

Northbridge

Une société de FAIRFAX

DÉCLARATION DE
RESPONSABILITÉ
PUBLIQUE

2022



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 DÉMARCHÉ
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

La clé du succès de Northbridge est simple : soutenir ses clients pour leur assurer un avenir meilleur et plus sécuritaire, leur offrir une expérience exceptionnelle, et favoriser une culture équitable et conviviale. Et en agissant pour le bien de nos clients, nous agissons aussi pour le bien de la collectivité.

L'un des principaux objectifs de Northbridge est de bâtir des relations durables avec ses clients en s'efforçant de réellement comprendre leurs besoins et de leur apporter des solutions qui les aident à réduire les risques auxquels ils sont exposés. C'est en acquérant cette compréhension que nous pouvons leur proposer des produits personnalisés selon le secteur et leur donner des conseils sur mesure, le tout par l'entremise de nos bulletins *Parlons prévention* publiés régulièrement, de nos visites auprès des entreprises et de nos programmes de formation.

Nous sommes d'abord et avant tout une entreprise axée sur les gens, dont la priorité est de créer un environnement de travail remarquable pour tous les employés. Nous continuons d'investir massivement dans la formation et le perfectionnement de notre personnel et sommes résolus à instaurer un milieu diversifié et inclusif, en mettant l'accent sur la sensibilisation et l'acquisition de talents issus de la diversité. En 2022, Northbridge a été désignée comme l'un des meilleurs employeurs au Canada par le magazine *Forbes* et comme l'un des meilleurs employeurs en assurance par le magazine *Insurance Business Canada*.

La passion d'aider autrui est au centre même de la culture de Northbridge. Tous les ans, grâce à notre programme *Northbridge agit*, nous amassons des fonds pour diverses initiatives de bien-être, de sensibilisation et de protection de l'environnement chapeautées par nos six partenaires caritatifs. En plus de notre contribution financière, ce programme permet à nos employés de redonner à leur collectivité lors d'événements bénévoles ou communautaires.

D'année en année, nous travaillons à entretenir des relations solides avec nos clients, nous épaulons nos employés et nous redonnons à nos collectivités, pour accroître nos retombées. Je suis donc ravie de vous présenter ce que notre équipe a accompli dans notre déclaration de responsabilité publique de 2022.



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 Verassure, offre de l'assurance automobile et de l'assurance habitation des particuliers par l'intermédiaire de l'agence externe 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 ainsi 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 travaillons d'arrache-pied pour cultiver cette culture qui nous caractérise. Nous sommes avant tout une entreprise axée sur les gens, nous réussissons en équipe et nous cherchons à changer les choses : ces trois principes sont au cœur de nos pratiques commerciales. En d'autres mots, nous concevons volontiers des programmes novateurs, fondés notamment sur la communication, le bien-être, le coaching et l'apprentissage. Nous créons ainsi une expérience qui commence à l'instant où nous rencontrons un candidat – avant même son embauche – et dure jusqu'à la fin de son parcours chez nous.

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 des entreprises au Canada constituée d'agents en assurance de dommages attitrés. Nous travaillons avec plus de 80 associations professionnelles à l'échelle du pays pour fournir 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



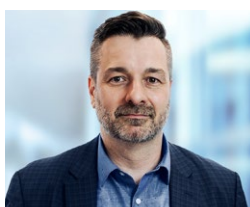
George Halkiotis

*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.



Le Groupe Robert, de Rougemont, au Québec,
lauréat national au Prix de la sécurité en transport
de Northbridge Assurance 2022 (récit à la page 17)

05 NOS CLIENTS

Nous concevons des produits d'assurance novateurs et des services à valeur ajoutée, et tissons des relations importantes avec les courtiers et les clients pour accomplir notre mission : aider les entreprises canadiennes à avoir un avenir meilleur et plus sécuritaire.

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 pour régler chaque demande rapidement, dans les moindres détails.

UNE ÉQUIPE ACCESSIBLE OÙ ET QUAND VOUS EN AVEZ BESOIN

Un incident peut 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.



On m'a parlé de Northbridge comme d'un assureur habitation et auto qui offrait une meilleure assurance ou une assurance équivalente pour moins d'argent que ce que me facturait mon ancien assureur. Je suis bien satisfait jusqu'à maintenant du service de Northbridge, qui est encore mieux que je ne l'espérais. J'ai beaucoup apprécié la façon dont vous avez traité ma demande d'indemnisation concernant ma remorque et apaisé mes craintes. Vous avez agi avec la plus grande transparence et diligence.

- Un client de Northbridge Assurance

LA CLÉ DE NOTRE EXCELLENT SERVICE

Nous vous tenons au courant

Le processus d'indemnisation peut être obscur, 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?



94 % 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

Par notre partenariat avec une entreprise nationale bien établie de réparation en cas de collision, 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 ni 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. Nos services Assistance juridique offrent 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 si ceux-ci 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.



GESTION DES CATASTROPHES

Aider nos clients touchés par un « derecho » en Ontario et au Québec

En mai 2022, une grave tempête de pluie et de grêle a touché les résidents de l'Ontario et du Québec. Le désastre a causé d'importants dommages matériels, des pannes de courant prolongées et, tristement, des décès. Selon les estimations du Bureau d'assurance du Canada, cette catastrophe naturelle a causé des dommages assurés d'au moins 720 millions de dollars rien qu'en Ontario, ce qui en fait le sixième sinistre couvert en importance de l'histoire du Canada.

Nos clients et leurs entreprises ont également été durement touchés. À 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 nos 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 de la tempête.



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 les conducteurs sortent indemnes, 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

Nous croyons au pouvoir de la créativité : 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 2022, Northbridge Assurance a fait son plus important investissement numérique pour ses courtiers partenaires. En nous associant à des fournisseurs chefs de file de systèmes de gestion des courtiers, nous avons mené à bien le lancement d'un processus de soumission et de cotation automatisé pour le segment des petites entreprises. Cet investissement assure l'intégration complète des soumissions et des cotations au moyen de la connexion à une interface de programmation d'applications (API), et permet aux courtiers d'obtenir une cotation pouvant faire l'objet d'un engagement directement dans leur système de gestion. Les clients bénéficient ainsi d'un processus de soumission simplifié et reçoivent 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. Nous sommes fiers d'être devenus en 2022 le premier fournisseur d'assurance des entreprises au Canada à atteindre le niveau 3 du programme de certification en assurance des entreprises du CSIO.

Notre secteur n'a jamais eu autant besoin d'une solution de connexion perfectionnée pour les courtiers, qui leur assure un échange de données fluide et une expérience de soumission efficace. En améliorant leur productivité grâce à des API et à des connexions directes à leurs systèmes de gestion de courtage, les courtiers seront outillés pour mieux servir leurs clients du segment des petites entreprises. Félicitations à Northbridge pour son initiative et son leadership! L'entreprise établit une nouvelle norme, et nous espérons que d'autres assureurs lui emboîteront le pas très bientôt.

- Lorie Phair

Présidente du Réseau des courtiers d'assurance du Canada



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.



Ma demande d'indemnisation a été traitée de manière très professionnelle, avec diligence et empathie. Je recommanderais Northbridge Assurance à n'importe qui. On m'a toujours donné toute l'information nécessaire pour enclencher le processus d'indemnisation et le faire progresser. Avec l'accompagnement dont j'ai pu bénéficier, mon stress s'est aussi allégé. Je suis très heureux d'avoir changé d'assureur pour Northbridge il y a plusieurs années maintenant.

- 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 auxquels est confrontée 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 2022, 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. Outre la diffusion de nos connaissances dans le domaine du risque, nous avons repris les formations pratiques, dans le cadre desquelles nous interagissons directement avec nos clients.

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

PRIX DE LA SÉCURITÉ EN TRANSPORT DE NORTHBRIDGE ASSURANCE

Lancé en 2021, le Prix de la sécurité en transport de Northbridge Assurance a été créé dans le but de récompenser les entreprises en transport qui ont des pratiques de gestion à la fine pointe du secteur. Depuis plus de 70 ans, nous aidons les transporteurs à gérer les risques pour leur entreprise, sur la route comme ailleurs, et nous comprenons l'engagement nécessaire à l'établissement d'une culture d'entreprise axée sur la sécurité.

