

un

atout

majeur



Qui nous sommes

Depuis 1871, Assurance Economical protège les Canadiens à l'aide de produits innovateurs d'assurance et d'un service d'indemnisation chef de file conçu pour les titulaires de polices.

Aujourd'hui, Assurance Economical^{MD} est une des plus importantes compagnies d'assurance de dommages au Canada. Basée à Waterloo en Ontario, cette compagnie exclusivement canadienne répond aux besoins en matière d'assurance habitation, automobile et des entreprises de plus d'un million de clients à travers le pays.

Où nous nous dirigeons

Notre vision est d'être un des principaux assureurs de dommages au Canada, reconnu pour notre innovation d'entreprise et la façon dont nous prenons soin de nos clients.

Comment nous y parviendrons

Notre engagement envers nos clients est d'être présents lorsqu'ils ont besoin de nous. En tant qu'individus et entreprise, nous agissons de façon éthique en tout temps et traitons les autres avec justesse et respect. Nos valeurs fondamentales ont été rafraîchies et réharmonisées à cet effet :

- le client d'abord;
- le meilleur de notre expérience;
- l'union fait la force.

Nous sommes un atout majeur

- Pour les individus, les familles et les entreprises désirant une sécurité financière.
- Pour les courtiers partenaires d'un fournisseur solide, stable et efficace.
- Pour les professionnels compétents à la recherche d'une expérience de travail enrichissante.
- Pour les communautés ayant besoin de l'appui d'une entreprise socialement responsable et fiable.

Table des matières

UN MESSAGE DE KAREN GAVAN, PRÉSIDENTE ET CHEF DE LA DIRECTION	4
NOTRE RESPONSABILITÉ	5
Notre responsabilité d'entreprise	5
NOTRE ÉCONOMIE	6
Stimuler l'économie du pays	6
NOS DISTINCTIONS	7
Reconnaissance pour nos réalisations	7
NOS ASSURÉS	8
Soutenir nos assurés	8
NOS EMPLOYÉS	9
Mobiliser nos employés	9
NOS COURTIERS	13
Soutenir nos courtiers	13
NOS COMMUNAUTÉS	14
Renforcer les communautés canadiennes	14
NOTRE ENVIRONNEMENT	18
Respecter l'environnement	18
NOS BUREAUX	19
Emplacements d'Economical	19



Un message de Karen Gavan, Présidente et chef de la direction



En tant qu'un des plus importants assureurs de dommages au Canada, nous offrons sécurité et soutien aux Canadiens d'un bout à l'autre du pays. Nous sommes fiers d'offrir une tranquillité d'esprit aux familles et aux entreprises.

Avec plus d'un million d'assurés dans l'ensemble du pays, nous sommes demeurés fidèles à notre promesse d'origine : être présents lorsque nos clients ont le plus besoin de nous. Nous visons à inspirer confiance, respect et reconnaissance pour notre contribution positive à la vitalité économique et sociale des communautés où nos employés, courtiers indépendants et assurés vivent et travaillent.

Notre déclaration de responsabilité publique de 2014 est un aperçu des efforts en matière de responsabilité sociale d'Economical par l'entremise de nos contributions économiques, de notre soutien envers nos employés, courtiers et assurés, de nos dons aux œuvres de charité et de notre respect de l'environnement.

Nous investissons dans des causes qui cadrent avec une ou plusieurs de nos orientations stratégiques : sécurité et sûreté; santé et bien-être; jeunesse et éducation; arts et culture. En 2014, nous avons investi près de 1,2 million de dollars dans les communautés canadiennes. Nos employés ont généreusement donné 2 440 heures de bénévolat à plusieurs nobles causes à travers le pays.

Je suis fière de la différence que nous continuons d'apporter au sein de nombreuses communautés au Canada. En incarnant nos valeurs fondamentales, je suis certaine que les Canadiens continueront de nous choisir pour protéger leurs biens les plus précieux.

A handwritten signature in black ink that reads "Karen Gavan".

KAREN GAVAN

Présidente et chef de la direction

Notre responsabilité

NOTRE CODE DE CONDUITE

Chaque jour, nous travaillons à protéger et à renforcer la réputation d'Economical par l'entremise de nos valeurs. Les normes élevées en matière de professionnalisme sur lesquelles se base notre succès sont mises en évidence par notre Code de conduite. Tous les employés, administrateurs et dirigeants d'Economical doivent lire et accepter de se conformer au Code au moment de leur embauche et chaque année subséquente.

Le Code établit les normes pour tous les employés d'Economical (employés permanents à temps plein et à temps partiel, employés contractuels, étudiants d'été, participants au programme d'enseignement coopératif et employés occasionnels) en définissant nos obligations en matière de conduite des affaires.

NOTRE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

Chez Economical, la responsabilité d'entreprise consiste à être responsable envers nos diverses parties prenantes, à soutenir les communautés dans lesquelles nous œuvrons et à respecter l'environnement. Elle manifeste l'accent que nous mettons sur nos clients, notre intégrité ainsi que notre implication dans les communautés où vivent et travaillent nos courtiers partenaires.



Notre économie

STIMULER L'ÉCONOMIE DU CANADA

En tant qu'établissement financier solide et stable, Economical a soutenu les communautés locales en apportant d'importantes contributions aux recettes publiques.

Le tableau ci-dessous démontre les impôts payés aux gouvernements fédéral et provinciaux en 2014.

