les coûts d'exploitation : personnel, matériel, transport, etc.
- **Aide aux personnes âgées** : S'assurer que les besoins émotionnels, sociaux et physiques des aînés, entre autres ceux qui sont isolés, sont comblés.

Voulant perpétuer la longue tradition d'établir des liens essentiels entre les citoyens, les autorités locales, les entreprises et les donateurs, le gouvernement du Canada s'est associé avec Centraide/United Way Canada pour rapidement mettre en œuvre deux mesures d'aide incontournables durant la crise de la COVID-19 :

- le programme Nouveaux Horizons pour les aînés à risque;
- le Fonds d'urgence pour l'appui communautaire, une aide financière aux organismes de bienfaisance et à but non lucratif qui doivent adapter leurs services de première ligne pour servir les populations vulnérables durant la pandémie.

Centraide poursuit ses initiatives de relance communautaire et retissera un filet de sécurité solide pour éviter que la COVID-19 laisse dans son sillage un problème de pauvreté généralisé.



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

Verdir le sentier Ranch House à Cochrane et l'école publique Glengarry à Edmonton

Dans la municipalité de Cochrane, 125 arbres et arbustes ont été plantés avec l'aide des écoliers du coin. Et à l'école publique Glengarry d'Edmonton, on a mis en terre quatre grands arbres pour que les élèves puissent profiter de plus d'ombre et d'air frais, sans compter que la diversité des espèces s'en trouve augmentée.

Nourrir son prochain

Projet de ferme

Un groupe communautaire de Pointe-Saint-Charles, à Montréal, s'active sans relâche pour convertir en ferme et en potager le site d'un ancien atelier ferroviaire, en vue d'accroître l'autonomie alimentaire des résidents du quartier et de les informer sur les enjeux connexes. En tout, 134 arbres et arbustes fruitiers ont été plantés : de quoi rendre plus accessible la production locale pour les personnes défavorisées, tout en revégétalisant l'endroit.

Plantation d'arbres à l'école Isaac Newton

On a célébré le 100^e anniversaire de l'école Isaac Newton à Winnipeg en plantant 21 grands arbres pour remplacer certaines variétés détruites par les tempêtes de neige et la maladie hollandaise de l'orme. Le nouveau bosquet favorisera le développement des jeunes en leur donnant un endroit propice à la marche et à l'exploration.

Un sanctuaire extérieur à l'école St. Catherine of Siena

Dans le cadre de leur plan du « leader environnemental de demain », les élèves de 7^e année de cette école de Toronto ont décidé de créer une classe extérieure. Les six grands arbres ainsi plantés aideront les jeunes à se recentrer sur eux-mêmes et à s'ouvrir aux autres, nourriront leur fibre écolo et favoriseront leur santé mentale.

En 2020, nous avons travaillé avec Arbres Canada pour planter plus de 4 824 arbres partout au Canada!





07

NOTRE APPROCHE ENVIRONNEMENTALE

Nos deux objectifs verts sont de promouvoir l'écoresponsabilité en milieu de travail et de réduire l'incidence de nos activités sur l'environnement.

RÉDUCTION DES DÉCHETS AU TRAVAIL

Notre comportement au bureau influence directement 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 directement dans leurs systèmes de gestion de dossiers.

PLATEFORME D'IMPRESSION FOLLOWME

Durant les premiers mois de 2020, quand nous travaillions encore au bureau, nous continuions d'utiliser la Plateforme d'impression *FollowMe*, notre système d'impression « à l'arrivée ». Depuis le lancement de l'initiative à la fin de 2017, nous avons réduit considérablement le gaspillage de papier.

NOS ÉQUIPES VERTES

Équipe
verte

D'un océan à l'autre, nos équipes vertes sont dirigées par des 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.



Le Relais pour la vie
Northbridge Navigators et Federated Fighters

08

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.

TALENTS ET CULTURE : UN POUR TOUS, TOUS POUR UN

Northbridge talents et culture

Nos employés sont le moteur de notre réussite. Cette année, notre culture solide nous a aidés à composer avec une réalité hors de l'ordinaire. La COVID-19 a temporairement changé nos façons de faire, mais nous avons prouvé que quand nous unissons nos forces, rien n'est à notre épreuve. Voici ce que nous avons notamment accompli ensemble en 2020 :

SOUTIEN DURANT LA COVID-19

Comme bien d'autres entreprises, nous avons dû nous adapter pour protéger le personnel contre la COVID-19. Aux nombreux employés qui ont adopté le télétravail, nous avons fourni les outils, les solutions technologiques et le soutien nécessaires pour travailler de la maison confortablement en toute sécurité.