Chaque année, nous sélectionnons les finalistes et les lauréats régionaux en fonction de plusieurs critères. Ces critères comprennent la note accordée au profil des pratiques exemplaires du transporteur, l'excellence de son dossier en fait de tendances de collisions, de collisions par million de kilomètres, de collisions à coût élevé et de collisions liées à la visibilité, ainsi que sa participation active à l'amélioration du secteur.

En 2022, l'entreprise Groupe Robert de Rougemont, au Québec, a été sélectionnée comme lauréat national et a reçu le prix lors d'un événement tenu à son siège social.

« Nous comprenons à quel point un lieu de travail sûr et sain est important pour le bien-être de nos employés et la satisfaction de nos clients. Nous mettons tout en œuvre pour promouvoir un environnement positif et productif, et adopter diverses initiatives pour protéger nos employés sur la route et ailleurs.

- **Claude Robert**, président du conseil d'administration de Groupe Robert



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 2022 :

- 396 séances de formation données à nos clients, à nos agents ou courtiers et à nos souscripteurs
- 4 050 participants
- 10 832 heures de formation

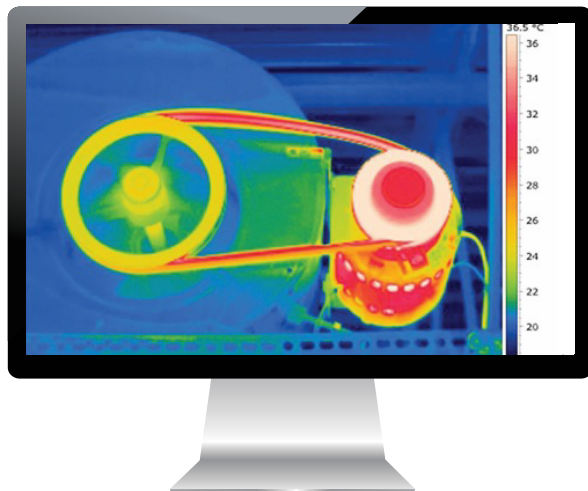
Nous avons mené un sondage auprès de nos clients pour comprendre dans quelle mesure ils sont susceptibles de recommander nos programmes de formation, et **82 % des participants à nos séances de formation internes et externes ont répondu qu'ils seraient disposés à recommander nos formations à leurs collègues.**

DE PRÉCIEUX CONSEILS

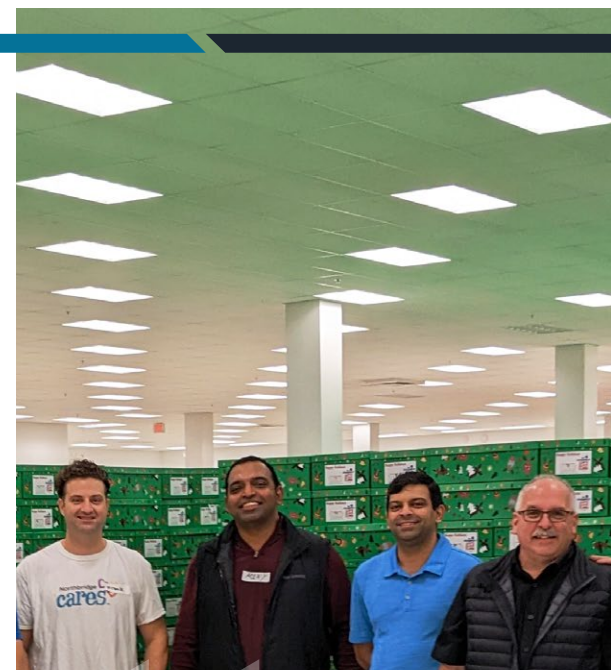
Nos bulletins **Parlons prévention^{MC}**, qui abordent la gestion du risque, couronnent notre service exceptionnel. Ces bulletins axés sur des sujets spécialisés par secteurs – **193 en anglais** et **165 en français** – et destinés à notre clientèle de Northbridge Assurance et des Assurances Federated 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 une évaluation par imagerie thermique à intervalles réguliers à leur plan d'entretien courant.

- Équipe du Service de prévention

Les équipes Bien-être et Responsabilité civile du Service de prévention des régions de l'Ontario et de l'Atlantique lors d'une journée de bénévolat.

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 d'achat.

Investir dans de nouvelles technologies qui nous aideront à honorer notre promesse aux clients

Lorsqu'un client nous appelle, nous nous engageons à ce que nos experts traitent sa situation avec professionnalisme, rigueur et clarté.

Aujourd'hui, les choses changent vite : des événements soudains peuvent se produire et nous empêcher d'honorer la promesse faite à nos clients. C'est pourquoi nous avons lancé une **solution de centre de contact infonuagique** auprès de nos employés l'année dernière. Cette nouvelle technologie profite à nos clients tout au long de leur parcours chez nous (demande d'indemnisation, communication avec un souscripteur, questions sur la facturation).

Grâce à cet investissement, nous comprenons mieux nos activités et pouvons nous adapter en fonction des besoins opérationnels. Même si une catastrophe survient, nous pouvons tout de même respecter notre promesse aux clients.

Nous nous faisons un devoir de non seulement combler les attentes de nos clients, mais également de les dépasser. Notre investissement continu dans les nouvelles technologies nous permet de mieux comprendre nos clients et leur expérience ainsi que de concevoir des solutions qui amélioreront les étapes clés de leur parcours.



Travailler avec TruShield Assurance était très simple. C'est la deuxième année que je souscris une assurance responsabilité civile pour ma petite entreprise saisonnière auprès de TruShield, qui m'offre de bons taux et une solution de paiement mensuel simple. Ça change tout!

- Une cliente de TruShield Assurance

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Que ce soit après l'ouverture d'un dossier client, le règlement d'une demande, la participation à l'une des séances de formation du Service de prévention ou la visite 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** pour mieux comprendre leurs besoins et leurs attentes.

Grâce à l'analyse de texte, de facteurs d'influence et 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 2022* :

- **88 %** de nos clients ont dit qu'ils nous recommanderaient à un ami ou à un collègue sur la base de leur expérience d'indemnisation.
- **85 %** de nos clients ont dit que nous établissions des attentes claires relativement au processus d'indemnisation, et **86 %** des clients ont dit que nous avons rendu le processus d'indemnisation plus facile pour eux.
- **93 %** de nos clients ont dit qu'ils nous recommanderaient à un ami ou à un collègue sur la base de leur interaction avec un conseiller du Service de prévention.
- **95 %** des clients qui ont reçu la visite d'un conseiller du Service de prévention ont dit qu'il leur avait donné des conseils intéressants, et **94 %** ont dit avoir senti qu'il avait leurs intérêts à cœur.
- **96 %** des clients/courtiers qui ont assisté à une séance de formation du Service de prévention ont dit qu'ils nous recommanderaient à un ami, à un collègue ou à un client.
- **98 %** des clients/courtiers ont trouvé que le formateur maîtrisait sa matière, et **94 %** ont dit que la formation les aiderait à améliorer la sécurité dans leurs activités.
- **97 %** des nouveaux clients des Assurances Federated ont dit qu'ils recommanderaient l'assureur à un collègue sur la base de leur récente expérience d'achat avec un agent.
- **94 %** de nos nouveaux clients ont dit que le processus de souscription auprès des agents des Assurances Federated était facile, et **95 %** ont dit avoir confiance en leur nouvel agent puisque celui-ci comprenait leurs besoins commerciaux.

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 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 qui ont donné une note de 8 ou plus sur 10 pour les autres questions du sondage. – Sondage mené au sujet de l'expérience d'indemnisation, des évaluations du Service de prévention et des formations du Service de prévention (clients/courtiers), ainsi qu'auprès de nouveaux clients des Assurances Federated. Réponses compilées entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2022.