Province	Impôts sur le revenu	Impôts sur les primes	TPS/TVH/TVQ	2014
Terre-Neuve	171 270	546 587	88 348	806 205
Île-du-Prince-Édouard	52 149	221 966	19 940	294 055
Nouvelle-Écosse*	538 227	2 747 849	301 168	3 587 244
Nouveau-Brunswick	382 139	1 999 819	248 895	2 630 852
Québec	1 074 105	4 085 792	615 978	5 775 875
Ontario	6 776 337	35 271 577	4 412 662	46 460 577
Manitoba	70 896	454 680		525 576
Saskatchewan	23 870	238 408		262 277
Alberta	1 194 105	8 059 936		9 254 041
Colombie-Britannique	1 679 209	12 618 176	241 107	14 538 493
Yukon	1 303	4 090		5 393
Territoires du Nord-Ouest	2 201	10 323		12 524
Nunavut	702	4 705		5 406
Total au provincial	11 966 513	66 263 907	5 928 098	84 158 518
Total au fédéral	15 480 729		4 795 672	20 276 400
Total	27 447 242	66 263 907	10 723 770	104 434 919

FINANCEMENT PAR EMPRUNT

Economical fournit du financement par emprunt aux entreprises canadiennes de son réseau de distribution. Ce financement appuie leur développement et leur croissance, de façon à ce qu'ils puissent mieux offrir leurs produits et services à leurs clients. Le tableau suivant résume les emprunts que nous avons accordés aux entreprises canadiennes en 2014.

Échelle	Toutes les provinces et tous les territoires	
	Nbre d'emprunts	Emprunts
0 \$ à 24 999 \$	4	48 138,74
25 000 \$ à 99 999 \$	0	0
100 000 \$ à 249 999 \$	0	0
250 000 \$ à 499 999 \$	1	403 000
500 000 \$ à 999 999 \$	0	0
1 000 000 \$ à 4 999 999 \$	2	2 547 168,27
5 000 000 \$ et plus	0	0
Total	7	2 998 307,01

Nos distinctions



A.M. BEST ACCORDE DES COTES À ASSURANCE ECONOMICAL ET À ECONOMICAL SÉLECT

En mai 2015, l'agence de notation indépendante A.M. Best a réaffirmé la cote de solidité financière et de crédit d'émetteur d'Assurance Economical. Les cotes, respectivement de « A- » (excellente) et de « a- », apportent un renforcement accru de notre excellente solidité financière. Par le fait même, Economical Sélect (anciennement Waterloo, Compagnie d'Assurance) a également reçu la cote de solidité financière de « A- » (excellente) et la cote de crédit d'émetteur de « a- ». A.M. Best continue de reconnaître les stratégies ciblées de marketing et de marque de la compagnie, sa philosophie de souscription et sa segmentation des taux disciplinées, sa bonne capitalisation ajustée en fonction des risques, son rendement d'exploitation positif historique, sa gamme de produits diversifiée et sa présence établie sur le marché national canadien.



MEILLEURE COMPAGNIE D'ASSURANCE NON-VIE (DE DOMMAGES) AU CANADA EN 2014

Le magazine *World Finance* (en anglais seulement) a décerné la mention de « meilleure compagnie d'assurance non-vie (de dommages) au Canada en 2014 » à Assurance Economical, pour une deuxième année consécutive. Un groupe de juges chevronnés du magazine *World Finance* a ensuite sélectionné Economical comme gagnant après avoir examiné attentivement l'historique des finalistes concernant la responsabilité sociale d'entreprise, les réalisations, la satisfaction de la clientèle et l'évaluation des risques.



PRIX FIT D'AKZONOBEL EN MATIÈRE DE DURABILITÉ POUR 2014

Economical a reçu le prestigieux prix FIT en matière de durabilité pour 2014 de *AkzoNobel Vehicle Refinishes North America*. Ce prix reconnaît le partenariat entre Economical et AkzoNobel qui a permis d'établir une méthode mesurable afin d'évaluer les activités et pratiques durables des ateliers de réparation après collision. À l'aide de cet outil d'évaluation de la durabilité, les ateliers de réparation peuvent identifier et éliminer les pertes, et adopter des méthodes de travail durables qui améliorent l'efficacité, la rentabilité et l'approche concurrentielle. Il s'agit d'une solution gagnante pour l'atelier de réparation, le client, la compagnie d'assurance et, ultimement, la planète.



LISTE DES 125 MEILLEURES COMPAGNIES EN MATIÈRE DE FORMATION DU MAGAZINE TRAINING EN 2014

Economical se trouve, pour la cinquième année consécutive, parmi les 20 meilleures compagnies internationales des 125 désignées par le magazine *Training* pour leur excellence en matière de formation et de perfectionnement dans le milieu du travail. Economical a décroché la 13^e place sur 125, un bond de six places par rapport à notre 19^e rang en 2013.



PRIX OR DES MILIEUX DE TRAVAIL SAINS DE LA RÉGION DE WATERLOO EN 2014

Economical a remporté l'or lors de la remise des prix de 2014 pour les milieux de travail sains de la région de Waterloo, qui reconnaissent et célèbrent les milieux de travail de la région qui démontrent un engagement ferme à l'amélioration de la santé et du bien-être de leurs employés. Economical a démontré la façon dont son programme de bien-être a respecté les quatre stratégies de promotion de la santé établies par la santé publique de la région de Waterloo, soit la sensibilisation, le renforcement des compétences, un environnement de soutien et l'élaboration de politiques.

Nos assurés

Pour la septième année consécutive, Economical a offert un règlement des demandes supérieur et a obtenu une note de 90 % ou plus selon les sondages de satisfaction de la clientèle envoyés à tous les demandeurs une fois que le traitement de leur réclamation est terminé. Ces résultats démontrent qu'Economical offre constamment un règlement des demandes et un service d'indemnisation supérieurs.

