

Northbridge

Une société de FAIRFAX

DÉCLARATION DE
RESPONSABILITÉ
PUBLIQUE

2021



TABLE DES MATIÈRES

03

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE
ET CHEF DE LA DIRECTION

04

À PROPOS DE NOUS

10

NOS CLIENTS

23

NOS COLLECTIVITÉS

39

NOTRE DÉMARCHE
ENVIRONNEMENTALE

41

NOTRE MILIEU
DE TRAVAIL

51

NOS BUREAUX



SILVY WRIGHT

PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION
CORPORATION FINANCIÈRE NORTHBRIDGE

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION

Depuis deux ans, les entreprises affrontent un climat d'incertitude et ont dû s'adapter en conséquence. Malgré les circonstances, Northbridge a maintenu ferme son engagement à aider les entreprises canadiennes à avoir un avenir meilleur et plus sécuritaire. Notre priorité consiste toujours à offrir une expérience client exceptionnelle, à favoriser une culture équitable et conviviale et, par-dessus tout, à veiller à la sécurité des clients.

Nous avons distribué des subventions pour soutenir les propriétaires de petites entreprises et continué à publier des ressources sectorielles pour aider les entreprises à atténuer les risques. Lorsque les Canadiens ont subi des dommages causés par des catastrophes naturelles, comme les graves inondations en Colombie-Britannique, nous avons répondu rapidement pour aider nos clients à se remettre sur pied aussi vite que possible.

Afin d'offrir le meilleur service possible à nos clients, notre priorité est de créer un environnement de travail exceptionnel pour nos employés. Dans notre nouvel environnement de travail, nous favorisons la collaboration et une culture où les différences sont valorisées et nous réussissons en équipe. En 2021, Northbridge a été désignée comme l'un des meilleurs employeurs par le magazine *Insurance Business Canada*.

Chez Northbridge, nous accordons également une grande importance au soutien de nos collectivités. De plus, grâce à notre programme *Northbridge agit*, nous investissons dans l'avenir de notre pays en nous efforçant de changer les choses pour les jeunes Canadiens et le milieu dans lequel nous vivons. Nous avons amassé des fonds pour nos six partenaires caritatifs et avons offert des occasions de bénévolat à nos employés afin de leur permettre de redonner à leur collectivité.

Au cours de la dernière année, nous avons prouvé une fois de plus qu'en tant que société, nous sommes en mesure de travailler ensemble pour aider nos clients, nos employés et nos collectivités à prospérer. Je suis donc ravie de vous présenter ce que notre équipe a accompli dans notre déclaration de responsabilité publique de 2021.



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.

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 Verasure, 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 et nous nous efforçons de créer une culture équitable et conviviale. Nos valeurs sont au cœur de nos pratiques commerciales, tout comme le soutien que nous offrons à nos employés.

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.



L'équipe de 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 à profit notre expertise sectorielle pour créer des solutions qui favorisent leur succès. Northbridge offre également des polices d'assurance des particuliers.



Les assurances Federated est l'une des plus importantes sociétés d'assurance directe constituée d'agents en assurance de dommages attitrés. 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 des finances



Lori McDougall
*Dirigeante principale,
Talents et stratégie*



Christopher Harness
*Dirigeant principal
de l'information*



Sarah Bhanji
Actuaire en chef



George Halkiotis
*Président,
Les assurances Federated*



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



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



Ilda Dinis
*Vice-présidente principale,
Innovation et expérience client*



Paul Gardner
*Vice-président principal,
Souscription de l'entreprise
et Service de prévention*



Shari Dodsworth
*Vice-présidente principale,
Ontario, Atlantique et Ouest*



Todd MacGillivray
*Vice-président principal,
Transport et Risques spéciaux*

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

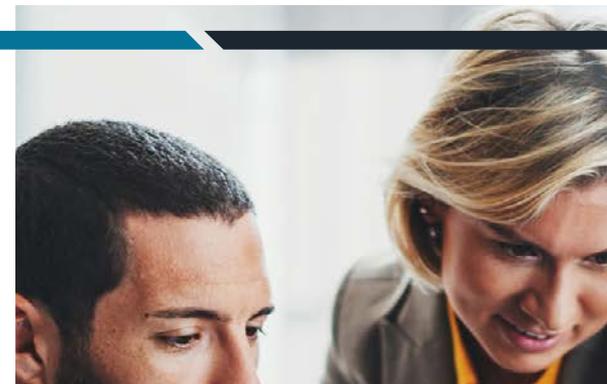
Notre équipe du Service de l'indemnisation est composée de plus de 300 professionnels répartis dans l'ensemble du pays. En cas de sinistre, nos clients peuvent compter sur les conseils éclairés et pertinents d'une personne qui comprend leur sphère d'activité en profondeur.

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.



Quand j'ai perdu mon matériel de pêche, mon bateau et mon équipement de sécurité, votre agente a répondu très rapidement. Elle a nettement dépassé mes attentes en m'expliquant en détail le processus au téléphone et en faisant un suivi par courriel immédiatement après. L'explication était claire et simple. L'agente a fait tout en son pouvoir pour que mes pertes soient couvertes le plus possible par ma police.

- 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.

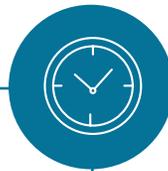
À quoi ressemble le service d'indemnisation de Northbridge?



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 associées à 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 parfois, 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 2021, nous avons automatiquement étendu la protection des clients ayant des locaux inoccupés en raison du confinement imposé par le gouvernement et nous leur avons fourni des ressources de gestion des risques pour les aider à garder leurs locaux sécuritaires pendant leur fermeture.

Subvention pour la relance des petites entreprises de Northbridge

Afin de soutenir les petites entreprises clientes de Northbridge Assurance, des Assurances Federated et de TruShield Assurance, nous avons distribué en 2021 plus de deux millions de dollars en subventions pour aider les entreprises qui ont été directement touchées par la pandémie.

Ces subventions ont fourni un versement unique allant jusqu'à 5 000 \$ pour aider les clients admissibles à payer certaines dépenses liées à la COVID-19, comme l'achat d'équipement de protection individuelle (EPI), la rénovation des installations pour se conformer aux consignes de réouverture, l'amélioration de leur site Web et de leur plateforme de vente en ligne et d'autres dépenses d'exploitation visant à maintenir leur entreprise en activité durant la pandémie.

Par ailleurs, pour soutenir d'autres petites entreprises canadiennes, Northbridge a fait don d'un million de dollars au Fonds d'aide à la petite entreprise Soutenons l'achat local. Grâce aux deux programmes, plus de 1 000 petites entreprises canadiennes ont reçu une subvention.

GESTION DES CATASTROPHES

Aider nos clients touchés par les graves inondations en Colombie-Britannique

En novembre 2021, de graves inondations ont touché les résidents de la Colombie-Britannique, ce qui a entraîné la déclaration de l'état d'urgence dans la province. Le désastre a causé d'importants dommages matériels, perturbé les chaînes d'approvisionnement et coupé les principaux axes routiers qui relient la province au reste du pays. Selon les estimations du Bureau d'assurance du Canada, cette catastrophe naturelle a causé des dommages assurés d'au moins 450 millions de dollars, ce qui en fait le phénomène météorologique le plus coûteux de l'histoire de la Colombie-Britannique.

Nos clients et leurs entreprises ont également été durement touchés. Chez Northbridge, nous avons mis en place un protocole en cas de catastrophe pour répondre aux événements comme celui-là, ce qui nous permet d'intervenir et d'aider nos clients à se remettre sur pied dans les plus brefs délais.