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 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 régulières, 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 :

- Alliance canadienne du camionnage
- Association canadienne du camionnage d'entreprise
- Association des commerçants de véhicules récréatifs
- Association canadienne de la construction
- Association canadienne des constructeurs d'habitations
- Calgary Construction Association
- Construction Association of Nova Scotia
- Corporation des entrepreneurs généraux du Québec
- Edmonton Construction Association
- Les Raptors de Toronto
- North American Equipment Dealers Association
- Ontario General Contractors Association
- Ontario Tire Dealers Association
- Ontario Trucking Association
- Toronto Construction Association
- Vancouver Regional Construction Association
- Western Canada Tire Dealers

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 :
Des membres de l'équipe Innovation et expérience
client dans les locaux de Dress For Success à Toronto
(récit à la page 27)

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, de bourses de bénévolat, de 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 de partout au Canada.

En 2022 :

PLUS DE

**2 MILLIONS
DE DOLLARS**



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

NOUS AVONS ÉGALÉ

221



**DONS D'EMPLOYÉS, ET PLUS DE 37 000 \$
ONT AINSI ÉTÉ VERSÉS DANS LE
CADRE DU PROGRAMME DE DONS
DE CONTREPARTIE À L'INTENTION DES EMPLOYÉS.**

PLUS DE

118 000 \$

**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.

Programme de dons de contrepartie à l'intention des employés

Northbridge égale les dons de bienfaisance versés par ses généreux employés aux causes admissibles, leur permettant ainsi de doubler leurs dons, jusqu'à concurrence de 1 000 \$ par année.



Cercle sélect – Programme de dons de contrepartie

Comme nous le faisons pour nos employés, nous doublons l'apport des courtiers partenaires de notre Cercle sélect en égalant les dons faits par leur société de courtage jusqu'à concurrence de 5 000 \$ par année. Depuis sa création en 2015, le programme de dons de contrepartie à l'intention des courtiers a produit des résultats incroyables. L'an dernier, nous avons égalé plus de 118 000 \$ en dons.

En tant que vice-président à la direction de BFL Canada, il ne fait aucun doute à mes yeux que Northbridge est l'incarnation même d'une entreprise qui fait bouger les choses dans sa collectivité. Au cours des dernières années, dans le cadre de son programme de dons de contrepartie à l'intention des courtiers, Northbridge a été le plus important donateur lors de nos collectes de fonds pour la Union Gospel Mission et le Canuck Place Children's Hospice. BFL a aussi eu l'occasion de participer au programme de bénévolat de Northbridge auprès d'Arbres Canada.

Nous partageons cette même valeur, celle de changer la donne au sein de notre collectivité. Je ne pourrai jamais remercier assez la direction de Northbridge d'avoir soutenu nos efforts.

- **Tom DeCoteau**

Vice-président à la direction, Ouest du Canada, BFL Canada

JOURNÉES DE BÉNÉVOLAT D'ÉQUIPE

Redonner aux gens dans le besoin fait partie de l'essence même de Northbridge. C'est pourquoi nous encourageons les employés à participer aux journées de bénévolat d'équipe. Nous donnons congé aux employés de tous nos bureaux au pays ainsi qu'aux équipes pour que des collègues puissent faire du bénévolat ensemble dans leur milieu respectif.

Voici quelques exemples d'initiatives :

Classement de trouvaillles vestimentaires chez Dress for Success à Toronto

Des membres de l'équipe Innovation et expérience client sont allés donner un coup de main à la boutique Dress for Success à Toronto pour trier des dons de vêtements et d'accessoires et faire du rangement. Dress for Success est un organisme de bienfaisance qui soutient les femmes en quête d'autonomie financière en leur offrant des tenues de travail professionnelles, un réseau de soutien ainsi que des outils de développement.

Deuxième Récolte : l'Initiative alimentaire pour l'avenir

Afin de contribuer à l'alimentation des enfants, les équipes de l'Actuariat et de la Souscription ont pris part à l'Initiative alimentaire pour l'avenir. Le groupe a participé à des chaînes d'emballage de produits pour aider l'organisme Deuxième Récolte à atteindre son objectif de distribuer plus de 17 000 paniers d'aliments nutritifs à des enfants dans le besoin. Les livraisons de paniers aux enfants souffrant d'insécurité alimentaire n'ont cessé de prendre de l'importance au cours des dernières années.



Équipes de l'Actuariat et de la Souscription dans le cadre de l'Initiative alimentaire pour l'avenir de l'organisme Deuxième Récolte

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. En 2022, nous voulions offrir aux employés la possibilité de remporter 5 000 \$ à donner à leur organisme de bienfaisance favori pour aider celui-ci à s'épanouir. Pour ce faire, les employés devaient compléter la phrase suivante : « **Je suis inspiré(e) à aider [nom de l'organisme caritatif] à se dépasser parce que** _____ ». Ensuite, ils étaient invités à voter pour leur proposition préférée. Ce sont 17 organismes de bienfaisance de partout au Canada qui ont reçu 5 000 \$ en dons!

Voici quelques-unes des propositions gagnantes :

BURNABY	CALGARY (FED)	CALGARY (NBA)	EDMONTON (FED)	EDMONTON (NBA)	HALIFAX	LONDON	REGINA	TORONTO	VANCOUVER
Je suis inspirée à aider l'hôpital pour enfants de la Colombie-Britannique à se dépasser parce que les enfants malades méritent mieux.	Je suis inspiré à aider l'organisme The Mustard Seed à se dépasser, car sa mission est de soutenir les collectivités locales et de lutter contre l'itinérance et la pauvreté.	Je suis inspiré à aider l'organisme Tails to Tell à se dépasser, car toutes les créatures, petites et grandes, méritent d'être heureuses et en sécurité.	Je suis inspiré à aider l'organisme Residents in Recovery à se dépasser, car il donne de l'espoir aux membres et aux familles de la collectivité aux prises avec des problèmes de dépendance. L'organisme offre des programmes, de l'hébergement, du travail et une sécurité à des personnes vulnérables de notre collectivité qui ont besoin de soutien et de compassion. Ce type de leadership m'inspire, comme beaucoup d'autres personnes, à m'impliquer pour changer les choses.	Je suis inspirée à aider l'organisme Little Warrior / Be Brave Ranch à se dépasser, car les enfants méritent d'avoir du temps et un endroit pour se rétablir après un événement traumatisant.	Je suis inspirée à aider l'organisme Bryony House à se dépasser, car sa mission est de briser le cycle de la maltraitance et d'aider les femmes et les enfants de tous les milieux qui se trouvent dans des situations difficiles et qui sont victimes de violence familiale. Les organismes de soutien comme le Bryony House peuvent sauver la vie de nombreuses femmes.	Je suis inspiré à aider l'organisme Safe Families Canada à se dépasser, car sa mission est d'aider les personnes les plus vulnérables.	Je suis inspiré à aider l'organisme Guides du Canada à se dépasser, car sa mission est d'aider les filles et les jeunes femmes à se réaliser, dans l'inclusion et le respect de tous. Les études montrent que 9 Canadiens sur 10 présentent au moins un facteur de risque de maladie cardiaque. La fondation a pour mission d'améliorer le rétablissement des personnes atteintes de maladie cardiaque ou qui ont souffert d'un AVC.	Je suis inspirée à aider la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC du Canada à se dépasser, car nous avons tous un cœur. Les études montrent que 9 Canadiens sur 10 présentent au moins un facteur de risque de maladie cardiaque. La fondation a pour mission d'améliorer le rétablissement des personnes atteintes de maladie cardiaque ou qui ont souffert d'un AVC.	Je suis inspirée à aider l'organisme The Greater Vancouver Food Bank à se dépasser, car il n'y a rien de tel qu'un bon repas pour se sentir chez soi, et que personne ne devrait jamais souffrir de la faim.
Fondation de l'hôpital pour enfants de la C.-B.	The Mustard Seed	Tails to Tell	Residents to Recovery	Little Warriors / Be Brave Ranch	Bryony House	Safe Families	Guides du Canada	Fondation des maladies du cœur et de l'AVC	Greater Vancouver Food Bank

SOUTENIR LA LUTTE CONTRE LE CANCER

Northbridge est un partenaire de longue date et un commanditaire national de **Women in Insurance Cancer Crusade (WICC)**. Northbridge continue de participer au **Relais pour la vie** annuel de cet organisme, amassant ainsi des fonds pour la Société canadienne du cancer.