Un petit groupe d'employés a tout de même dû continuer de se rendre au bureau pour accomplir certaines tâches, comme le traitement des chèques et du courrier. Nous appliquons alors les règles de distanciation physique et les protocoles de prévention des infections dictés par les autorités locales de santé publique.

Chaque employé a reçu à domicile la chaise ergonomique de son choix ainsi que l'équipement voulu : écrans, clavier, souris et caméra Web. Après une très courte période d'adaptation, nous étions en mesure d'aider clients et coéquipiers comme si de rien n'était.

Même si elles ne sont pas ensemble physiquement, nos équipes gardent le contact plus que jamais.



(de haut en bas)
Journée de reconnaissance des employés – Montréal
Journée de reconnaissance des employés – Toronto
Journée de reconnaissance des employés – Winnipeg



FAVORISER UN MILIEU DE TRAVAIL SÉCURITAIRE

Nous sommes une société axée sur les gens : nous avons à cœur la sécurité et le bien-être de chaque employé. Au fil de l'évolution de la pandémie, nous avons dû agir rapidement pour protéger le personnel avant tout. Dans les 72 heures suivant l'annonce de la fermeture des bureaux, les employés avaient le nécessaire pour travailler de la maison.

Comme nous trouvons important de tenir nos troupes informées sur l'évolution de la crise, nous avons créé une page intranet sur le retour au bureau et la COVID-19. Les employés y trouvent communications régulières, expériences sociales, ressources et groupes de soutien pour échanger avec leurs collègues partout au pays ou parler de leurs difficultés communes.

Dans le respect des règles et règlements du gouvernement, le personnel de terrain du Service de prévention, de l'Indemnisation, et des Ventes des Assurances Federated a recommencé à se rendre chez les clients, au besoin, en revêtant l'équipement de protection individuelle (EPI) adéquat et en suivant les protocoles de sécurité applicables.

L'importance du bien-être

Northbridge s'est donné pour mission d'instaurer une culture de bien-être et de fournir aux employés les ressources nécessaires pour améliorer leur santé physique, mentale et financière.

Dans le cadre de l'expérience employé axée sur l'avenir, nous soutenons le personnel en lui offrant :

- des initiatives de bien-être bénéfiques pour la santé physique, mentale et financière;
- des programmes et des services adaptés;
- des occasions de perfectionnement professionnel;
- un environnement de travail flexible.

Le bien-être du personnel était une grande priorité en 2020. Les changements découlant de la COVID-19 peuvent fragiliser la santé mentale, surtout en hiver. C'est pourquoi nous mettons à la disposition des employés de nombreuses ressources sur la pleine conscience et la méditation guidée et invitons ceux qui en ressentent le besoin à prendre une pause salutaire pour le corps et l'esprit.

En plein hiver, quand plusieurs employés ressentaient plus que jamais les effets du confinement et de l'isolement, nous leur avons préparé des trousseaux de bien-être, qui contenaient des astuces pour rendre leur foyer douillet. De plus, nous avons envoyé à chacun d'eux un cadeau pour leur montrer que nous pensions à eux.

Pour favoriser la santé financière du personnel et l'aider à atteindre ses objectifs financiers, nous avons tenu une série de séminaires avec notre partenaire fournisseur du régime d'avantages sociaux, la Sun Life. Des consultations individuelles avec un conseiller en finances aux webinaires gratuits sur le bien-être financier, tous ces outils visent à favoriser la santé financière, une dimension importante du bien-être global!

UN ENVIRONNEMENT DE TRAVAIL FLEXIBLE

Offrir une expérience employée axée sur l'avenir, c'est proposer des options flexibles pour améliorer la conciliation travail-vie personnelle. Après la réussite du projet pilote de télétravail en 2019, qui donnait au personnel la possibilité de travailler de la maison la moitié du temps, nous avons élargi le programme pour qu'en bénéficient le plus grand nombre d'employés possible.

Nous le relancerons une fois que le gouvernement donnera le feu vert pour le retour au bureau.

UN MILIEU DE TRAVAIL REMARQUABLE

Nous redoublons d'efforts pour que nos employés aiment travailler chez nous et qu'ils aient tout ce qu'il faut pour bien accomplir leur travail. Et ce n'est pas en vain : nous figurons cette année en tête du classement de *Forbes* et du magazine *Insurance Business Canada*.

Forbes a classé Northbridge parmi les meilleurs employeurs au Canada, et *Insurance Business Canada* l'a désignée comme l'un des meilleurs employeurs du domaine des assurances pour la deuxième année consécutive! Le taux de satisfaction générale des employés se situe à au moins 80 % sur divers points, dont le régime collectif de soins de santé, les congés pour raisons familiales, les pratiques de recrutement favorisant la diversité, la culture d'entraide et la gestion des activités durant la pandémie.