Nous sommes demeurés fidèles à notre promesse d'être présents lorsque nos clients ont le plus besoin de nous en offrant près de **1,2 milliard de dollars en règlement de sinistres en 2014.**

SOUTENIR NOS ASSURÉS

Nos experts en sinistre orientent nos assurés tout au long du processus de réclamation à l'aide d'outils et de renseignements requis afin de rendre ce dernier le plus simple possible. Nos services en matière d'indemnisation comprennent :

- un service d'indemnisation ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7;
- 600 experts en sinistre servant les assurés en plusieurs langues;
- des réparations garanties pour les sinistres automobiles et biens;
- un accès à des services médicaux de qualité pour les assurés;
- des équipes d'intervention en cas de catastrophe;
- des équipes spécialisées qui veillent à ce que nos assurés obtiennent les services d'indemnisation adéquats pour leurs besoins.

Si le bien ou le véhicule d'un assuré a été endommagé, ce dernier peut se prévaloir du Programme de service Economical (PSE) pratique élaboré afin d'offrir un service d'indemnisation supérieur et des travaux de qualité à nos assurés. Nous inspectons à fond tous les ateliers et entrepreneurs avant de les approuver pour notre programme. Nous établissons des normes de rendement rigoureuses et privilégions uniquement les entrepreneurs et ateliers qui respectent ou dépassent nos normes. L'emplacement, la qualité, la réputation, l'intégrité et les procédures respectueuses de l'environnement sont des éléments essentiels quant au respect de nos normes PSE.

Lorsqu'un atelier de réparation répond à nos normes PSE ou les surpasse, Economical lui accorde la désignation d'atelier de réparation privilégié. Dans le cadre de notre engagement envers l'environnement, Economical a amélioré ses critères afin de créer un statut privilégié pour les ateliers qui obtiennent une désignation de propreté et de respect envers l'environnement. En vertu de notre désignation d'ateliers de réparation privilégiés, les ateliers de réparation doivent démontrer qu'ils suivent une stratégie d'affaires visant à améliorer continuellement les avantages qu'ils offrent à la société, en réduisant les incidences sur l'environnement et en ajoutant de la valeur.

- Le réseau de partenaires autorisés garantit des restaurations et réparations de qualité, avec notre garantie jusqu'à deux ans sur les travaux.
- Le réseau de fournisseurs privilégiés d'Economical offre des services de soins médicaux et de réhabilitation aux demandeurs en assurance individuelle qui ont subi des blessures mineures lors d'un accident (ne s'applique pas au Québec).

INTERVENTION EN CAS DE DÉSASTRÉ

Des événements météorologiques extrêmes en 2014 ont mis à l'épreuve notre promesse en matière d'indemnisation. Nous sommes demeurés fidèles à notre promesse d'être présents lorsque nos clients ont le plus besoin de nous. Nous avons affronté des conditions météorologiques hivernales difficiles au cours du premier trimestre de l'année, et nous avons eu à déployer notre équipe d'intervention en cas de désastre suivant la tempête de grêle en Alberta en août 2014. Nos experts en sinistre et courtiers partenaires locaux ont offert un soutien immédiat et efficace à la situation, y compris l'étude complète des pertes et la révision des polices afin d'aider les assurés à mieux comprendre leur couverture, ainsi que l'émission de chèques afin d'aider les titulaires de polices, leurs familles et entreprises à faire face à la dévastation.

Nos employés

Economical doit son **succès et sa solidité** d'aujourd'hui à une équipe nationale de professionnels et de courtiers mobilisés.

MOBILISER NOS EMPLOYÉS

PROPOSITION DE VALEUR EN MATIÈRE D'EMPLOI

Economical offre aux professionnels compétents une expérience de travail enrichissante qui fait de l'entreprise un endroit où il fait bon travailler. Notre proposition de valeur en matière d'emploi offre une rémunération globale qui est concurrentielle, juste et continue.

L'environnement de travail d'Economical encourage un bon équilibre travail-vie personnelle, ainsi que des occasions de croissance, d'apprentissage et de perfectionnement. En dehors du lieu de travail, les employés peuvent tirer profit de congés payés afin de faire une différence dans leur communauté par l'entremise de bénévolat.



NOS EMPLOYÉS DANS L'ENSEMBLE DU PAYS

En date du 31 décembre 2014, Economical compte 1 978 employés actifs, dont 1 942 employés à temps plein et 36 employés à temps partiel.

Province	Temps plein permanent	Temps plein temporaire	Temps partiel permanent	Temps partiel temporaire
Colombie-Britannique*	85	4	1	2
Alberta	115	3	2	2
Ontario	1 481	47	16	8
Québec	139	5	5	-
Nouvelle-Écosse	62	1	-	-
Total**	1 882	60	24	12

*Excluant les résultats de Family Insurance

**Le total inclut uniquement les employés actifs

RÉMUNÉRATION GLOBALE

Les employés d'Economical bénéficient d'un salaire concurrentiel en fonction des exigences du poste ainsi que de leurs compétences. Ils bénéficient également d'un système d'augmentation au mérite lié au rendement au travail, d'un programme d'incitation au rendement, de primes à l'obtention de certains titres professionnels et de primes de recommandation d'employés.

Notre programme d'avantages sociaux complet inclut :

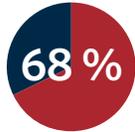
- un régime d'avantages sociaux flexible comprenant une panoplie d'options pour les employés et leur famille;
- un programme d'assurance salaire pour les absences médicales à court terme;
- un programme de bien-être primé, avec des mesures d'incitation connexes;
- un régime général de retraite à cotisations déterminées et des outils pour aider les employés à épargner en vue de leurs besoins à la retraite;
- des cotisations de contrepartie de l'employeur au REER collectif;
- un horaire de travail flexible;
- un minimum de 15 jours de vacances par année et autres options de congé rémunéré;
- un accès personnel et familial au programme d'aide aux employés et à la famille;
- un accès garanti aux programmes de garderies, de service de garde d'enfants en cas d'urgence et de service aux aînés;
- des programmes complets de santé et de sécurité du travail;
- des rabais aux employés admissibles en assurance habitation et automobile;
- des congés pour bénévolat individuel ou d'équipe.