Ensemble, les membres de l'équipe des Northbridge Navigators et des Federated Fighters ont réussi à **amasser 21 140 \$**, ce qui en fait la meilleure équipe de collecte de fonds de l'année. L'un des dirigeants de l'équipe a même amassé le plus de fonds individuellement parmi tous les participants à l'événement, **soit 7 088 \$**.



Les Northbridge Navigators et les Federated Fighters ont amassé **plus de 21 000 \$!**



LE PROGRAMME NORTHBRIDGE AGIT, CONCRÈTEMENT

Le programme *Northbridge agit* a pour vocation d'amener nos employés à soutenir les collectivités 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.

LE PROJET D'ORIENTATION DES FAMILLES DE SUNNYBROOK EN DEMANDE CROISSANTE

Ce sont 1,2 million de jeunes Canadiens qui vivent avec des problèmes de santé mentale, mais seul le cinquième d'entre eux recevront les soins requis. Les intervenants du projet d'orientation des familles du centre des sciences de la santé Sunnybrook se sont donc retournés vers les services. Ce service gratuit jumelle des intervenants-pivots formés à la pratique clinique avec des familles de la Grande région de Toronto dont l'un des membres est âgé de 13 à 26 ans et a des problèmes de santé mentale ou de dépendance. Les intervenants redirigent les familles vers les services dont ils ont besoin d'urgence, en essayant d'abord de comprendre leurs besoins particuliers, puis en déterminant les options de traitement et les ressources pertinentes et en créant un plan de traitement et un parcours personnalisés.

Depuis sa création en 2013, le projet d'orientation des familles a connu une augmentation de 45 % du nombre de prestataires de ses services. La demande s'est intensifiée durant la pandémie de COVID-19, avec près du double de jeunes demandant de l'aide. Grâce à son partenariat avec Northbridge, l'équipe du projet d'orientation des familles s'assure qu'il n'y a pas discontinuité dans le soutien aux prestataires, notamment en période de forte demande, d'interruption de service ou de télétravail.

Le projet d'orientation des familles de Sunnybrook continue de paver la voie aux jeunes et à leur famille afin qu'ils puissent avoir accès aux ressources essentielles pour soutenir leur santé mentale.

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 en 2021 pour des projets de réduction des inégalités. **Entre 2021 et 2022, 56 étudiants d'Enactus ont consacré 2 220 heures à la réalisation de six projets de responsabilisation communautaire. Ces derniers ont permis à 368 jeunes à risque au Canada d'avoir accès à des ressources, à des outils et à des technologies qui favorisent l'inclusion sociale et économique.**

- 67 établissements d'enseignement participants
- 2 085 étudiants mobilisés
- 188 projets de responsabilisation communautaire réalisés
- 194 nouvelles entreprises créées
- 218 personnes ayant trouvé un emploi
- 374 813 heures de bénévolat
- 32 496 personnes directement touchées

Donnons à l'unisson

UNE DÉCENNIE DE DONS

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, pour célébrer 10 ans de générosité, nous avons fait passer le nombre de nos partenaires caritatifs à 10 organismes, qui nous donnent tous la possibilité de contribuer à un domaine d'intervention important.

Parmi les nouveaux organismes soutenus par cette campagne, on retrouve la Black Youth Helpline, le Fonds Gord Downie et Chanie Wenjack, Banques alimentaires Canada et, à titre de nouveau partenaire en matière de diversité et d'inclusion, le Centre canadien de la diversité des genres et de la sexualité (CCDGS).

Les employés de partout au Canada se sont réunis virtuellement et en personne pour amasser des fonds 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 une partie de La guerre des clans.

Voici les résultats de la campagne Donnons à l'unisson de 2022 :



NOS EMPLOYÉS ONT AMASSÉ PLUS DE

101 095 \$



NORTHBRIDGE A ÉGALÉ CE MONTANT

101 095 \$



EN TOUT, ENVIRON

202 190 \$

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 alimentaires de base. La hausse fulgurante de l'inflation signifie que de plus en plus de familles au pays se tournent vers les banques alimentaires, qui voient leurs stocks diminuer. En réponse à la situation, Northbridge a fait don de 400 000 \$ à Banques alimentaires Canada pour aider à combattre la faim dans nos collectivités.

L'ouragan Fiona a eu des effets dévastateurs sur la région de l'Atlantique. En réponse à cette catastrophe, Northbridge a 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

Comme les besoins continuent de croître dans nos collectivités, Northbridge a fait des dons à Banques alimentaires Canada, à la Fondation Rêves d'enfants et à l'Armée du salut pendant la période des fêtes. Chaque employé a pu envoyer un don de 25 \$ à l'un de ces trois organismes de bienfaisance après avoir rempli un sondage. Comme plus de 600 employés ont participé au sondage, 15 600 \$ ont été donnés aux trois organismes en leur nom.





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 son dévouement à la réussite des jeunes Canadiens dans leur collectivité, à savoir :

jack.org

ThriveYouth
Development Canada

Passeport
pour ma réussite

 **ArbresCanada**

SickKids[®]

 **Centraide**

jack.org

Il y avait déjà une crise de la santé mentale chez les jeunes avant la COVID-19, mais celle-ci n'a fait qu'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 outils dont ils ont besoin pour prendre soin de leur santé mentale et soutenir leurs camarades à un moment crucial.

Les Présentations Jack

Les Présentations Jack sont des conférences sur la santé mentale données par des jeunes pour des jeunes. Dans le cadre de ce programme, de jeunes conférenciers formés et qualifiés mettent leur vécu au service d'autres jeunes gens afin de les sensibiliser à l'importance de prendre soin de soi-même, de s'entraider, de se renseigner sur la santé mentale et de se familiariser avec les ressources de sa collectivité. Cette année, l'équipe de Jack.org a mis sur pied un projet pilote de Présentations Jack conçues pour les jeunes Autochtones avec l'aide de membres de cette communauté et de gardiens du savoir. Durant l'année scolaire 2021-2022, Jack.org a présenté des formations sur la santé mentale à plus de 40 000 jeunes Canadiens par l'entremise des Présentations Jack.

Les Sections Jack

Les Sections Jack sont des groupes dirigés par des jeunes dans des écoles secondaires, des collèges et des universités, et au sein de collectivités, qui sont appuyés par l'équipe de Jack.org. L'organisme s'efforce de faire tomber une fois pour toutes les barrières qui entravent la santé mentale et d'opérer un changement concret dans les collectivités. Les Sections Jack évaluent les besoins de celles-ci et conçoivent des initiatives axées sur la prévention, la promotion et la déstigmatisation pour faire changer les mentalités et les discours sur la santé mentale et l'attention qu'on porte à son propre équilibre mental. Cette année, les 181 groupes dirigés par des jeunes ont organisé 333 initiatives en santé mentale qui ont suscité plus de 53 000 conversations à ce sujet avec leurs pairs.

Programme Être là

Articulée autour de cinq règles d'or, Etrela.org / BeThere.org est la ressource numérique primée de Jack.org qui aide 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.

Fort du succès de Etrela.org / BeThere.org et du rôle crucial que le programme a joué auprès des jeunes durant la pandémie, Jack.org a lancé cette année le **certificat Être là**. Ce certificat est la première expérience interactive en son genre visant à améliorer les connaissances sur la santé mentale et à donner aux jeunes les connaissances, les compétences et l'assurance nécessaires pour soutenir de manière sécuritaire une personne ayant des problèmes de santé mentale. Depuis son lancement en mars 2022, 368 000 personnes ont déjà participé à la formation, dont 15 000 qui ont obtenu leur certificat. De ce nombre, 96 % se sont dit plus à l'aise d'aider une personne avec des problèmes de santé mentale, et 49 % ont déjà appliqué leurs apprentissages dans des situations concrètes.