Nous comprenons l'importance des communications transparentes et en temps utile, c'est pourquoi nous avons rapidement contacté des courtiers dans les régions touchées et réuni une équipe d'experts en sinistres pour répondre à toutes les demandes d'indemnisation peu après le début des inondations. Nous avons aussi envoyé une petite équipe sur le terrain dans les régions les plus touchées par les inondations afin qu'elle puisse évaluer l'étendue des dégâts d'eau, rencontrer nos clients, régler les demandes d'indemnisation et affecter des entrepreneurs à l'évacuation de l'eau, au besoin.





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.

Numériser les soumissions grâce à la connectivité

Comme nous tenons à fournir un service exceptionnel et des produits novateurs, nous continuons à chercher de nouvelles façons d'aider les entreprises canadiennes et les courtiers à réussir. En s'associant à des fournisseurs chefs de file de systèmes de gestion des courtiers, Northbridge met à la disposition de ses courtiers partenaires un processus de soumission et de cotation automatisé pour le segment des petites entreprises dans le système de leur choix. L'investissement de Northbridge dans cette solution assurera l'intégration complète des soumissions et des cotations au moyen d'une interface de programmation (API), et permettra aux courtiers d'obtenir une soumission dans leur système de gestion. Les clients bénéficieront ainsi d'un processus de soumission simplifié et recevront rapidement une protection simple et juste.

Northbridge s'engage à appuyer le travail du Centre d'étude de la pratique d'assurance (CSIO) en matière de normalisation des données de l'industrie, et nous fondons le développement de toutes les connectivités possibles sur l'ensemble minimal de données en assurance des entreprises du CSIO.



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.

*Les clients doivent simplement communiquer avec l'un de nos spécialistes en passant par l'**Assistance Gestion du risque**^{MC}. Un coup de fil ou un courriel suffisent pour obtenir la réponse à leurs questions et se faire guider à travers différents aspects de la prévention des sinistres.*

Ce service peut ainsi contribuer 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.

J'apprécie vraiment qu'on m'appelle pour m'informer de l'état de ma demande d'indemnisation. Les experts en sinistres de Northbridge appellent le jour où la demande est faite pour discuter des détails, puis ils font un suivi lorsque la demande est mise à jour. Mon experte en sinistres m'a appelé pour m'informer que ma demande avait été réglée. Elle a été très sympathique et professionnelle!

- 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 environ **70 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 2021, le Service a effectué près 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 les aider à protéger leur entreprise.

Depuis le début de la pandémie, notre équipe fait des évaluations par téléphone et élabore de nouvelles ressources, comme des webinaires sur demande et des guides de lutte contre les infections téléchargeables, pour aider les clients à surmonter des difficultés inédites.

NOS DOMAINES D'EXPERTISE

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

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

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 2021 :

- 494 séances de formation données à nos clients, à nos agents ou courtiers et à nos souscripteurs
- 4585 participants
- 7710 heures de formation

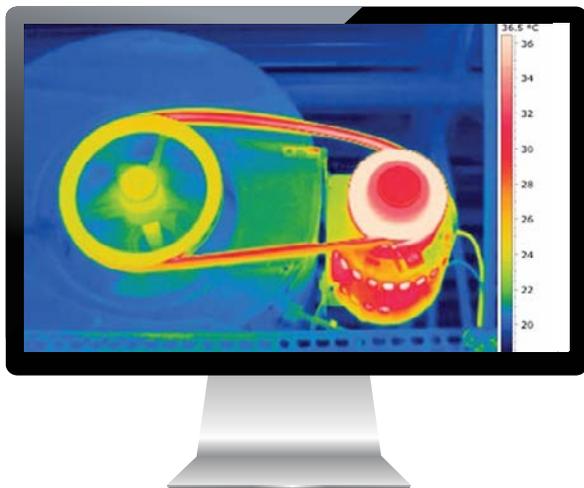
Nous avons mené un sondage auprès de nos clients pour comprendre dans quelle mesure ils sont susceptibles de recommander nos programmes de formation, et **83 % des participants à nos séances de formation internes et externes ont répondu qu'ils seraient disposés à recommander nos formations à leurs collègues.**

DE PRÉCIEUX CONSEILS

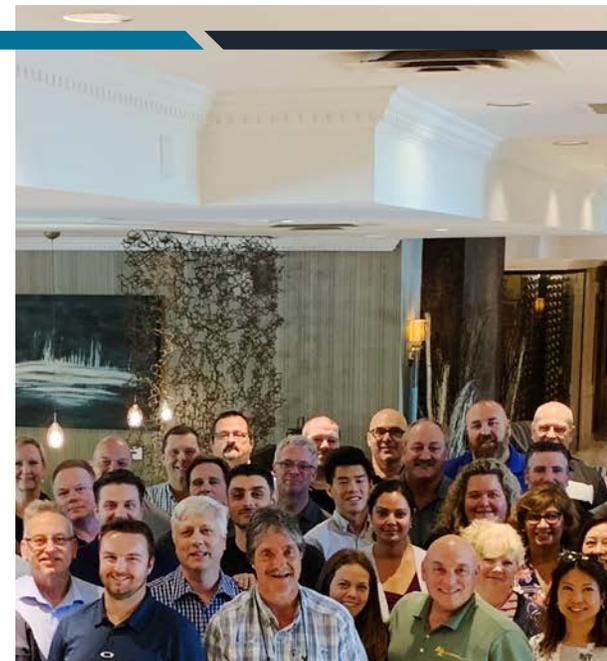
Nos bulletins **Parlons prévention**^{MC}, qui abordent la gestion du risque, couronnent notre service exceptionnel. Ces bulletins axés sur des sujets spécialisés par secteurs – **182 en anglais et 159 en français** – et destinés à notre clientèle de Northbridge Assurance et des Assurances Federated 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 que 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.

L'assistant virtuel de TruShield Assurance peut répondre à une panoplie de questions d'assurance, donner des précisions sur les options de gestion des risques et de protection, 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.

L'assistant virtuel de Northbridge Assurance peut répondre à diverses questions des internautes. La plupart des utilisateurs de notre site Web étant nos courtiers partenaires, l'assistant est particulièrement doué pour trouver les renseignements et répondre aux questions qui leur permettront de mieux servir nos assurés.

L'assistant virtuel des Assurances Federated 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, l'assistant virtuel 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.



J'ai récemment contacté TruShield pour obtenir des conseils sur l'assurance de ma petite entreprise. J'ai fait affaire avec Marc, qui a rendu le processus très facile. L'ensemble du processus a peut-être pris une dizaine de minutes, et les tarifs sont exceptionnels. Je suis très satisfait. Merci, Marc!

- Un client de TruShield Assurance

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 d'un conseiller de ce groupe, nous voulons sans cesse rehausser l'expérience client. Nous recueillons activement les commentaires de ces derniers par l'entremise de notre programme **Northbridge est à l'écoute**.

Grâce à la modélisation des données, à l'analyse du sentiment et à d'autres méthodes d'analyse, les réponses obtenues nous permettent d'améliorer nos façons de faire afin d'offrir la meilleure expérience client possible.

Échos de la clientèle en 2021* :

- **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 **92 %** ont senti que nous étions leur allié.
- **92 %** 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.
- **94 %** des clients qui ont reçu la visite d'un conseiller du Service de prévention ont dit qu'il était bien informé, et **92 %** ont dit avoir confiance en lui.
- **99 %** des clients qui ont assisté à une séance de formation du Service de prévention ont trouvé le formateur bien informé, et **95 %** ont dit que la formation les aiderait à améliorer la sécurité dans leur entreprise.

Nous écoutons vraiment les commentaires de nos clients. 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.

** D'après des sondages menés auprès des clients du Service de prévention et au sujet de l'expérience d'indemnisation, les 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, ou à 4 ou 5 sur 5 pour les autres questions du sondage. Réponses compilées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2021.*



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 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.