BIEN-ÊTRE

Nous offrons à nos employés un environnement de travail sécuritaire et sain, des ressources en matière de santé et de style de vie personnels, une culture organisationnelle encourageante et inspirante, ainsi qu'une entreprise socialement responsable.

Au cours des six dernières années, Economical a lancé des défis de bien-être semestriels afin d'accroître la sensibilisation des employés en matière de choix santé et d'encourager les changements positifs au mode de vie.

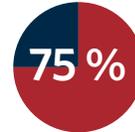
La création et le maintien **d'un lieu de travail sain** est une priorité.



des employés ont participé au défi **En marche vers l'été**.



Les employés ont marché **90 760 km.**



des employés ont participé à un défi **portant sur la nutrition**.

RECONNAISSANCE

La reconnaissance des réalisations fait partie de notre culture. Nous croyons qu'une reconnaissance non pécuniaire officielle et informelle s'intègre à un mélange de reconnaissances qui appuie la mobilisation. Les employés motivés et mobilisés apportent une plus grande valeur à l'entreprise en développant des produits de haute qualité et en offrant un service à la clientèle supérieur.

La reconnaissance a lieu tout au long de l'année et comprend la semaine de reconnaissance des employés, qui permet aux gestionnaires de reconnaître officiellement les réalisations et de démontrer à leurs équipes que leurs efforts sont remarquables et reconnus.

« Tous les employés désirent et ont besoin de commentaires positifs, c'est-à-dire de la reconnaissance de leurs gestionnaires et de leurs pairs lorsqu'ils ont fait de plus grands efforts. Lorsqu'une réalisation est remarquée et célébrée, l'employé se sent important et apprécié. »

- Tom Reikman, Chef de l'exploitation

Le site « viser haut » est notre programme de reconnaissance principal. En 2014, nous avons atteint un niveau d'activité record depuis le lancement du programme en décembre 2011. Les employés témoignent leur reconnaissance envers leurs collègues pour des bons coups et des efforts extraordinaires dans tous les secteurs d'activités de la compagnie. Les gestionnaires peuvent également mettre des employés en nomination. Les employés récompensés sont en mesure de choisir leur propre cadeau à partir d'un catalogue en ligne. Les récits de reconnaissance sont des exemples puissants de réalisations, qui sont publiés, partagés, aimés et commentés par l'entremise du Mur de la renommée.

Les étapes de carrière importantes sont également célébrées sur l'intranet et les employés récompensés peuvent choisir un cadeau en reconnaissance de leur service.

Nos valeurs fondamentales servent de norme pour reconnaître les réalisations individuelles et de groupes de façon constante à travers le pays. Les exemples de messages de reconnaissance suivants qui se trouvent sur notre site « viser haut » affichent nos valeurs fondamentales en action.

Le client d'abord : « Je souhaite te remercier et te récompenser pour l'engagement que tu démontres dans ton rôle de rédacteur production. Tu donnes aux courtiers un excellent service à la clientèle. Tu es en mesure de gérer un volume d'appel typique de deux rédacteurs production, ce qui est incroyable. Tu t'es plus que surpassé au cours des trois dernières semaines. Le leadership dont tu as fait preuve en prenant le contrôle des appels t'a permis de réaliser que tu es une personne forte. Tu traites également chaque appel comme une occasion d'apprentissage, ce qui te permet de croître et de devenir un rédacteur production et un individu encore plus fort. Tes efforts ont été remarquables et réellement reconnus par tous. »

Le meilleur de notre expérience : « Cet employé a été essentiel au succès du projet au cours des neuf derniers mois. Il a fait preuve d'initiative et a aidé à collecter l'information nécessaire pour le projet, tout en continuant ses tâches de chef d'équipe. Il a participé à des appels hebdomadaires avec le fournisseur afin de mieux comprendre le processus et de s'y investir. »

L'union fait la force : « Les membres de cette équipe ont travaillé conjointement afin de réviser l'outil de suivi, ce qui nous a permis d'obtenir de façon efficace les renseignements importants à la gestion du rendement du service de contrôle des risques, ainsi que les données connexes aux recommandations et aux résultats des suivis. L'outil initial avait des problèmes de fonctionnalité. Les deux employés ont été mis au défi d'y apporter des changements, tout en continuant d'être impliqués dans d'autres projets importants. Ils ont mis beaucoup d'effort à la recherche de solutions et à la mise à l'essai de ces derniers. Ce résultat a impliqué de nombreuses heures de travail. »

viser haut



En 2014
10 507 cartes électroniques
ont été envoyées - une augmentation de **39 % de la reconnaissance** de pair à pair depuis 2013.



625 nominations
ont été approuvées - **83 % de plus** qu'en 2013.

GESTION DU TALENT

Notre philosophie de gestion du talent est axée sur le potentiel de croissance, de perfectionnement et de réussite de nos employés. Nos programmes identifient le talent dans l'ensemble de l'entreprise et accélèrent le développement des individus à haut potentiel.

Nous nous engageons à une stratégie de gestion des talents qui :

- attire et perfectionne les bonnes personnes dans les bons rôles;
- habilite les employés avec des outils et des ressources afin qu'ils puissent gérer leurs décisions de carrière;
- offre des occasions ainsi que la motivation afin d'assurer que les employés soient satisfaits et productifs.