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

La course de vélo Jack Ride est une collecte de fonds en personne se tenant en périphérie de Toronto – et en virtuel dans toute l'Amérique du Nord – pour soutenir les programmes de Jack.org en lien avec la santé mentale des jeunes. Cette année, 1 300 participants ont fait du vélo sur la distance de leur choix (jusqu'à 125 km!) pour appuyer les efforts de Jack.org. La course de vélo Jack Ride de 2022 a permis à Jack.org de recueillir plus de 18 % de ses recettes annuelles; quant aux 14 membres de l'équipe de Northbridge, ils ont **amassé 11 498 \$** cette année!



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.

Offrant son soutien sous diverses formes (éducative, financière, sociale et individuelle), l'organisme est reconnu pour lever les obstacles à la diplomation des élèves et aider ces derniers à faire ce qu'ils aiment. En ayant les ressources nécessaires pour obtenir leur diplôme d'études secondaires, les élèves peuvent ensuite poursuivre leurs études à un niveau postsecondaire ou aller chercher une formation professionnelle, explorer différents parcours professionnels et réaliser leurs rêves.

À l'heure actuelle, Passeport pour ma réussite **vient en aide chaque année à plus de 6 000 élèves à 31 emplacements au pays**. Leurs plus récentes données indiquent d'ailleurs que le taux de diplomation des collectivités servies par Passeport pour ma réussite a augmenté de 52 % en moyenne, et que 69 % des élèves soutenus ont fait des études postsecondaires ou suivi d'autres formations.

Par son soutien à Passeport pour ma réussite, Northbridge contribue à transformer durablement et significativement le quotidien des jeunes issus de milieux à faible revenu dans tout le pays. Ensemble, nous levons les obstacles à l'éducation, car l'obtention du diplôme d'études secondaires est le premier pas vers un avenir meilleur pour le Canada.





The Hospital for Sick Children (SickKids) est l'hôpital qui se consacre le plus à la recherche au Canada et est le plus grand centre de soins de santé réservé aux enfants au pays.

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. Il est par ailleurs primordial de construire un nouvel hôpital SickKids pour remplacer le campus et l'infrastructure vieillissants. Le centre de soutien aux patients, haut de 22 étages, a été le premier nouveau bâtiment du campus à être achevé, en septembre 2022. L'aménagement intérieur suit son cours, et l'ouverture du centre de soutien aux médecins, aux patients, aux familles et au personnel de soutien est prévue pour 2023.

Décoder l'autisme pour personnaliser les traitements

Directeur de la recherche et titulaire de la chaire Northbridge de recherche en pédiatrie, le Dr Stephen Scherer repousse les limites de la génomique afin d'approfondir les connaissances sur les maladies infantiles complexes, comme l'autisme. Le médecin axe actuellement sa recherche sur un programme ambitieux permettant de traduire les découvertes scientifiques sur la génétique de l'autisme en diagnostics et traitements personnalisés. Ce nouveau programme de recherche translationnelle prometteur portera ses fruits au cours des 10 prochaines années, dans le cadre de l'initiative Precision Child Health de SickKids.

Des soins plus ciblés, éclairés et prévisibles en matière de maladies intestinales inflammatoires

Le Dr Eric Benchimol est le plus récent titulaire de la chaire Northbridge pour les maladies intestinales inflammatoires à SickKids. Ce titre était autrefois porté par la Dr^{re} Anne Griffiths qui a reçu le prix Richard N. Fedorak en 2021, saluant sa carrière et sa quête d'excellence dans la sensibilisation aux maladies intestinales inflammatoires et le mentorat au Canada. La Dr^{re} Griffiths avait ces quelques mots à nous dire : « Je suis ravie de passer le flambeau à quelqu'un comme Eric, qui a le calibre et les compétences nécessaires pour occuper la chaire de Northbridge. » De concert avec leurs collègues du Centre des maladies inflammatoires de l'intestin, le Dr Benchimol et la Dr^{re} Griffiths cherchent à répondre à certaines questions importantes, par exemple si l'utilisation des sciences « omiques » peut aider à mieux prédire le résultat du traitement d'un patient et si certains types de cellules permettent de déterminer quel médicament pour maladie intestinale inflammatoire utiliser.

Mettre les nouveaux chercheurs sur la voie du succès

Par son appui au programme national New Investigator Research Grants, Northbridge aide à créer un tremplin pour les chercheurs du domaine de la santé qui sont en début de carrière. Six chercheurs d'établissements de soins de santé au Canada ont d'ailleurs obtenu une subvention pluriannuelle à l'issue d'un concours en 2022. Ces talents étudient l'imagerie cérébrale pour prévenir les handicaps neurologiques chez les bébés prématurés, les effets de la consommation de cannabis sur le lait maternel, les meilleurs moyens technologiques pour assurer le respect du traitement et la protection de la santé mentale chez les jeunes, les façons culturellement appropriées de mobiliser les nouveaux arrivants pour la recherche en santé et de nouvelles stratégies de traitement visant à éviter les cancers infantiles mortels.

La recherche sur le cancer mène à la découverte de remèdes

Northbridge contribue au financement de recherches novatrices sur le cancer à SickKids, en soutenant plus récemment trois boursiers qui seront amenés à devenir des as de la recherche dans le domaine.

Le Dr Palak Patel est un microbiologiste devenu chercheur en cancérologie, spécialisé dans la biologie moléculaire, la pathologie du cancer, la génomique, la biostatistique et l'informatique. Ses recherches aident à définir les liens génétiques des tumeurs cérébrales mortelles chez les enfants et les jeunes adultes pour en déterminer le pronostic et le traitement appropriés, et trouver des patients pour essayer de nouveaux traitements. Le Dr Ruiqi Cai étudie le rôle des canaux TRP, qui sont des capteurs cellulaires réagissant à divers stimuli, pour mieux comprendre la progression et la prolifération du cancer ainsi que la résistance à certains médicaments. La Dr^{re} Namal Abeyundara effectue des recherches sur la génétique moléculaire des médulloblastomes et des épépendymomes, deux des tumeurs cérébrales malignes les plus courantes chez l'enfant. Avec le soutien de Northbridge, le travail de ces chercheurs pourrait changer le traitement du cancer et la vie de nombreux patients et de leur famille.

Tournoi de golf caritatif de Northbridge au profit de SickKids

En juillet 2022, nous avons organisé notre cinquième tournoi annuel de golf au profit de SickKids. L'événement a permis de récolter 37 000 \$, qui ont été égalés par Northbridge. Depuis 2018, nous avons amassé plus de 200 000 \$! Ces fonds serviront à financer la construction d'un nouvel hôpital SickKids à la fine pointe de la technologie, à transformer la recherche d'aujourd'hui en remèdes de demain et à contribuer au rayonnement de l'expertise de SickKids hors des murs de l'hôpital, afin d'améliorer la santé des enfants au pays et ailleurs.



La mission de Thrive Youth est de créer un espace sûr et accueillant où les enfants et les jeunes peuvent exprimer leur créativité, en apprendre davantage sur eux-mêmes et le monde qui les entoure, et développer les compétences et l'assurance requises pour réaliser un changement positif dans leur vie et leur collectivité. L'organisme a pour vision un monde où les enfants et les jeunes sont confiants, ont les moyens de réussir et bénéficient d'un réseau qui les aide à exploiter leur plein potentiel et à s'épanouir.

Grâce au soutien de longue date de Northbridge, Thrive Youth offre un environnement solidaire et formateur pour les jeunes de 9 à 18 ans issus de milieux défavorisés. Utilisant une combinaison de programmes dans un cadre scolaire et parascolaire, l'organisme aide ces derniers à trouver leur voie, à nouer des liens avec d'autres jeunes dans la même situation et à réaliser qu'ils sont de puissants vecteurs de changement. En résumé, Thrive Youth cherche à donner aux jeunes les moyens d'opérer un changement positif dans leur vie et leur collectivité.