Nous sommes également fiers de soutenir un vaste éventail d'organisations nationales et régionales qui œuvrent dans les secteurs de nos clients. Voici un aperçu des organisations avec lesquelles nous travaillons :

- Association canadienne de la construction
- Canadian Home Builders' Association
- Vancouver Regional Construction Association
- Western Equipment Dealers Association
- Ontario Tire Dealers Association
- Ontario Trucking Association
- Alliance canadienne du camionnage
- Association canadienne du camionnage d'entreprise
- Les Raptors de Toronto

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.



Journées de bénévolat d'équipe : Confection de
cache-cou pour l'organisme Good Shepherd Ministries
Francine Samadi - Toronto

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 de dons de contrepartie 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 2021 :

PLUS DE
3,9 M\$ 

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

NOUS AVONS ÉGALÉ

302 

DONS D'EMPLOYÉS, ET PLUS DE 50 000 \$ ONT AINSI ÉTÉ VERSÉS DANS LE CADRE DU PROGRAMME DE DONS DE CONTREPARTIE À L'INTENTION DES EMPLOYÉS.

PLUS DE

114 000 \$

EN DONS ÉGALÉS ONT ÉTÉ VERSÉS 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.

Voici quelques exemples de bénévolat accompli par nos employés :

Donner l'exemple avec l'Association des Scouts du Canada (ASC)

L'ASC est un organisme dont les programmes s'adressent à une clientèle composée de jeunes, garçons et filles; elle vise à mobiliser des millions de jeunes afin qu'ils deviennent des citoyens engagés qui apportent des changements positifs dans leur collectivité. Benoit Tourangeau, directeur principal, Service de l'indemnisation, fait régulièrement du bénévolat auprès d'une troupe scout de sa localité, à savoir le 32^e groupe scout Sainte-Famille de Boucherville. Il a déjà œuvré à titre d'animateur scout et il occupe maintenant le poste de vice-président par intérim de son groupe.

Gérer les plateformes numériques de la Loyalist Humane Society

La Loyalist Humane Society (LHS) est un organisme sans but lucratif qui prend soin d'animaux abandonnés dans le but de trouver à chacun d'entre eux un nouveau foyer aimant prêt à accueillir l'animal pour le restant de sa vie. Stephanie Fulford, analyste principale chez Northbridge, gère bénévolement le site Web et la page Facebook de l'organisme, ce qui inclut une correspondance régulière avec le public.



(Haut) L'Association des Scouts du Canada (ASC)
(Bas) Loyalist Humane Society

DE LA GÉNÉROSITÉ À REVENDRE (SUITE)

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 5000 \$ 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 avons égalé plus de 114 000 \$ en dons.

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 2021 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 un exemple d'initiative :



Confectionner des cache-cou pour Good Shepherd Ministries

Francine Samadi, adjointe administrative du dirigeant principal des finances et de la dirigeante principale, Talents et stratégie, a travaillé fort pour confectionner des cache-cou pour Good Shepherd Ministries, un organisme de bienfaisance qui fournit de la nourriture, un toit et des vêtements aux gens dans le besoin. Le groupe de couture dont elle est membre avait auparavant fabriqué des bonnets et des masques que les travailleurs de la santé ont pu utiliser pendant la pandémie.

Afin d'aider à diminuer les effets de l'insécurité alimentaire découlant de la COVID-19, nous avons fait un don à l'organisme Food4Kids, qui lutte contre l'insécurité alimentaire dont souffrent les enfants dans la région de Waterloo. Grâce au programme de dons de contrepartie à l'intention des courtiers, Northbridge a égalé notre don de 5000 \$, ce qui a doublé notre apport à la collectivité.

- **Donelda Eisenhofer**
Staebler Insurance

LE PROJET DE NORTHBRIDGE AU PROFIT DE NOS COLLECTIVITÉS

Grâce à notre projet au profit de nos collectivités, nous pouvons redonner aux organismes de bienfaisance qui occupent une place particulière dans le cœur de nos employés. Le moment était venu de faire connaître les organismes de bienfaisance grâce à des **mots-clics** proposés dans le cadre du concours de cette année. **Les employés devaient soumettre des mots-clics audacieux et uniques représentant l'essence de leur organisme de bienfaisance. Ils couraient ainsi la chance de remettre à cet organisme un montant pouvant atteindre 5000 \$.** Le résultat? Plus de 100 mots-clics, 600 votes et 20 organismes ayant reçu de belles sommes!

Voici nos mots-clics gagnants :

<p>BURNABY</p>  <p>#RememberingLondon BC Children's Hospital</p> <p>Envoyé par : Carmen Adolf</p>	<p>CALGARY (NBI)</p>  <p>#MentalHealthWarrior Canadian Mental Health Association</p> <p>Envoyé par : Andy Lai</p>	<p>CALGARY (FED)</p>  <p>#FeedingHungryMinds Brown Bagging for Calgary's Children</p> <p>Envoyé par : Maryanne Wederfort</p>	 <p>#FeedOurFuture I Can For Kids</p> <p>Envoyé par : Sheryann Phillips</p>	<p>EDMONTON (FED)</p>  <p>#CompassionWins Lloydminster Men's Shelter</p> <p>Envoyé par : Greg Schmidt</p>	<p>MISSISSAUGA</p>  <p>#KeepCalmNatureOn High Park Nature Reserve</p> <p>Envoyé par : Kaillian Khan</p>	<p>MONTRÉAL</p>  <p>#JeunesIdentitesCreatives Jeunes Identités créatives</p> <p>Envoyé par : Marie-Claude Jutras</p>	 <p>#ProtégeonsNosEnfantsF MVFondation Marie-Vincent</p> <p>Envoyé par : Sonia Villeneuve</p>	<p>QUÉBEC (FED)</p>  <p>#Cfcanada Fibrose kystique Canada</p> <p>Envoyé par : Marie-Christine Lamontagne</p>	<p>QUÉBEC (NBI)</p>  <p>#LeucanPourNosEnfantsM alades Leucan</p> <p>Envoyé par : Marie-Eve Doyon</p>
<p>EDMONTON (NBI)</p>  <p>#EndDomesticViolence WINHouse Edmonton</p> <p>Envoyé par : Carley Hoeven</p>	<p>GUELPH</p>  <p>#TheHeartRemembersWhat TheMindForgets Alzheimer Society of Canada</p> <p>Envoyé par : Jennifer Knox</p>	<p>HALIFAX</p>  <p>#CompassionDignifiedEnd OfLifeHospice Halifax</p> <p>Envoyé par : Marie Murphy</p>	<p>LAVAL</p>  <p>#LeucanFavoriseLeRétablis sementEtleMieux- êtreDesEnfantsAteintsDeC ancerLeucan</p> <p>Envoyé par : Jonathan Cheron</p>	<p>LONDON</p>  <p>#KeepFamiliesTogether Safe Families Canada</p> <p>Envoyé par : Daniel Forbes</p>	<p>REGINA</p>  <p>#Telemiracle Kinsmen Telemiracle</p> <p>Envoyé par : Paul Procyshyn</p>	<p>TORONTO</p>  <p>#SaveTheLadyLumps Canadian Cancer Society</p> <p>Envoyé par : Joanne Arenas</p>	 <p>#HeartfellFight4Prevention The Heart and Stroke Foundation</p> <p>Envoyé par : Sheena Somerville</p>	<p>VANCOUVER</p>  <p>#HelpFeedYourCommunity Greater Vancouver Food Bank</p> <p>Envoyé par : Eileen Pearsall</p>	<p>WINNIPEG</p>  <p>#GiveHope #TreatOthersWithDignity #ShareLoveKindness End Homelessness Winnipeg</p> <p>Envoyé par : Rosalia Johnsen</p>

SOUTENIR LA LUTTE CONTRE LE CANCER

Northbridge est un fier partenaire de **Women in Insurance Cancer Crusade (WICC)**, qui a célébré son 25^e anniversaire en lançant une campagne pour amasser 25 millions de dollars d'ici 2025. Pour l'aider à atteindre son objectif, Northbridge a donné 25000 \$ et a participé à son **Relais pour la vie**.