DIVERSITÉ

La collaboration par l'entremise de perspectives, d'idées, d'expériences et de connaissances variées est essentielle à l'innovation, et l'embauche d'employés qui répondent aux besoins divers des clients renforce notre approche client.

Economical a établi le *Women's Leadership Network*, qui a connu un très grand succès. Depuis son lancement, le réseau a grandi et compte maintenant 80 gestionnaires, dont la présidente et chef de la direction, et sept membres féminins de la haute direction. Cela représente environ 20 % de nos gestionnaires et 40 % de nos gestionnaires féminins. L'initiative de diversité des genres est maintenant enracinée dans la culture de l'entreprise et a contribué à une augmentation continue de la promotion de femmes dans des rôles de direction.

PROGRAMME DE BOURSES D'ÉTUDES ET D'ENTRETIEN

Le programme de bourses d'études à volets multiples d'Economical offre 100 000 \$ annuellement en appui aux enfants à charge des employés ainsi qu'aux étudiants en assurance, en actuariat et en finances. De plus, l'équipe de gestion du talent d'Economical établit des relations directes avec les bénéficiaires afin de discuter des possibilités d'emploi dans leurs domaines respectifs.

Reconnaissant la différence de coût entre les programmes universitaires et collégiaux, Economical offre des bourses de 2 000 \$ pour les enfants à charge inscrits à un programme menant à un diplôme universitaire et des bourses de 1 000 \$ aux enfants à charge inscrits à un programme menant à un diplôme collégial.

Voyez la répartition des bourses d'études et d'entretien offertes en 2014. 

Nous prenons des initiatives afin de promouvoir Economical comme milieu de travail préféré auprès des établissements d'études postsecondaires au Canada. Nous tissons des liens avec les étudiants du secondaire, du cégep et de l'université par le biais d'initiatives sur les campus telles que le programme Ambassadeur de l'Institut d'assurance du Canada, qui consiste à envoyer des employés dans les classes d'écoles publiques pour parler de l'industrie de l'assurance. Nous participons également aux salons de l'emploi tenus dans des établissements postsecondaires dans l'ensemble du pays.

50 000 \$ en bourses d'études annuelles

aux étudiants inscrits au programme d'assurance dans les établissements suivants : Mohawk College, Conestoga College, Fanshawe College, Seneca College, Grant MacEwan University et British Columbia Institute of Technology (BCIT).

25 000 \$ en bourses d'études annuelles

aux étudiants inscrits au programme de science actuarielle à l'Université de Waterloo et l'Université Concordia.

10 000 \$ par année

pour cinq étudiants méritants de la *School of Business and Economics* de l'Université Wilfrid Laurier.

En 2014, sept étudiants de niveau universitaire et un de niveau collégial ont reçu des bourses **totalisant 15 000 \$.**

APPRENTISSAGE ET ÉDUCATION

Nos employés profitent de programmes d'apprentissage et de perfectionnement primés, tels que :

- l'Institut d'apprentissage par l'éducation et la formation d'Economical (ELITE);
- le remboursement des frais connexes aux affiliations professionnelles;
- l'apprentissage en ligne, afin de renforcer la formation en milieu de travail;
- le remboursement des frais de scolarité pertinente au poste et une bibliothèque de ressources en formation continue aux fins d'information, de perfectionnement et de formation.

FORMATION

Afin de s'assurer que la formation cadre avec les objectifs d'entreprise et les priorités stratégiques, la formation est centralisée et mise à jour par l'entremise d'ELITE. ELITE a beaucoup évolué, particulièrement au cours des dernières années, afin d'appuyer le programme de transformation opérationnelle de l'entreprise. Il comprend aujourd'hui l'ensemble des formations techniques pour les catégories d'affaires, le perfectionnement des gestionnaires, le perfectionnement des employés, les cours d'apprentissage en ligne et la Médiathèque.

Le succès de nos programmes de formation est principalement attribuable au partenariat des experts de toutes les catégories d'affaires et de l'expertise en matière d'apprentissage des adultes, de conception et de développement des équipes de l'apprentissage et de l'éducation et du développement organisationnel. Nos initiatives de formation sont conçues par des employés et pour des employés, et offrent un équilibre en répondant aux besoins et stratégies d'entreprise ainsi qu'aux besoins d'apprentissage des employés en fournissant les compétences, connaissances et comportement dont ils ont besoin pour réussir dans le cadre de leur travail. Le matériel représente les réalités, les processus et les procédures uniques à notre compagnie, et contribue à son succès dans l'avenir.

SOUTIEN POUR LES FRAIS DE SCOLARITÉ

Economical maintient un robuste programme de remboursement des droits de scolarité et d'accréditation. Nous offrons une récompense financière aux employés qui obtiennent des accréditations professionnelles en assurance ainsi que d'autres certifications professionnelles relatives à leurs emplois et responsabilités (p. ex., la certification de conseiller en ressources humaines agréé pour les professionnels en RH et de Project Management Professional pour les professionnels des Technologies de l'information). Economical soutient également le perfectionnement professionnel continu en appuyant les affiliations et conférences professionnelles.



Nos courtiers

Nous travaillons en partenariat avec **plus de 800 courtiers d'assurance indépendants** d'un bout à l'autre du pays afin de garantir que nos assurés reçoivent un service et des conseils impartiaux et de première qualité.

Lorsque vous avez un courtier professionnel indépendant à vos côtés, vous pouvez avoir l'esprit tranquille. Il est là pour vous et vous offre plus qu'une valeur ajoutée.