En 2022, Thrive Youth a affiché un bilan des plus éloquentes :

- L'organisme a réussi à refaire son image de marque, avec un nouveau nom et un plan stratégique sur trois ans, pour mieux refléter sa mission, sa vision et son message, lesquels illustrent ses efforts pour transformer la vie des enfants et des jeunes.
- Deux nouveaux programmes ont été mis sur pied pour faire progresser l'objectif en matière de programmes permanents et globaux de l'organisme. Le conseil des jeunes de Thrive Youth donne la chance aux jeunes de s'exprimer tout au long de l'élaboration des programmes, et le programme Build to Change vise à combler les lacunes passagères soulevées par les jeunes.
- L'organisme a rejoint 2 705 enfants et jeunes au Canada, donné plus 1 000 heures de programmation et servi plus de 80 salles de classe par l'intermédiaire de ses programmes de leadership.
- 550 trousseaux créatifs ont été envoyés aux enfants et familles en difficulté de Toronto, Lytton, Kamloops, Vancouver et Kitasoo.
- 86 % des enseignants affirment que les liens entre les élèves de leurs classes se sont renforcés après leur participation au programme Learn Create Explore.

Le programme Learn Create Explore de Thrive Youth

Le programme Learn Create Explore, anciennement All the Arts, est un service essentiel pour de nombreux enfants, jeunes et enseignants en Ontario, en Colombie-Britannique et dans la région de l'Atlantique. De concert avec les écoles locales, le programme cible les enfants qui ont des difficultés à l'école pour les faire participer à un atelier de développement du leadership par les arts. En compagnie de nouveaux mentors et de leurs pairs, des élèves âgés de 9 à 13 ans peuvent essayer de nouvelles choses, prendre de bons risques et apprendre dans un cadre où les étiquettes disparaissent dès qu'ils franchissent la porte. Thrive Youth veille tout particulièrement à souligner les progrès de chaque élève, en lui faisant vivre des expériences qui lui donneront une autre vision de lui-même et en lui parlant de stratégies à utiliser pour appliquer ses nouvelles aptitudes au quotidien.

La demande des services de Thrive Youth est en croissance, tout comme les problèmes complexes des jeunes. Avec le soutien continu de Northbridge, Thrive Youth a pu élargir l'accès à ses programmes en contexte scolaire pour les élèves et les enseignants qui vivent dans un climat d'incertitude. En 2022, un plus grand nombre de salles de classe ont pu participer aux programmes en ligne de Thrive Youth, à une période où il était très difficile de vivre des expériences à l'extérieur de l'école.



Depuis 2014, Northbridge a aidé Arbres Canada à **planter et à entretenir 6 922 arbres partout au pays** pour contribuer à créer des milieux de vie plus verts. Ces arbres sont venus verdifier des milieux défavorisés, ont augmenté le nombre de forêts urbaines et d'arbres dans les cours d'école, et ont favorisé la croissance de vergers, le tout pour créer un environnement plus durable.

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

Walnut Grove Public School, Ontario

Le club écolo de l'école désirait planter des arbres sur le terrain de l'établissement pour offrir un autre habitat à la faune locale, augmenter la biodiversité, avoir plus de zones d'ombre et améliorer la qualité du sol en en réduisant l'érosion et en en favorisant le drainage. Ensemble, les membres du club ont aussi organisé des ateliers éducatifs destinés aux autres élèves. Ces ateliers ont contribué à promouvoir la santé et l'entretien des nouveaux arbrisseaux, nourri le lien qui unit les élèves et la nature et enseigné à ces derniers l'importance de la protection des arbres.

Glace Bay High School, Nouvelle-Écosse

Quarante-quatre arbres et arbustes fruitiers ont été plantés sur le terrain de l'école, près du jardin de l'établissement. Le projet avait pour objectif de combattre l'insécurité alimentaire en s'associant à une banque alimentaire et à un centre jeunesse locaux. En juin 2022, les membres du club de jardinage de l'école, accompagnés des élèves de la classe d'agriculture, se sont réunis à l'endroit où les arbres seraient plantés. Malgré les pluies torrentielles, les élèves ont planté trois autres arbres fruitiers pour montrer à leurs invités la bonne manière de planter des arbres.

Collège Charlemagne, Québec

Le Collège Charlemagne a planté six arbres fruitiers sur son campus pour rendre l'école plus verte. Ces arbres sont un symbole fort de l'engagement environnemental de l'établissement, mais aussi le signal d'une ère plus écoresponsable pour celui-ci. Les élèves ont formé une équipe environnementale pour bien entretenir les arbres, par exemple en les arrosant, en les taillant et en prenant soin d'eux. Ces efforts ont inspiré les employés de la cafétéria de l'école à adopter une approche plus verte en passant du plastique à des matières compostables pour les pailles, les berlingots de lait et les assiettes. Il y a aussi maintenant des bacs de recyclage, dont l'utilisation est vivement recommandée aux élèves. Le Collège Charlemagne espère un jour faire des changements plus significatifs et instaurer un système alimentaire autosuffisant sur le campus.





Les dernières années ont été particulièrement difficiles. La pandémie a accéléré et exacerbé certains problèmes communautaires urgents et l'inflation fulgurante a aggravé la pauvreté, l'itinérance et l'insécurité alimentaire. Malgré tout, Centraide est résolu à aider les collectivités de partout au pays à affronter les difficultés changeantes liées aux diverses facettes de la pauvreté : la précarité d'emploi, la crise du logement et la discrimination.

Grâce à la générosité de tous – bénévoles, donateurs et partenaires communautaires de tous les secteurs –, le réseau d'organismes locaux de services sociaux de Centraide a pu se mobiliser pour fournir aux personnes et aux familles les plus touchées par la pauvreté et les autres problèmes sous-jacents l'aide dont elles ont besoin. Voici les priorités de Centraide l'année dernière :

- **Répondre aux besoins essentiels et urgents.** Chaque petit obstacle ces deux dernières années n'a fait que rendre la vie plus difficile aux gens qui peinaient à joindre les deux bouts et à mettre du pain sur la table sans sombrer dans l'angoisse et la dépression. Pendant ce temps-là, le secteur qui les soutient subissait des pénuries de personnel, des épuisements professionnels et des baisses de dons. Centraide a donc fourni du financement, des ressources et du soutien à la population (nourriture, ressources en santé mentale, logements, consultations, etc.)
- **Changer les systèmes qui ne font que diviser la société par la collaboration, la recherche et les politiques publiques.** Le racisme et la discrimination entraînent des conséquences bien réelles sur le bien-être et la réussite de beaucoup de gens, sans compter qu'ils nuisent au potentiel de notre société. Centraide est déterminée à s'attaquer à ces injustices, afin de bâtir un avenir meilleur et plus équitable.
- **Veiller à ce que tout le monde bénéficie de ressources et d'occasions** pour se remettre de la pandémie, de la forte inflation, de la hausse fulgurante du coût de la vie et des salaires amoindris. Centraide travaille de concert avec divers secteurs pour ouvrir des possibilités aux laissés-pour-compte.

Centraide croit que l'union fait la force. Avec l'aide des donateurs, des agences de services sociaux et des collectivités, l'organisme injecte des fonds d'urgence pour répondre à des besoins changeants, offrir des services culturellement appropriés aux quartiers plus pauvres, créer des occasions pour ceux qui ont des obstacles à l'emploi et militer pour des solutions de logements abordables.



07 NOTRE DÉMARCHE ENVIRONNEMENTALE

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

RÉDUCTION DES DÉCHETS AU TRAVAIL

Notre comportement au bureau 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 courtage.

PLATEFORME D'IMPRESSION FOLLOWME

Depuis notre retour au bureau, nous avons continué d'utiliser FollowMe, notre système d'impression « à l'arrivée ». Depuis le lancement de l'initiative à la fin de 2017, nous avons réduit considérablement le gaspillage de papier.

PARTENARIAT AVEC LA FORCE DE LA NATURE

Nous nous sommes associés, avec d'autres assureurs de dommages de premier plan, à la Force de la nature, un projet de Canards illimités Canada, qui vise à utiliser les infrastructures naturelles, par exemple les milieux humides, pour restaurer et protéger les zones à haut risque d'inondation. Les solutions inspirées de la nature, comme les infrastructures naturelles, consistent à restaurer et à gérer activement les ressources naturelles pour produire des résultats positifs, dont la résilience climatique, la biodiversité et la qualité de l'eau.