Des employés heureux donnent des clients heureux



Des employés heureux donnent des clients heureux

Insurance Business Canada continue de souligner notre travail acharné. Cette année, Northbridge obtient le titre d'**assureur cinq étoiles!** Nous avons brillé dans presque toutes les catégories, dont l'expertise en souscription, le traitement des sinistres, les technologies, l'automatisation, la rapidité des cotations, le soutien en marketing, l'éventail des produits proposés et la formation.



DIVERSITÉ, INCLUSION ET APPARTENANCE

Notre diversité fait notre force. Nos opinions, croyances, expériences et perspectives diverses sont au cœur de l'innovation qui fait la renommée de Northbridge. Nous nous efforçons de célébrer les différences individuelles qui nous distinguent. Nous prônons l'équité et la justice pour tous, et ne tolérons aucune forme de racisme ou de discrimination. Notre promesse : lever le voile sur les cas d'inégalités et de discriminations raciales ainsi que sur leur incidence sur l'organisation, les systèmes et le personnel, en discuter et trouver des solutions.

Les événements de 2020 ont brutalement exposé l'ampleur du racisme et des inégalités systémiques qui sévissent encore aujourd'hui. Northbridge a toujours défendu les principes d'équité et de justice, mais nous prenons conscience qu'il faut accorder une importance toute particulière à ces questions. Voilà pourquoi nos gestionnaires ont uni leurs forces pour condamner le racisme, lutter contre ce fléau, sensibiliser les employés et favoriser un milieu de travail encore plus inclusif et diversifié.

Cette année, nous avons formé un **Comité sur la diversité, l'inclusion et l'appartenance** composé d'employés de divers services, coins de pays, échelons et horizons. Son mandat est principalement de définir la stratégie de promotion d'un milieu de travail inclusif, fondé sur l'appartenance du personnel, et le modèle mis de l'avant pour célébrer la diversité chez Northbridge. L'objectif? Mettre en place des initiatives concrètes dans les domaines suivants : *formation et sensibilisation, promotion du dialogue, recrutement de talents de milieux divers, partenariats ciblés.*

Formation et sensibilisation : Les membres du comité ont créé dans l'intranet un espace consacré à la diversité, à l'inclusion et à l'appartenance, qui contient diverses ressources d'information : livres, vidéos, documentaires, ressources pour les enfants et outils pour les gestionnaires. L'équipe Formation et perfectionnement a animé un cours sur l'art de discuter de sujets culturellement délicats, obligatoire pour tous les employés. Neil Phillips, le fondateur

du modèle Visible Men et de la Visible Men Academy, a présenté à la haute direction ses constats et ses grands messages.

Promotion du dialogue : Nous avons commencé par demander aux employés de nous expliquer ce que signifient pour eux la diversité, l'inclusion et l'appartenance. Nous avons aussi organisé un club de lecture. Le livre en vedette? *Comment devenir antiraciste* d'Ibram X. Kendi.

Recrutement de talents de milieux divers : En étroite collaboration avec l'équipe Acquisition de talents, nous avons dégagé les éléments pouvant alimenter les préjugés dans le processus de recrutement et cherchons comment rectifier le tir, notamment en mettant à profit les astuces, conseils, outils, technologies et ressources d'information dont nous disposons. Nous commencerons à déployer des initiatives ciblées en 2021.

Partenariats ciblés : Par l'entremise du programme *Northbridge agit*, nous avons toujours eu la volonté d'améliorer nos milieux de travail et de vie. Et nous soutenons ce type de programmes grâce à notre partenariat avec DAREarts, Passeport pour ma réussite et Centraide.

En août, Prem Watsa, le président de notre société mère Fairfax Financial Holdings Limited, a établi le comité *Black Initiatives Action Committee* composé de gestionnaires de sept sociétés d'assurance de Fairfax. Présidé par Craig Pinnock, notre dirigeant principal des finances, le comité a formulé une série de recommandations qui cadrent avec les initiatives en cours chez Northbridge et y ont été intégrées.

Bien que nous ayons bien progressé en 2020, le travail n'est pas terminé, et nous continuerons de gagner du terrain en matière de diversité, d'inclusion et d'appartenance en 2021 et bien après.



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 9 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.

DÉVELOPPEMENT PERSONNEL ET PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL

Nous avons à cœur de soutenir le développement personnel et le perfectionnement professionnel des employés pour les aider à briller encore plus. Voici ce que nous faisons concrètement :

Formation et perfectionnement

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.

En 2020, nous nous sommes associés à LinkedIn Learning pour fournir au personnel des modules de formation individuels accessibles et de grande qualité. Nous les encourageons à réserver du temps pour l'apprentissage et le perfectionnement afin d'aiguiser leurs compétences et de gagner en assurance.