DÉFENSE DE VOS DROITS

Votre courtier indépendant est votre défenseur. Il s'assure que vous êtes traité avec équité, que vous obtenez une bonne valeur, que vous comprenez le produit et que vous souscrivez la bonne garantie pour protéger tout ce qui est important pour vous.

CHOIX

Votre courtier indépendant vous aide à prendre une décision réfléchie sans avoir à faire tout le travail. Il connaît les derniers produits, services et prix, et sait comment vous protéger ainsi que votre famille.

SANS TRACAS

Lorsque vous devez faire une réclamation, vous voulez que quelqu'un soit à vos côtés pour vous guider rapidement et efficacement tout au long du processus. Si vous avez un courtier, un appel suffit pour lancer le processus. Demandez à un courtier autorisé de travailler pour vous afin que vous puissiez vous concentrer sur ce qui est important.

FORMATION AUX COURTIERS

Chez Economical, nous offrons nos programmes de formation prisés par l'entremise d'une équipe dévouée qui offre de la formation ciblée à nos courtiers indépendants. La formation est centrée sur le leadership et le perfectionnement professionnel et est offerte dans les bureaux de courtiers stratégiques, ainsi qu'à un auditoire de courtiers plus vaste à différents emplacements du pays. Ce service à valeur ajoutée appuie et renforce nos relations avec les courtiers.

PARTENARIAT AVEC LES COURTIERS DE LA COMMUNAUTÉ

Les initiatives communautaires qui sont importantes pour nos courtiers le sont également pour nous. En 2014, plus de 30 % de nos commandites et dons étaient offerts conjointement avec nos courtiers à travers le pays. De l'achat d'équipement à un hôpital de la communauté, à la rénovation d'un pavillon à un camp local, en passant par le soutien d'un programme éducatif sur la conservation de l'eau, il est important pour nous de nous joindre à nos courtiers afin d'améliorer leurs communautés.

En 2014, notre équipe de formation aux courtiers a animé :

103 séances de perfectionnement professionnel auxquelles ont assisté

1 500 participants provenant de cabinets de courtage stratégiques

Les résultats du programme ont été extrêmement positifs, et les courtiers ont accordé des notes élevées à la qualité et la pertinence de la formation.

La note globale de satisfaction des formations a été de

94 %.

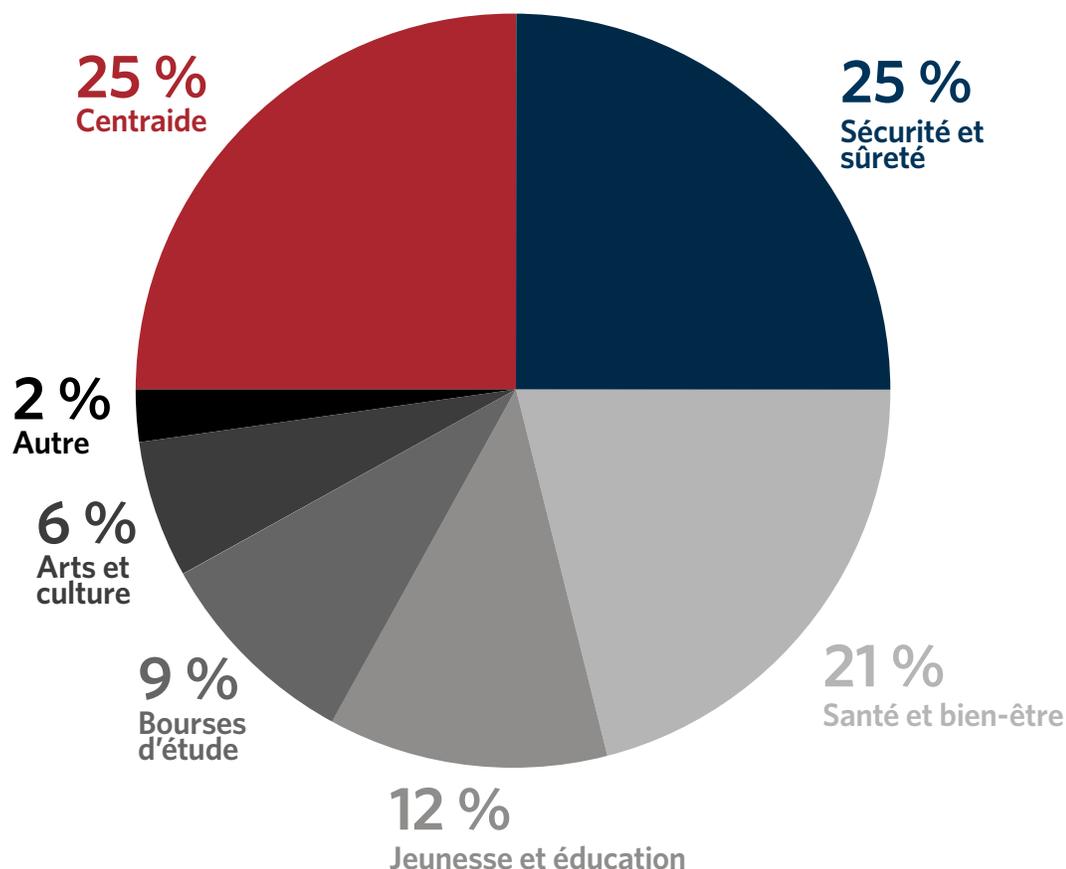
Nos communautés

Economical s'est engagée à soutenir les œuvres de charité et les causes qui stimulent des changements dans les communautés et régions où nous œuvrons. Par l'entremise du programme de contribution à la collectivité, nous établissons des partenariats avec nos courtiers afin d'appuyer les causes qui font une réelle différence dans leurs communautés.