Cet événement annuel est organisé 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, nous avons invité tous les employés à se joindre aux Northbridge Navigators et aux Federated Fighters, **qui ont réussi à amasser plus de 20000 \$!**



Les Northbridge Navigators
et les Federated Fighters ont
amassé **plus de 20000 \$!**

AMASSER DES FONDS POUR LA RIPOSTE À LA COVID-19 AVEC LE DÉFI MIEUX VIVRE

Afin d'aider à réduire les répercussions de la pandémie de COVID-19, nos employés se sont mobilisés pour participer à une compétition amicale avec des entreprises de partout dans le monde.

Tous les participants au défi de pas **Ensemble pour le bien : fonds de secours pour la COVID-19** ont été récompensés pour leurs efforts, car notre partenaire Mieux vivre a donné 10 \$ pour chaque million de pas effectués collectivement. À la fin, plus de **100000 \$** avaient été amassés!

En tout, 90 pays étaient représentés et 108 commanditaires ont participé au défi.



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 nos six principaux partenaires caritatifs. Tout au long de l'année, nous avons aussi soutenu divers projets communautaires.

PROJET D'ORIENTATION DES FAMILLES DE SUNNYBROOK : FAIRE TOMBER LES OBSTACLES À 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. Il est facile pour les jeunes et leur famille de se perdre dans le labyrinthe du système de santé **quand il s'agit d'accéder aux soins en santé mentale adéquats**. 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 aux soins adéquats en matière de santé mentale et de dépendance pour les jeunes qui en ont besoin.

Arriver au bon diagnostic et trouver le bon spécialiste, prendre un premier rendez-vous... Le processus de traitement peut s'avérer long, fastidieux et déroutant pour les patients et leur famille. Le projet d'orientation change la donne en jumelant chaque client avec un intervenant pivot : 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 les options de traitement qui conviennent le mieux. Pour ce faire, il exploite sa connaissance approfondie 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 sans but lucratif qui forme des générations de leaders entrepreneuriaux ayant à cœur de faire avancer la santé économique, sociale et environnementale du Canada. Motivés par des conseillers pédagogiques et experts du milieu des affaires, les leaders étudiants d'Enactus Canada créent et mettent en œuvre des projets d'affaires et de responsabilisation communautaire dans des collectivités de partout au 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 de promouvoir l'inclusion économique et sociale des jeunes à risque, nous avons créé **l'accélérateur Northbridge pour des projets de réduction des inégalités, grâce auquel 48 étudiants d'Enactus ont consacré 4209 heures à la réalisation de 6 projets d'autonomisation communautaire. Ces derniers ont rendu plus inclusif le milieu de vie de 211 jeunes à risque au Canada.**

Voici ce qu'Enactus a accompli :

- 72 établissements d'enseignement participants
- 3072 étudiants mobilisés
- 232 projets d'autonomisation communautaire réalisés
- 250 nouvelles entreprises créées
- 550 personnes ayant trouvé un emploi
- 232 053 heures de bénévolat
- 21 380 personnes directement touchées

Donnons à l'unisson

NORTHBRIDGE AIDE LES ENFANTS À SE DÉPASSER

Chaque année, les employés de Northbridge coordonnent leurs efforts pour recueillir des fonds et sensibiliser leur entourage aux causes de nos six principaux partenaires caritatifs. Cette année, nous avons ajouté un nouveau partenaire œuvrant pour la diversité et l'inclusion à notre campagne : le Fonds Gord Downie et Chanie Wenjack. Et notre 9^e campagne annuelle a été des plus fructueuses!

Cette année encore, la campagne s'est déroulée en format virtuel : **l'équipe a amassé la somme remarquable de 190 748,44 \$** (après les dons de contrepartie de l'entreprise) pour nos six partenaires caritatifs et notre partenaire œuvrant pour la diversité et l'inclusion! Le thème, **Aidez-les à se dépasser...**, invitait les employés à imaginer un monde où tous les enfants peuvent se dépasser et réussir.

Les employés de partout au Canada se sont réunis virtuellement pour aider les enfants à se dépasser en faisant des dons, en ligne ou au moyen d'une retenue sur leur paie, et en participant à des événements virtuels, comme un bingo, un jeu-questionnaire et la Course folle virtuelle autour du monde.

Voici les résultats de la campagne Donnons à l'unisson de 2021 :



NOS EMPLOYÉS ONT AMASSÉ PLUS DE

95 300 \$



NORTHBRIDGE A ÉGALÉ CE MONTANT

95 300 \$



EN TOUT, ENVIRON

190 600 \$

ONT ÉTÉ VERSÉS À DES ŒUVRES CARITATIVES

AIDER SON PROCHAIN DURANT UNE PÉRIODE SANS PRÉCÉDENT

Certaines des personnes les plus vulnérables comptent sur les banques alimentaires du Canada pour satisfaire leurs besoins quotidiens de base. 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. En réponse à la situation, Northbridge a fait don de 100 000 \$ à Banques alimentaires Canada pour aider à combattre la faim dans nos collectivités.

Les inondations en Colombie-Britannique ont eu des effets dévastateurs sur les collectivités de la province. En réponse à cette catastrophe, Northbridge a également donné 50 000 \$ à la Croix-Rouge canadienne dans le but d'aider les collectivités à se relever.



S'IMPRÉGNER DE LA MAGIE DE NOËL

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.

Nous savons que la période des fêtes peut être difficile pour de nombreuses personnes, c'est pourquoi nous pensons qu'il est encore plus important de participer à des initiatives visant à aider les gens et les collectivités qui en ont le plus besoin. Et comme cette édition virtuelle a entraîné moins de coûts, nous avons donné le surplus aux organismes suivants :

- Achieve Anything Foundation
- B.C. Children's Hospital Foundation
- Covenant House Vancouver
- Feed Nova Scotia
- Fondation Sainte-Justine
- Holiday Helpers
- Santa's Anonymous
- Vancouver Food Bank





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 élèves 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 élèves dans 27 régions du pays**. Pendant l'année scolaire 2020-2021, dans les milieux ayant participé au programme, le taux de diplomation a augmenté de 52 % en moyenne, et 68 % des élèves y ayant pris part et ayant obtenu leur diplôme d'études secondaires ont fait des études postsecondaires ou suivi d'autres formations.

En partenariat avec Northbridge, le programme Passeport pour ma réussite crée des espaces sécuritaires, positifs et valorisants où les élèves acquièrent des compétences sociales et en leadership qui leur seront utiles pour consolider leur réussite à long terme.





La santé mentale des jeunes était en crise bien avant l'arrivée de la COVID-19, qui continue à exacerber le problème. Toute l'année, Jack.org travaille sans relâche pour que les jeunes de tout le Canada aient accès à l'expertise, à l'information et aux ressources dont ils ont besoin pour prendre soin de leur santé mentale et soutenir leurs pairs à un moment crucial.

Les Présentations Jack

Les Présentations Jack sont des conférences sur la santé mentale données par de jeunes conférenciers formés et destinées à leurs pairs. Cette année, les jeunes ont continué à donner des présentations de façon virtuelle partout au pays. D'après les commentaires reçus, l'équipe de Jack.org a peaufiné ses présentations afin de mettre l'accent sur le bien-être émotionnel en favorisant l'expression verbale des émotions et en encourageant les jeunes à prendre soin d'eux-mêmes. L'équipe a aussi mis sur pied un projet pilote de Présentations Jack conçues pour les jeunes Autochtones avec l'aide de leurs Aînés. Durant l'année scolaire 2020-2021, Jack.org a présenté des formations sur la santé mentale à plus de 26 000 jeunes Canadiens par l'entremise des Présentations virtuelles Jack.