Comme nos habitudes ont été chamboulées cette année, les employés ont compris la nécessité de travailler davantage en équipe et de mettre leurs compétences au service des autres, au besoin. C'est pourquoi nous avons lancé l'initiative interne des mandats temporaires, ces tâches à court terme qui répondent à certains besoins pendant que nous travaillons à domicile et qui peuvent être réalisées n'importe où. Ainsi, le travail est accompli, et les employés acquièrent une expérience précieuse. Une formule gagnante sur toute la ligne!

Programme de soutien au perfectionnement

La réussite de Northbridge repose sur celle de ses employés. En leur donnant les moyens de se tenir au fait des nouveautés dans leurs domaines d'expertise, nous les amenons à développer les compétences et les connaissances utiles à leurs objectifs de carrière.

Le programme de soutien au perfectionnement aide les employés à atteindre leurs objectifs de diverses façons : paiement des coûts des manuels et des frais d'inscription aux cours et offre de primes incitatives à ceux qui décrochent un titre professionnel.

Programme de formation des stagiaires de Northbridge

Combinant séances théoriques et formation en cours d'emploi, ce programme intensif de sept mois prépare les participants à une carrière en indemnisation et en souscription. Northbridge offre un emploi permanent à ceux qui réussissent le programme.

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. Ces derniers 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 leur permet 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, qui les bonifie aussi 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).

RÉPARTITION DES EMPLOYÉS

 **1 583** EMPLOYÉS AU TOTAL

1 570 permanents à temps plein | 13 permanents à temps partiel

Colombie-Britannique

 **169** employés

167 permanents à temps plein
2 permanents à temps partiel

Terre-Neuve-et-Labrador

 **2** employés

2 permanents à temps plein
0 permanent à temps partiel

Nouvelle-Écosse

 **33** employés

33 permanents à temps plein
0 permanent à temps partiel

Nouveau-Brunswick

 **1** employé

1 permanent à temps plein
0 permanent à temps partiel

Alberta

 **122** employés

121 permanents à temps plein
1 permanent à temps partiel

Saskatchewan

 **3** employés

3 permanents à temps plein
0 permanent à temps partiel

Manitoba

 **92** employés

91 permanents à temps plein
1 permanent à temps partiel

Ontario

 **921** employés

913 permanents à temps plein
8 permanents à temps partiel

Québec

 **240** employés

239 permanents à temps plein
1 permanent à temps partiel

NOTRE CONTRIBUTION ÉCONOMIQUE

En tant qu'un des plus grands assureurs d'entreprises au Canada, nous sommes fiers de notre contribution à l'économie nationale, et surtout de notre excellent service d'indemnisation, qui aide nos clients à se remettre sur pied le plus tôt possible. En 2020, la Corporation financière Northbridge et ses filiales ont versé les sommes suivantes en impôt provincial et fédéral :

IMPÔT PAYÉ (en milliers de dollars)	IMPÔT – REVENU*	IMPÔT – PRIMES ET INCENDIE	TPS/TVH/ TVQ/TVP**	TOTAL POUR 2020	TOTAL POUR 2019
T.-N.-L.	535	2 012	131	2 678	2 004
Î.-P.-É.	89	290	23	402	297
N.-É.	382	2 074	132	2 588	1 911
N.-B.	288	1 780	152	2 220	1 648
Qc	3 853	14 752	1 387	19 992	15 043
Ont.	2 338	29 319	3 389	35 046	28 361
Man.	311	1 572	78	1 961	1 607
Sask.	254	3 159	2	3 415	3 223
Alb.	2 390	15 829	-	18 219	15 064
C.-B.	1 688	11 314	137	13 139	9 530
Yn	23	85	-	108	64
T. N.-O.	35	141	-	176	122
Nt	33	61	-	94	120
Total provincial	12 219	83 388	5 431	100 038	78 994
Total fédéral***	41 932	S. O.	5 434	47 366	28 785
Total	54 151	83 388	10 865	147 404	107 779

* 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 23 668 000 \$.

De plus, la Corporation financière Northbridge a fourni 0,6 million de dollars de financement en titres de créance à des entreprises de l'Ontario. La Société d'assurance générale Northbridge a accordé un nouveau prêt de 600 000 \$ en 2020.



09 NOS BUREAUX

Nous avons des bureaux un peu partout
au pays pour mieux servir les clients.

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





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

Northbridge

Une société de FAIRFAX

NOUS JOINDRE

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

www.nbfc.com | info@nbfc.com

© Corporation financière Northbridge, 2020.

Tous droits réservés. 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 | 05-2021]