CONTRIBUTION À LA COLLECTIVITÉ

Le programme de contribution à la collectivité d'Economical finance des causes qui cadrent avec une ou plusieurs de nos quatre orientations stratégiques, soit : sécurité et sûreté; santé et bien-être; jeunesse et éducation; arts et culture. Les demandes de dons de bienfaisance et de commandites en ligne sont examinées par notre comité de contribution à la collectivité afin de s'assurer qu'elles cadrent avec nos priorités stratégiques. Ce comité offre également un processus bien géré visant à établir les partenariats philanthropiques qui ont une incidence sur nos communautés.

En 2014, Economical a donné **près de 1,2 million de dollars** et plus de 2 440 heures de bénévolat **aux communautés à travers le Canada.**



COMMANDITES D'ENTREPRISE PRINCIPALES D'ECONOMICAL EN 2014



Afin d'aider les Canadiens à mieux gérer les situations d'urgence, nous nous sommes fièrement engagés à verser 150 000 \$ par année sur trois ans dans le cadre d'un partenariat relatif à la préparation en cas d'urgence avec la Croix-Rouge canadienne. En 2014, plus de 8 000 personnes à Calgary, Edmonton, Vancouver, Halifax, Moncton, Hamilton, Kitchener-Waterloo, London, Toronto, Mississauga et Ottawa ont tiré profit de 126 séances de formation sur l'intervention en cas d'urgence. Cette formation aide les individus à faire face aux 72 premières heures suivant une situation d'urgence et est conçue afin de réduire les blessures corporelles et le nombre de décès, et de renforcer la résilience des communautés.



Economical a établi un partenariat pluriannuel avec Échec au crime de Vancouver, Edmonton, London, Hamilton, Peel, Ottawa et Québec, et Info-Crime de Montréal. Les partenariats portent principalement sur les programmes de mobilisation des jeunes à l'aide desquels Échec au crime et Info-Crime favorisent la sensibilisation du rôle important que les jeunes peuvent jouer afin d'assurer la sécurité de leurs écoles et communautés, et encouragent le signalement responsable de crimes et autres activités. Le total des fonds distribués à tous les emplacements commandités en 2014 était de 113 916 \$.



Depuis plusieurs années, Economical appuie la lutte contre le cancer, la principale cause de décès prématuré au Canada, en tant que commanditaire en titre des événements du Relais pour la vie dans la région Waterloo. En 2014, Economical a étendu son engagement en contribuant 104 500 \$ en tant que commanditaire en titre de 11 événements Relais pour la vie à Kitchener-Waterloo, Cambridge, Woolwich, Woodstock, North York, Ottawa, Montréal et Brossard. Le Relais pour la vie est l'activité de financement la plus importante de la Société canadienne du cancer. Les fonds contribuent au financement de la recherche vitale contre le cancer, font la promotion de modes de vie préventifs sains et permettent d'offrir des services de réconfort et de soutien aux personnes qui sont atteintes d'un cancer ainsi qu'à leurs êtres chers.



Economical a renouvelé son appui en tant que commanditaire en titre de la série signature KWS pour les saisons 2014-2015 et 2015-2016. Depuis 2010, Economical offre 50 000 \$ annuellement à titre de commanditaire principal de la série signature KWS. Le renouvellement de cette commandite porte à 475 000 \$ le total du soutien financier d'Economical à KWS depuis 2001.



En 2014, Economical a contribué 100 000 \$ dans le cadre de son entente de partenariat de 300 000 \$ sur trois ans pour l'animation du programme « L'économie pour le succès » auprès des élèves de première et de deuxième secondaire dans neuf emplacements au Canada. Au cours de l'année scolaire 2013-2014, 144 bénévoles d'Economical ont animé un programme d'une journée qui a aidé 2 830 jeunes à réaliser l'importance de la persévérance scolaire afin de réaliser leurs rêves et leurs projets. Ce programme a également aidé les étudiants à comprendre l'importance de l'élaboration d'un budget, des investissements et des finances d'entreprise.

Pour en savoir davantage sur le programme de contribution à la collectivité d'Economical, visitez le site www.economicalinsurance.com/fr/abouteconomical/communitygiving.asp

Connaissez vous une cause caritative ou communautaire qui a besoin de l'appui d'Economical? Envoyez un courriel à l'adresse communitygiving@economical.com



En 2014, Economical a battu son record d'entreprise en amassant **plus de 622 000 \$** pour Centraide, son œuvre de bienfaisance principale.

La générosité des employés a permis de dépasser l'objectif d'entreprise de 567 000 \$ de 10 %. En automne, nous avons effectué une campagne de financement à l'échelle nationale au cours de laquelle les employés ont été encouragés à faire un don à Centraide. Chaque dollar donné par les employés jusqu'à concurrence de 2 500 \$ était égalé par la compagnie. Les employés étaient en mesure d'attribuer leurs dons à l'organisme Centraide de leur choix.

Le total global comprend plus de 618 000 \$ amassés par l'entremise de dons des employés et de la contrepartie de l'entreprise, ainsi que 4 000 \$ découlant de diverses activités de financement. Les 95 donateurs leaders, qui ont fait un don d'au moins 1 000 \$ chacun ont amassé un montant impressionnant de 276 466 \$ (incluant la contrepartie de l'entreprise), pour un total de 45 % de la totalité des dons de la campagne.

Finalistes et lauréats de prix pour la campagne Centraide en milieu de travail 2014

Centraide de la région de Kitchener-Waterloo a octroyé à Economical le prix Campaign Team Award pour avoir illustré l'esprit d'implication et d'engagement envers les autres au sein de la communauté.