Les Sections Jack

Les Sections Jack sont des groupes dirigés par des jeunes qui suivent une formation pour sensibiliser les gens à la santé mentale et surmonter les obstacles dans leurs collectivités. Cette année, les 195 groupes dirigés par des jeunes ont été formés et outillés pour poursuivre virtuellement leurs initiatives de militantisme et d'information en santé mentale. Durant l'année scolaire 2020-2021, 1 920 jeunes leaders ont suivi une formation et organisé 2 468 initiatives en santé mentale qui ont suscité plus de 79 000 interactions significatives avec leurs pairs. Les leaders des Sections se sont aussi réunis virtuellement pour apprendre les uns des autres, partager leurs connaissances et créer des liens lors de réunions virtuelles organisées par le personnel de Jack.org.

Programme Être là

[EtreLa.org](https://www.etre-la.org) / [BeThere.org](https://www.bethere.org) est la ressource numérique primée de Jack.org qui utilise du contenu texte et vidéo engageant pour aider les jeunes à apprendre à reconnaître qu'une personne est en difficulté, à avoir des conversations difficiles de façon sécuritaire et à protéger leur santé mentale tout en soutenant les autres. Depuis le lancement du programme en mai 2019, plus de 750 000 utilisateurs ont visité le site. Les données d'évaluation démontrent que le programme Être là aide les jeunes à acquérir des connaissances, des compétences et la confiance nécessaire pour appuyer les personnes qui pourraient éprouver des problèmes de santé mentale. En 2021, Jack.org a créé le certificat Être là afin de donner aux jeunes une structure leur permettant d'apprendre le contenu du programme et d'obtenir une reconnaissance officielle pour leur formation. Jack.org envisage de s'associer à la [Born This Way Foundation](https://www.bornthisway.org) de Lady Gaga pour offrir le certificat partout en Amérique du Nord au début de 2022.

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 les programmes de Jack.org en lien avec 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. La course de vélo Jack Ride de 2021 a permis à Jack.org de recueillir plus de 20 % de son revenu annuel; quant aux 12 membres de l'équipe de Northbridge, **ils ont amassé plus de 9 200 \$ cette année!**



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 opérer un changement positif dans 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.

En 2021, DAREarts a affiché un bilan des plus éloquentes :

- 3 489 élèves 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 1 000 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.





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

Avec le soutien de Northbridge, SickKids finance les besoins hautement prioritaires en matière de soins cliniques et de recherche sur la santé des enfants et, en particulier, la construction de nouvelles installations à l'hôpital pour remplacer les infrastructures et les bâtiments vieillissants. Le Centre de soutien aux patients (Patient Support Centre), haut de 22 étages, est le premier nouveau bâtiment à être achevé dans le cadre de la dernière phase de réaménagement du campus. Malgré la pandémie, la construction suit son cours, et l'ouverture du Centre de soutien aux patients est prévue pour 2023.

Décoder l'autisme

Le Dr Stephen Scherer est devenu directeur de la recherche et titulaire de la nouvelle chaire Northbridge de recherche en pédiatrie en juillet 2021. Chercheur de renommée mondiale en génomique, il dirige des études visant à décoder la génétique de différentes maladies et troubles infantiles, dont l'autisme. Son équipe au Centre de génomique appliquée utilise les technologies de séquençage du génome pour découvrir de nouvelles variantes et trouver des cibles qui pourraient aider les médecins à diagnostiquer l'autisme plus tôt dans l'enfance et à adapter le traitement à chaque enfant.

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

La Dre Anne Griffiths, titulaire de la chaire Northbridge de recherche sur la maladie inflammatoire chronique de l'intestin, et son équipe du Centre des maladies inflammatoires de l'intestin recherchent des marqueurs génétiques qui peuvent confirmer ou prédire quand les enfants atteints de ces maladies risquent de développer des anticorps contre certains médicaments. L'équipe étudie également la manière de mieux prévoir et optimiser les différents traitements pour les enfants atteints de maladies inflammatoires de l'intestin, et elle examine un nouveau processus qui faciliterait la transition des enfants atteints qui sont plus âgés vers les soins pour adultes.

Stimuler l'excellence en recherche sur l'obésité

Le Dr Hoon-Ki Sung a établi son laboratoire et constitué son groupe de recherche à SickKids après avoir reçu la bourse Catalyst pour les enfants actifs et en santé de Northbridge, d'une durée de cinq ans, en 2015. Il a depuis acquis une renommée internationale et reçu d'importantes subventions pour ses travaux sur l'obésité infantile et le jeûne intermittent. En 2020-2021, le Dr Sung et son équipe ont signé cinq publications sur leurs recherches dans des revues scientifiques de premier plan.

Mettre les nouveaux chercheurs sur la voie du succès

Northbridge aide les chercheurs talentueux dans le domaine de la santé à obtenir le coup de pouce dont ils ont besoin au début de leur carrière en leur accordant les subventions dont ils ont tant besoin. Depuis 2001, le programme national *New Investigator Research Grant* (subventions de recherche pour les nouveaux chercheurs) a investi dans plus de 170 scientifiques dans plus de 45 établissements de santé au Canada. Géré par la SickKids Foundation et les Instituts de recherche en santé du Canada, ce programme de subventions de premier ordre permet de former la prochaine génération de leaders de la recherche en santé de l'enfant au Canada. Northbridge est le premier donateur philanthropique du programme et contribue aux subventions de la dernière cohorte de sept nouveaux chercheurs.

Former les futurs leaders de la recherche sur le cancer

Northbridge a contribué au financement de bourses de recherche sur le cancer à SickKids, en soutenant trois brillants boursiers au cours de l'année dernière : le Dr Mehdi Layeghifard, le Dr Xi Chen et la Dre Victoria Forster.

Le Dr Mehdi Layeghifard étudie comment le traitement du cancer peut contribuer à la récurrence des tumeurs dans les cancers pédiatriques. Le Dr Xi Chen étudie comment les canaux ioniques, qui régulent la croissance des tumeurs malignes, peuvent révéler de nouvelles façons de traiter les tumeurs cérébrales. La Dre Victoria Forster utilise des modèles de cellules souches et des organoïdes dérivés de patients pour comprendre comment améliorer le diagnostic et le traitement des syndromes de prédisposition au cancer.

Tournoi de golf caritatif de Northbridge au profit de SickKids

En septembre 2021, nous avons de nouveau accueilli les golfeurs à notre tournoi annuel au profit de SickKids. C'était merveilleux de tenir l'événement en personne cette année. Ensemble, nous avons récolté 47 000 \$, ce qui porte le total de notre tournoi sur quatre ans à plus de 133 000 \$!



La COVID-19 a particulièrement ébranlé les plus vulnérables, moins bien outillés pour encaisser le coup. Pour beaucoup trop de gens, la pandémie multiplie le stress découlant de la pauvreté, de l'itinérance, des problèmes de santé mentale ou de la violence conjugale. Si la crise commence à se résorber pour certains, pour beaucoup, elle n'est toujours pas terminée.

L'an dernier, 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 s'est mobilisé 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.

Bien que Centraide ait toujours investi dans les personnes et les endroits les plus touchés par la pauvreté, son engagement a été réaffirmé grâce au financement d'un plus grand nombre d'organismes qui aident à réduire les obstacles auxquels font face les groupes nouveaux et émergents – dont beaucoup sont profondément liés à des communautés précises. Centraide augmente ses investissements dans les organisations dirigées par des groupes en quête d'équité, qui se consacrent à ces groupes et qui les servent.