Des employés souriant à l'occasion de la
journée au dumpling au bureau de Toronto

08 NOTRE MILIEU DE TRAVAIL

Notre approche axée sur les employés et le travail d'équipe ainsi que notre désir de changer les choses viennent concrétiser la culture d'entreprise de Northbridge.

TALENTS ET CULTURE : UN POUR TOUS, TOUS POUR UN

Northbridge talents et culture

Même si nous avons appris bien des choses et avons connu beaucoup de succès au cours des deux dernières années en télétravail, nous étions très impatients d'accueillir de nouveau nos employés dans nos locaux en 2022! Venir au bureau nous permet de continuer de faire des choses qui sont importantes pour entretenir notre culture et créer un environnement de travail exceptionnel pour des gens exceptionnels, comme faire du travail d'équipe en personne, suivre des formations pour approfondir ses connaissances, avoir du plaisir au bureau, faire du mentorat et du coaching – tout cela se fait mieux au bureau. Nous avons instauré un modèle de travail hybride, qui, à nos yeux, nous distingue du reste du secteur.

Nous avons également modernisé bon nombre de nos bureaux, notamment notre siège social au centre-ville de Toronto. Notre milieu de travail a été pensé pour être adaptable et comprend des pièces lumineuses et accueillantes, avec davantage de salles de réunion et de petites salles de rencontre, où les employés peuvent se réunir, échanger et socialiser. Il est si rafraîchissant de revoir le personnel au bureau, de travailler de nouveau ensemble en chair et en os!



(De haut en bas)
Activité des fêtes – Toronto
Activité des fêtes – Winnipeg
Activité des fêtes – Halifax



VOICI CE QUE NOUS AVONS NOTAMMENT ACCOMPLI ENSEMBLE EN 2022 :

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.

Nous avons continué à composer avec la pandémie de COVID-19 en assurant la protection de nos employés et leur bien-être personnel. Le retour au bureau a été planifié de manière sécuritaire, tout en permettant aux gestionnaires de personnel et aux employés de bien exécuter leurs tâches dans ce nouvel environnement hybride. Nous avons par exemple respecté les consignes gouvernementales, suivi les nouveaux protocoles de sécurité pour la COVID-19 et fait revenir progressivement au bureau les employés sur une période de trois mois, afin de nous assurer que la transition se faisait naturellement, tout en continuant de surveiller les directives de la santé publique.

L'importance du bien-être

Le bien-être de nos employés est une priorité, et nous avons un programme de bien-être pour 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 2022 ont été les suivantes :**

- lancement de groupes sociaux ainsi que de défis en lien avec le nombre de pas et d'heures de sommeil sur **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;
- invitation d'experts de premier plan pour fournir des informations essentielles sur la COVID-19, le retour sécuritaire au bureau et la gestion des défis liés à la santé mentale;
- lancement de programmes de bien-être pour les employés, y compris une semaine de sensibilisation à la santé mentale avec un conférencier invité, des échanges avec des employés ayant des problèmes de santé mentale afin d'éliminer les tabous, un atelier sur la nutrition, des séances de vaccination contre la grippe et un mois de la littératie financière;
- création de groupes de soutien entre pairs pour établir un espace sûr où les employés peuvent parler de leur vécu et apprendre des autres.

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 que le plus grand nombre d'employés possible en bénéficie. Ce programme offre aussi à l'ensemble du personnel des jours supplémentaires de télétravail et même la possibilité de travailler à distance en étant en voyage, jusqu'à un maximum d'un mois. Dans le cadre de notre programme *Soyez maître de votre semaine*, nos employés peuvent varier leur horaire chaque jour afin de gérer leur équilibre travail-vie personnelle.

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 des magazines *Forbes* et *Insurance Business Canada*. Northbridge s'est taillé une place sur la liste de *Forbes* des meilleurs employeurs au Canada, établie d'après un sondage auprès de plus de 10 000 employés canadiens. Le magazine *Insurance Business Canada* a désigné une employée de Northbridge, Amy Stiller, comme souscriptrice de l'année et a nommé Northbridge l'un des meilleurs employeurs en assurance en 2022. Cette reconnaissance fait suite à l'obtention ces trois dernières années du titre de meilleur employeur et assureur où travailler! Cela signifie que 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, d'assureur cinq étoiles en construction et d'assureur cinq étoiles en assurance des biens!**



Amy Stiller, récipiendaire du prix de la souscriptrice de l'année 2022 du magazine *Insurance Business Canada*

DIVERSITÉ, INCLUSION ET APPARTENANCE

Cette année, notre Comité sur la diversité, l'inclusion et l'appartenance a continué de concentrer ses efforts dans les domaines suivants : formation et sensibilisation, création d'un bassin de talents diversifié, et partenariats ciblés.

Formation et sensibilisation : En 2022, nous avons lancé notre série Capsules vidéo à propos des fêtes culturelles. Cette série de courtes vidéos publiées sur l'intranet parle de faits intéressants, de l'histoire et d'anecdotes personnelles d'employés sur diverses fêtes des quatre coins du monde. Il s'agissait d'une occasion d'en apprendre davantage sur les fêtes culturelles et de fêter les uns avec les autres.

Nous avons aussi célébré certains événements nationaux, comme le Mois de l'histoire des Noirs, la Journée internationale des droits des femmes, le Mois de la Fierté et le Mois de la sensibilisation à l'emploi des personnes en situation de handicap. À l'occasion du Mois de l'histoire des Noirs, nous avons discuté de l'expérience de jeunes personnes noires au Canada, de leurs passions et des choses qu'elles aimeraient changer. Pour la Journée internationale des droits des femmes, nous avons demandé aux employés de montrer leur détermination à créer un monde plus équitable pour tous les genres en envoyant une photo d'eux-mêmes prenant la pose symbolisant le bris des inégalités pour un #AvenirFéministe. En juin, les employés ont exprimé leur fierté en affichant des drapeaux en soutien aux différents groupes de la communauté LGBTQ2S+.

Nous avons également poursuivi notre association avec le Centre canadien pour la diversité et l'inclusion, qui offre des webinaires gratuits, des événements communautaires et des bases de connaissances à l'ensemble des employés.

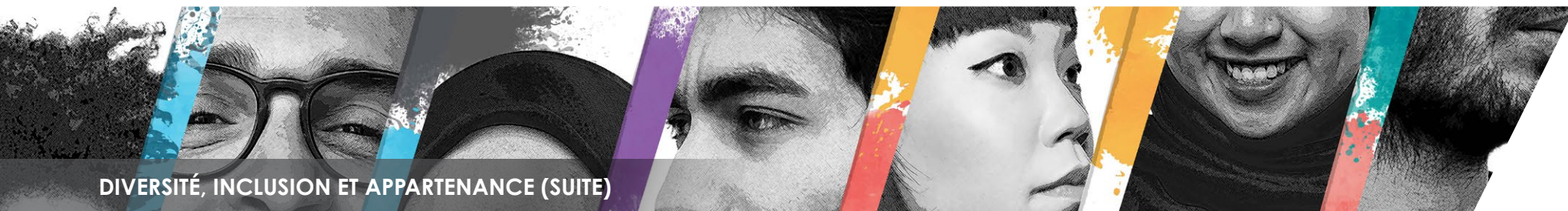
Création d'un bassin de talents diversifié : En septembre dernier, nous avons mené notre second sondage annuel sur la diversité, l'inclusion et l'appartenance au moyen d'un nouvel outil, qui nous a permis d'obtenir d'autres données, y compris des données de référence.

L'augmentation de 10 % du taux de participation de notre sondage volontaire de cette année par rapport à 2021 nous a ragaillardis et nous a aidés à mieux comprendre les problèmes, les difficultés et les perspectives de nos employés.

Voici les principaux points à retenir du sondage :

- Nous avons obtenu de bons résultats pour l'indice d'inclusion, qui mesure si les employés se sentent valorisés, s'ils sont à l'aise d'être eux-mêmes, s'ils ont un sentiment d'appartenance et s'ils ont le sentiment d'être traités équitablement.
- Nous avons constaté des progrès sur le plan du recrutement pour engager plus de talents issus de la diversité, en particulier dans les catégories des personnes qui s'identifient comme nouveaux arrivants au Canada, qui font partie de la communauté LGBTQ2S+ ou qui vivent avec un handicap.
- La majorité des répondants estiment que nos efforts en matière de diversité, d'inclusion et d'appartenance sont déployés à un rythme suffisant pour opérer un changement concret.

Dans l'ensemble, les pointages pour plusieurs questions du sondage ont augmenté année après année, et la plupart de nos résultats se situent bien au-dessus de ceux du secteur et du Canada entier.



DIVERSITÉ, INCLUSION ET APPARTENANCE (SUITE)

Partenariats ciblés : Par l'entremise du programme *Northbridge agit*, nous montrons notre dévouement envers nos milieux de travail et de vie.

Cette année, nous avons établi de nouveaux partenariats au sein de nos collectivités et élargi leur présence. En plus de nos partenariats avec six organismes nationaux et des programmes de diversité, d'inclusion et d'appartenance que nous soutenons, nous encourageons d'autres initiatives qui aident spécifiquement les jeunes et les communautés marginalisés à surmonter les obstacles systémiques.



LE CENTRE CANADIEN DE LA
DIVERSITÉ DES GENRES
+ DE LA **SEXUALITÉ**

Le **Centre canadien de la diversité des genres et de la sexualité (CCDGS)** est un organisme national axé sur les jeunes dont la mission est de soutenir les communautés diversifiées sur le plan du genre et de la sexualité par

l'éducation, la recherche et la sensibilisation. Le CCDGS aspire à un monde où les gens peuvent influencer les décisions qui ont une incidence sur leur vie, jouir de leurs libertés et vivre sans violence ni discrimination. Notre soutien financera le programme Intersectionality and Diversity, qui propose des ateliers aux étudiants et étudiantes de tout le Canada ainsi que des activités interactives leur permettant d'approfondir leur compréhension de différentes identités et de leurs recouvrements.



Le **programme Legacy Schools du Fonds Gord Downie et Chanie Wenjack** fournit gratuitement des ressources et des outils éducatifs à des écoles et à des clubs du Canada pour les aider à informer les jeunes et les décideurs et pour leur montrer la voie vers la réconciliation entre les peuples autochtones

et les autres peuples. La contribution financière de Northbridge a permis d'ouvrir l'accès au programme à plus de 6 500 enseignants et 5 300 écoles.

Même si nous avons bien progressé en matière de diversité, d'inclusion et d'appartenance, nous savons que les choses sont en constante évolution et que le travail n'est pas terminé. Nous garderons le cap et saisissons toutes les occasions d'apprendre les uns des autres et de grandir ensemble.



LE SAVIEZ-VOUS?

Notre programme Les bases du leadership



Comme il est crucial d'avoir des compétences en leadership pour diriger des effectifs solides, nous avons mis au point un

programme pour aider nos employés les plus performants à gagner l'assurance et l'influence qui feront avancer leur carrière.

Dans le cadre de ce **programme annuel de neuf mois, un maximum de 24 employés** ont l'occasion de perfectionner leurs compétences en leadership en analysant des études de cas, en participant à des activités de groupe, en faisant du réseautage et en écoutant des conférenciers. Les employés qui incarnent bien la culture de Northbridge et qui cherchent de nouvelles façons d'améliorer le fonctionnement de l'entreprise sont d'excellents candidats pour le programme.

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.

Northbridge encourage tous ses employés à accorder une grande importance à leur perfectionnement professionnel en leur offrant différents programmes pour les aider à développer leurs compétences techniques et générales.

Voici ce que nous faisons concrètement :

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, notamment par le paiement des coûts des manuels et des frais d'inscription aux cours et par l'octroi de primes incitatives à ceux qui décrochent un titre professionnel. Nous donnons également aux employés un jour de congé pour faire leurs examens.

Programmes de développement du leadership

Nous mettons à disposition de nos dirigeants des programmes qui contribuent de diverses manières à leur perfectionnement. Par exemple, ils peuvent participer à des programmes d'un jour ou à des séances d'une heure pour aiguiser leur sens du leadership. Les camps d'entraînement pour les nouveaux gestionnaires favorisent leur réussite en leur proposant des cours en personne et à distance sur ce qu'être un leader à Northbridge signifie et les principales compétences nécessaires.

Programmes de perfectionnement pour les employés

Tous les employés peuvent profiter d'un encadrement visant à améliorer leurs compétences et leurs aptitudes liées à leur poste actuel ou à acquérir ce qu'il leur faut pour accéder à un nouveau poste.

En partenariat avec LinkedIn Learning, nous offrons également des cours accessibles, personnalisés et de qualité aux employés, qui sont invités à se réserver du temps pour développer leurs compétences et leur confiance en eux.

Programme pour les nouveaux diplômés

Combinant séances théoriques et formation en cours d'emploi, ce programme offre un cheminement personnalisé en fonction du champ de spécialisation des diplômés (indemnisation ou souscription). Ainsi, les participants sont prêts à apporter leur pierre à l'édifice en seulement quelques mois.

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 des assurances dentaire et médicale complètes qui peuvent être adaptées 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 collectif.

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 de reconnaissance

Notre programme de reconnaissance est un moyen significatif de montrer notre reconnaissance envers le personnel et de célébrer les joies qui émaillent nos vies professionnelles et personnelles. Les employés et les gestionnaires peuvent s'attribuer mutuellement des marques de reconnaissance monétaires (points) et non monétaires (remerciements virtuels). Les moments spéciaux de la vie, comme les mariages et l'arrivée d'un enfant, sont tous soulignés par une contribution monétaire propre à l'événement.

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 qui peuvent être utilisées 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

 **1 738** employés au total

1 718 permanents à temps plein | 20 permanents à temps partiel

Colombie-Britannique

 **177** employés

175 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

 **40** employés

40 permanents à temps plein
0 permanent à temps partiel

Nouveau-Brunswick

 **1** employé

1 permanent à temps plein
0 permanent à temps partiel

Alberta

 **150** employés

149 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

90 permanents à temps plein
2 permanents à temps partiel

Ontario

 **1 015** employés

1 002 permanents à temps plein
13 permanents à temps partiel

Québec

 **258** employés

256 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 2022	TOTAL POUR 2021
T.-N.-L.	1 052	2 532	159	3 743	3 859
Î.-P.-É.	196	354	28	578	596
N.-É.	1 165	2 987	240	4 392	3 990
N.-B.	1 155	2 818	224	4 197	3 997
Qc	1 155	19 492	1 902	29 812	28 042
Ont.	17 303	36 761	5 751	59 815	55 077
Man.	17 303	1 776	133	3 037	2 553
Sask.	763	2 181	3	2 947	3 810
Alb.	5 195	20 683	-	25 878	23 381
C.-B.	4 413	15 126	263	19 802	17 770
Yn	76	213	-	289	258
T. N.-O.	78	202	-	280	256
Nt	33	62	-	95	116
Total provincial	40 975	105 187	8 703	154 865	143 705
Total fédéral***	87 695	S.o.	8 042	95 737	95 711
Total	128 670	105 187	16 745	250 602	239 416

De plus, la Corporation financière Northbridge a fourni 2,5 millions de dollars de financement en titres de créance à des entreprises de l'Ontario en 2022.

* Les montants d'impôt sur le revenu sont des estimations. | ** Ne comprend pas les taxes de vente sur le coût des sinistres. | *** Comprend l'impôt de la partie VI.1 de 23 760 000 \$.



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 550
Calgary (Alberta) T2R 0E9

EDMONTON

10235-101st St., Suite 1000
Edmonton (Alberta) T5J 3G1

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 1600
Vancouver (Colombie-Britannique) V6E 0C5





BURNABY

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

CALGARY

70 Country Hills, Landing, Suite 205
Calgary (Alberta) T3K 2L2

EDMONTON

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

LAVAL

2540, boul. Daniel-Johnson, bureau 110
Laval (Québec) H7T 2S3

LONDON

551 Oxford St. W, Suite 202
London (Ontario) N6H 0H9

MISSISSAUGA

55 Standish Court, Suite 300
Mississauga (Ontario) L5R 4B2

QUÉBEC

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

WINNIPEG

263 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, 2022. 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 | 05-2023]