En 2021, Centraide a mis en place des fonds d'urgence indispensables, en s'appuyant sur ses recherches et ses relations sur le terrain pour s'assurer que son financement soutenait les personnes touchées de manière disproportionnée par la pauvreté et la COVID-19, comme les membres de la communauté autochtone et d'autres groupes minoritaires, les femmes, les personnes racialisées et les personnes de la communauté LGBTQ2S+. L'organisme a également lancé une nouvelle initiative visant à soutenir le leadership et le renforcement des capacités au sein des nouvelles et petites organisations locales qui travaillent à la création d'occasions dans les communautés racialisées, en particulier celles qui servent les populations noires et autochtones.

Alors que Centraide poursuit ses efforts de relance communautaire, nous avons maintenant la possibilité de réécrire l'avenir, de nous affranchir des limites auxquelles nous nous sommes habitués et de reconstruire mieux – une collectivité plus inclusive et socialement juste où chacun a une chance équitable. Lorsque nous travaillons ensemble pour améliorer la vie des plus vulnérables d'entre nous, nous améliorons la vie de tous.



Depuis 2014, Northbridge aide Arbres Canada à planter et à entretenir des arbres partout au pays pour créer des milieux de vie plus verts. **En 2021, nous avons travaillé avec Arbres Canada pour planter plus de 6 464 arbres partout au Canada!**

Voici quelques-uns des projets auxquels nous avons participé l'an dernier :

Verdissement des terrains d'école

Plantation d'arbres avec la Rio Terrace Education Society, en Alberta

La Rio Terrace Education Society est l'organisme de levée de fonds de l'école élémentaire Rio Terrace. L'objectif de l'organisme est de recueillir des fonds pour soutenir et enrichir l'expérience d'apprentissage des élèves. Grâce à la généreuse subvention d'Arbres Canada pour le verdissement des terrains d'écoles, elle a pu planter sept nouveaux arbres dans la cour de l'école.

Ce projet visait à diversifier la communauté d'arbres dans la cour de l'école et à enrichir l'apprentissage des élèves en renforçant leur relation avec la nature. À long terme, cela permettra de créer un microclimat propice aux jeux et à l'apprentissage à l'extérieur, tout en offrant au quartier des espaces verts de qualité.

Plantation de cèdres rouges de l'Ouest à l'école élémentaire RC MacDonald, en Colombie-Britannique

L'école élémentaire RC MacDonald est située au cœur d'une forêt mature de seconde venue, composée principalement de sapins et de cèdres de 150 ans. Dans cet environnement unique, les enseignants utilisent la forêt comme une extension de leur classe. Notre climat change, et le cèdre rouge de l'Ouest est particulièrement vulnérable. En janvier 2019, la cour forestière de l'école a subi la perte soudaine de plus de 50 cèdres matures. Grâce à une subvention d'Arbres Canada, l'école a pu remplacer les 50 arbres et continuer à enrichir cette forêt unique.

Communautés Formid'arbres

Plantation d'arbres avec la Fish Creek Provincial Park Society, en Alberta

Le financement accordé dans le cadre du programme Communautés Formid'arbres d'Arbres Canada a permis à la Fish Creek Provincial Park Society de planter des peupliers dans le parc pour la première fois. Le financement a servi à acheter des végétaux, du matériel et les fournitures nécessaires aux activités de communication. On a ainsi pu non seulement planter des arbres indigènes, mais aussi sensibiliser le public à la question.

L'organisme Friends of Fish Creek Provincial Park Society a réussi à avoir une influence positive sur le paysage en plantant des peupliers indigènes dans des zones où ils sont nécessaires. Les bénévoles qui ont participé au projet ont également bénéficié de cette expérience, puisqu'ils forment désormais une véritable petite famille qui veille à l'intégrité écologique du parc.

Plantation d'arbres et d'arbustes à Wright's Creek, à l'Île-du-Prince-Édouard

Ce projet consistait à planter une grande variété d'arbres et d'arbustes indigènes et à reboiser une parcelle de la forêt acadienne d'origine. Les arbres ont également été mis à contribution pour créer une zone tampon de 13 acres le long d'un champ bordant le côté sud du ruisseau, qui est particulièrement vulnérable au ruissellement et à l'érosion.

Un événement a été organisé pour commémorer la plantation, au cours duquel des remerciements spéciaux ont été adressés à Arbres Canada et à Northbridge pour la subvention qui a permis de planter plus de 700 arbres et arbustes acadiens dans le champ adjacent au côté sud de Wright's Creek et du sentier. À la fin de l'événement, des enfants et des jeunes ont planté 36 chênes rouges, qui entourent l'Arbre de l'espoir.



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.

En 2021, la majorité de nos employés ont continué de travailler de la maison, sans que cela affecte nos activités. En prévision de notre retour dans nos bureaux, nous effectuons des changements pour adapter notre programme de télétravail, ce qui nous permettra de créer davantage d'espaces de collaboration pour nos employés.

RÉDUCTION DES DÉCHETS AU TRAVAIL

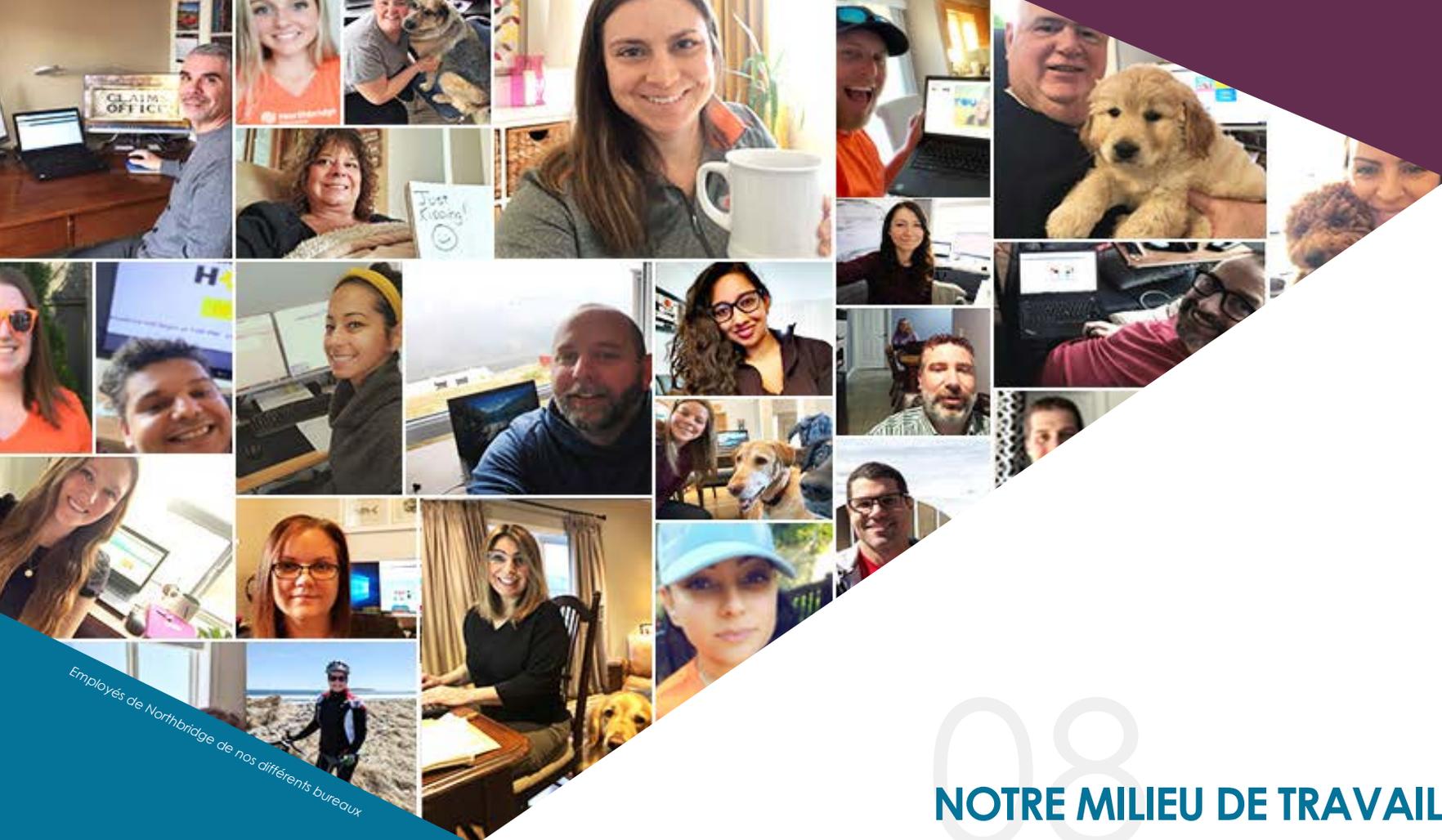
Notre comportement au bureau influe directement sur notre empreinte carbone. C'est pourquoi nous cherchons toujours des façons novatrices et écologiques de faire évoluer nos processus.

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 par l'intermédiaire de leurs systèmes de gestion de dossiers.

NOS ÉQUIPES VERTES

Équipe verte

D'un océan à l'autre, nos équipes vertes sont dirigées par des employés soucieux de l'environnement qui trouvent 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.



Employés de Northbridge de nos différents bureaux

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 2021 :

SOUTIEN DURANT LA COVID-19

Comme bien d'autres entreprises, nous avons dû nous adapter pour protéger le personnel contre la COVID-19. Nous avons maintenu le télétravail et avons fourni à nos employés les outils, les solutions technologiques et le soutien nécessaires pour travailler de la maison confortablement et 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, le port du masque et les protocoles de santé et sécurité dictés par les autorités locales de santé publique.

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



(Du haut vers le bas)
Journée de reconnaissance des employés – Winnipeg
Sortie de golf de l'équipe de TruShield – Toronto
Journée de reconnaissance des employés – Vancouver



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.

Comme nous trouvons important de tenir nos troupes informées de l'évolution de la crise, nous mettons continuellement à jour notre page intranet sur le retour au bureau et la COVID-19. Les employés y trouvent communications régulières, expériences sociales et ressources 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

Le bien-être de nos employés est une priorité, et nous avons un programme de bien-être qui vise à les aider à être la meilleure version d'eux-mêmes tous les jours, à la maison et au travail. **Nos initiatives portent sur quatre aspects du bien-être : mental, physique, financier et social. Nos principales initiatives en 2021 ont été les suivantes :**

- lancement de **Mieux vivre**, notre application de santé et de bien-être qui crée une expérience de bien-être personnalisée pour les employés afin de répondre à leurs besoins particuliers;
- introduction des journées de bien-être pour encourager nos employés à se reposer et à se ressourcer;
- lancement de la formation Santé mentale au travail à l'intention des gestionnaires de personnel, qui jouent un rôle essentiel dans la promotion d'un milieu de travail sain et du bien-être des employés;
- invitation d'experts de premier plan pour fournir des informations essentielles sur la COVID-19, les personnes handicapées au travail et la gestion des défis liés à la santé mentale;
- lancement de notre tout premier sondage sur le bien-être, dans lequel nous avons demandé à nos employés ce qui compte pour eux; nous utiliserons les informations recueillies pour planifier des initiatives futures.

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. Dans le cadre de notre programme « Soyez maître de votre semaine », nos employés peuvent aussi varier leur horaire chaque jour afin de gérer leur équilibre travail-vie privée.

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 du magazine *Insurance Business Canada*. Le magazine a désigné Northbridge comme l'un des meilleurs employeurs en assurance en 2021. Cette reconnaissance fait suite à l'obtention du titre de meilleur assureur où travailler coup sur coup en 2019 et en 2020! Le taux de satisfaction générale des employés se situe à au moins 80 % sur divers points, dont les avantages sociaux, la rémunération, la culture, le perfectionnement des employés et l'engagement envers la diversité et l'inclusion.



Des employés heureux donnent des clients heureux

Le magazine *Insurance Business Canada* continue de souligner notre travail acharné. Cette année, Northbridge obtient le titre d'assureur cinq étoiles en construction, en environnement et en assurance des cyberrisques!



Des employés heureux donnent des clients heureux



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.

Cette année, notre **Comité sur la diversité, l'inclusion et l'appartenance** a mis en place plusieurs initiatives concrètes dans les domaines suivants : **formation et sensibilisation, promotion du dialogue, recrutement de talents de milieux divers et partenariats ciblés.**

Formation et sensibilisation : Les membres du comité ont continué de mettre à jour notre espace consacré à la diversité, à l'inclusion et à l'appartenance dans l'intranet, qui contient des ressources d'information et des outils. Des membres de notre équipe de direction ont organisé des conférences TED sur des sujets tels que l'histoire des Noirs, la Journée internationale des droits des femmes, le Mois de la Fierté, le Mois de la sensibilisation à l'emploi des personnes handicapées et les nouveaux arrivants au Canada. À l'occasion de la Journée nationale de la vérité et de la réconciliation, Sarah Midanik, cheffe de la direction du Fonds Gord Downie et Chanie Wenjack, a parlé à nos employés de l'importance de la communauté autochtone et nous a informés sur le concept de réconciliation.

Empowered, un cabinet de services-conseil en matière d'équité, de diversité et d'inclusion, a été invité à animer des séances avec notre équipe de la haute direction et a entrepris un travail de réflexion sur nos préjugés et sur la façon de les reconnaître lors de la prise des décisions en tant que dirigeants.

Par le biais de l'intranet, nous avons lancé notre série d'articles *Quelques faits intéressants à propos des fêtes culturelles*, dans laquelle nous partageons les histoires des employés et des faits intéressants sur diverses fêtes culturelles (ramadan, Vendredi saint, Yom Kippour, Diwali, etc.). Nous nous sommes également associés au Centre canadien pour la diversité et l'inclusion, qui permet à l'ensemble du personnel d'accéder à des ressources fiables et vérifiées, telles que des articles, des webinaires et des trousseaux d'outils.

Promotion du dialogue : Les employés ont été invités à des séances d'écoute au cours desquelles ils ont partagé avec leurs collègues leurs histoires, leurs expériences et leurs idées sur la manière d'améliorer la diversité, l'inclusion et l'appartenance chez Northbridge. Nous avons élargi notre club de lecture à d'autres types de médias et avons accueilli la série documentaire *Uncomfortable Conversations with a Black Man* (Conversations gênantes avec un homme noir). Nous avons célébré la Journée internationale de l'amitié et avons demandé aux employés de partager leurs histoires sur les pays qu'ils considèrent comme faisant partie de leur identité, puis de « taguer » un ami ou un collègue pour qu'il puisse lui aussi partager son histoire. Cela nous a permis de voir les liens et les relations que nous avons établis avec le reste du monde chez Northbridge.



DIVERSITÉ, INCLUSION ET APPARTENANCE (SUITE)

Recrutement de talents de milieux divers : Nous avons mené notre premier sondage sur la diversité, l'inclusion et l'appartenance afin d'établir une base de référence pour l'organisation et de comprendre le profil démographique de notre personnel selon la race, le sexe et l'orientation ou l'identité sexuelle. Nous avons également posé des questions sur l'inclusion et avons appris que 85 % des répondants se sentent à leur place chez Northbridge, un résultat dont nous sommes fiers. Nous avons élargi notre programme de stages Passeport pour ma réussite et avons accueilli 11 étudiants cette année.

Des audits internes sont en cours pour faire en sorte que les offres d'emploi soient inclusives et nous avons mis en place des questions sur la diversité, l'inclusion et l'appartenance dans les entrevues d'accueil et de fin d'emploi afin de recueillir davantage de commentaires. La page Carrières de notre site est en cours de mise à jour afin d'y inclure notre positionnement par rapport à la diversité, à l'inclusion et à l'appartenance, et de décrire notre parcours pour devenir un employeur diversifié et inclusif.

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 ces programmes qui redonnent à nos collectivités grâce à notre partenariat avec DAREarts, Passeport pour ma réussite et Centraide. Parmi les autres organisations que nous avons soutenues en 2021, mentionnons la ligne d'assistance nationale Black Youth Helpline, qui fournit des services pour les jeunes et les familles du Canada, et le Fonds Gord Downie et Chanie Wenjack, qui vise à promouvoir la compréhension culturelle et à améliorer la vie des peuples autochtones en favorisant la sensibilisation, l'éducation et les liens entre tous les peuples du Canada.



Nous continuons de travailler étroitement avec le comité Black Initiatives Action Committee, composé de représentants des sept principales sociétés d'assurance de Fairfax Financial Holdings Limited, notre société mère. L'objectif est de veiller à ce que nos programmes soient harmonisés et contribuent à améliorer nos collectivités et nos lieux de travail.

Bien que nous ayons bien progressé en 2021, le travail n'est pas terminé, et nous garderons le cap en matière de diversité, d'inclusion et d'appartenance.



LE SAVIEZ-VOUS?

Noire 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 2021, 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 bouleversées 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 continuons de tirer parti de 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 de 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. Nous donnons également aux employés un jour de congé pour faire leurs examens.

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 permet à ceux-ci 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 donnant une certaine flexibilité aux employés. Outre les journées de vacances, nous offrons des journées personnelles que les employés peuvent utiliser pour tout événement important. Nous offrons aussi des journées de bien-être qui peuvent être utilisées pour appuyer les aspects physique, mental, financier et social du bien-être. Notre programme Congé de nouveau parent offre à tous les parents la possibilité de prendre des congés payés supplémentaires, et notre nouveau programme de congés sabbatiques donne aux employés la possibilité de prendre un congé prolongé pour se reposer, se ressourcer, voyager ou étudier.

RÉPARTITION DES EMPLOYÉS

 **1 655** EMPLOYÉS AU TOTAL

1 650 permanents à temps plein | 15 permanents à temps partiel

Colombie-Britannique

 **175** employés

173 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

 **37** employés

37 permanents à temps plein
0 permanent à temps partiel

Nouveau-Brunswick

 **1** employé

1 permanent à temps plein
0 permanent à temps partiel

Alberta

 **134** employés

133 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

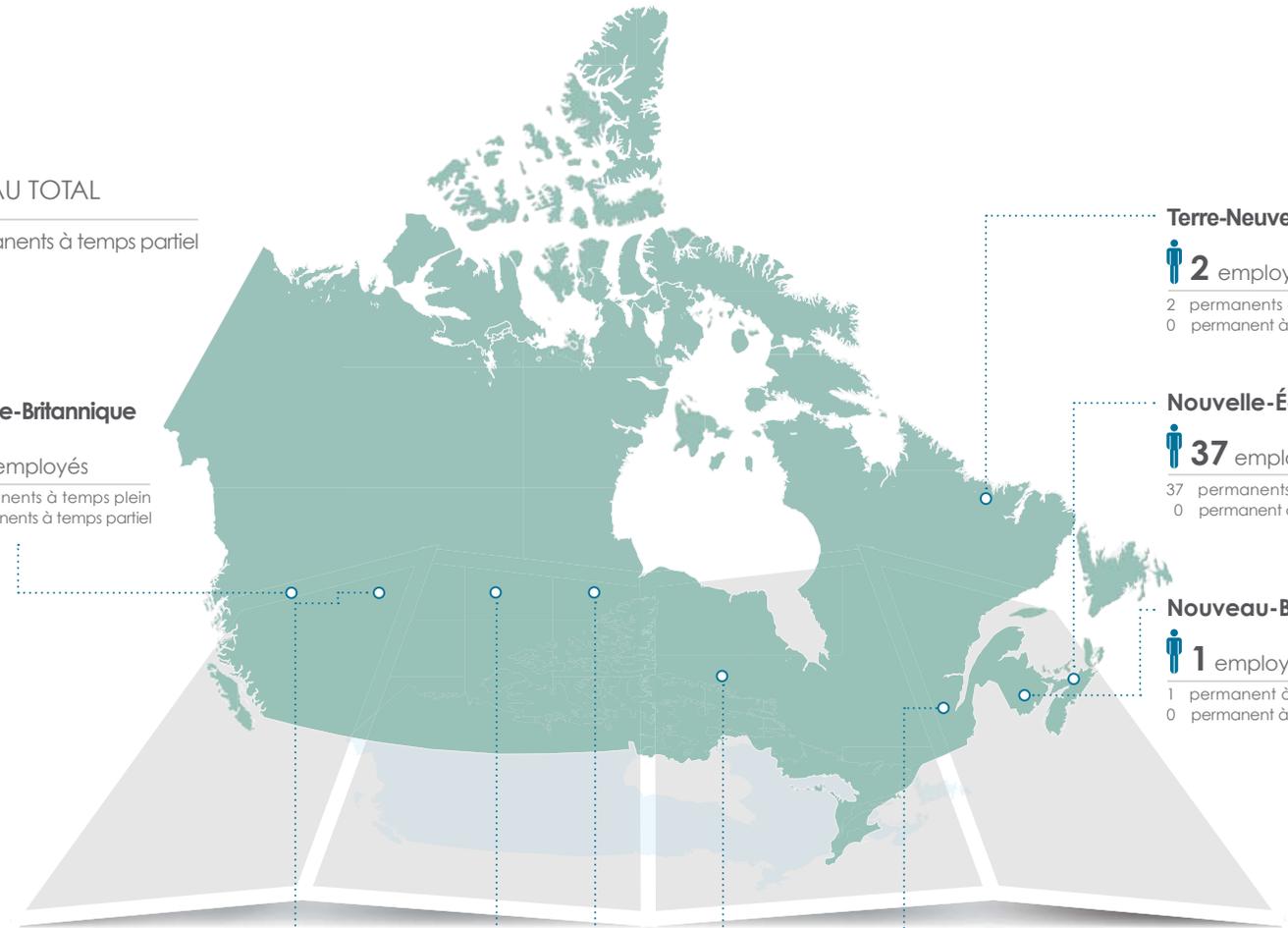
 **965** employés

956 permanents à temps plein
9 permanents à temps partiel

Québec

 **256** employés

254 permanents à temps plein
2 permanents 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 2021, 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 2021	TOTAL POUR 2020
T.-N.-L.	1 326	2 386	147	3 859	2 678
Î.-P.-É.	229	339	28	596	402
N.-É.	1 208	2 635	147	3 990	2 588
N.-B.	1 443	2 369	185	3 997	2 220
Qc	9 333	17 308	1 401	28 042	19 992
Ont.	19 098	33 414	2 565	55 077	35 046
Man.	781	1 728	44	2 553	1 961
Sask.	619	3 190	1	3 810	3 415
Alb.	5 579	17 802	-	23 381	18 219
C.-B.	4 981	12 692	97	17 770	13 139
Yn	73	185	-	258	108
T. N.-O.	84	172	-	256	176
Nt	44	72	-	116	94
Total provincial	44 798	94 292	4 615	143 705	100 038
Total fédéral***	90 454	S.o.	5 257	95 711	47 366
Total	135 252	94 292	9 872	239 416	147 404

* 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 22 435 000 \$.



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) N6H 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/fr | info@nbfc.com



© Corporation financière Northbridge, 2021.

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 | 05-2022]