Le bureau de Western General à Woodstock a reçu le prix d'excellence de Centraide d'Oxford pour l'engagement, le leadership et la créativité exceptionnels manifestés par la participation et le soutien de la campagne annuelle de Centraide.

Centraide de la région de Peel a décerné à Economical le prix *Employee Campaign Chair (ECC) of the Year* pour avoir fourni le leadership nécessaire à la planification et à la mise en œuvre de toutes les activités de la campagne en milieu de travail, offrant des occasions aux employés d'en apprendre davantage sur Centraide et de l'appuyer, de recruter et de mener un comité de campagne très efficace, et de démontrer créativité et engagement allant au-delà des attentes. Centraide de la région de la capitale de l'Alberta a également mis en nomination la succursale d'Edmonton d'Economical pour ce prix.

Finalement, la succursale de Vancouver d'Economical a été mise en nomination pour le prix de l'innovation, qui reconnaît l'équipe de campagne Centraide qui a créé les stratégies de financement les plus innovatrices et maintenu ou augmenté les fonds versés directement à Centraide du Lower Mainland.

DONS DE SERVICES ET PRODUITS

Services d'impression

Economical a offert des services d'impression à deux causes de bienfaisance commanditées en 2014 :

- *Children's Safety Village* : impression de 9 000 certificats d'achèvement et de 9 000 plans d'évacuation en cas d'incendie.
- *Waterloo Running Series* : impression de 5 000 formulaires d'inscription au Dirty Dash.

Articles promotionnels

Tout au long de 2013, Economical a fait don de divers articles dans le cadre d'encans silencieux ou à titre de prix afin de venir en aide à plusieurs événements et organismes de charité dont les suivants :

- La Société de l'arthrite
- Betty Thompson Golf Tournament
- Butterfly Learning Centre
- Cambridge Minor Hockey Association
- Princess Margaret Hospital
- Jeunes Entreprises
- Kitchener-Waterloo Art Gallery
- Kitchener-Waterloo Humane Society
- Kitchener-Waterloo Symphony
- Lutherwood Child & Family Foundation
- Cancer de la prostate Canada (région de l'Atlantique)
- The Kitchener-Waterloo Kinsmen TV Auction
- Women's Crisis Services de la région de Waterloo

LES EMPLOYÉS REDONNENT À LA COMMUNAUTÉ

COMITÉS SOCIAUX

Les comités sociaux d'Economical à travers le pays mobilisent les employés en planifiant et en mettant en œuvre des activités sociales au cours de l'année afin de créer un environnement de travail positif. Certains de ces événements annuels sont également au profit d'œuvres de bienfaisance locales.

En 2014, nos comités sociaux ont :

- organisé des campagnes de collecte d'aliments pour les banques alimentaires de diverses communautés;
- vendu des tulipes pour l'Association pulmonaire du Canada;
- participé au Grand vélo de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC;
- rempli 60 sacs à dos de fournitures scolaires pour l'organisme Send'em Off Smiling;
- organisé un BBQ de bienfaisance pour la Société canadienne de la sclérose en plaques;
- donné 80 jouets dans le cadre de la campagne Angel Tree de l'Armée du salut;
- tenu une vente d'articles d'artisanat pour l'Armée du Salut;
- tenu une vente de plats maison pour la Société canadienne du cancer.

TENUE DÉCONTRACTÉE EN APPUI À UNE ŒUVRE DE BIENFAISANCE

Pendant quatre semaines lors de la saison estivale de 2014, les employés dans l'ensemble du pays étaient invités à donner un dollar par jour pour porter une tenue décontractée dans le cadre de nos initiatives de collecte de fonds. Un sondage a été effectué auprès des employés pour sélectionner les œuvres de bienfaisance qu'ils voulaient appuyer chaque semaine. Les dons des employés ont atteint près de 13 000 \$ pour les œuvres suivantes :

Jeunesse, J'écoute	Fondation Rêves d'enfants	Association canadienne pour la santé mentale	ABC Life Literacy Canada	La Fondation des arts canadiens
3 353 \$	3 286 \$	2 929 \$	2 815 \$	226 \$

IMPACT : PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT DES EMPLOYÉS D'ECONOMICAL

Notre programme de bénévolat encourage les employés à prendre jusqu'à deux jours d'absence pour bénévolat payés par année de façon individuelle ou en équipe.

En 2014, 338 (16,4 %) employés dans l'ensemble du pays ont participé au programme, en offrant 336,5 journées de bénévolat, soit 2 440 heures, aux causes et œuvres de bienfaisance méritantes dans leurs communautés.

Les employés d'Economical donnent leur temps et leur énergie de façon volontaire dans une variété d'activités, par exemple, être chef des scouts, aider à construire une maison pour une famille défavorisée ou garnir les étagères d'une banque alimentaire locale. Tout comme Economical, ils « s'entraident entre voisins ».

Voici quelques-unes des œuvres et organismes de bienfaisance appuyés par le bénévolat des employés en 2014 :

Active Lifestyle Autism	Ontario Winter Games
Brampton Islamic Centre - Mosque	Quintin Warner House, addictions treatment
Relais pour la vie de la Société canadienne du cancer	Rabbit Rescue Inc.
L'Association canadienne de la maladie coeliaque - section de Kitchener- Waterloo	La Bourse du Samaritain - Opération enfant de Noël
CWHL Clarkson Cup	Scouts Canada
Epilepsy Waterloo-Wellington	Steps, Stories & BeyondStormont, Dundas and Glengarry OPP Detachment
Grand River Hospital	The Children's Foundation of Guelph Wellington
Habitat pour l'humanité	Tour for Kids
Fondation des maladies du cœur et de l'AVC	Waterloo Community Arts Center
Jeunes Entreprises	Waterloo Potters Workshop
Kitchener Minor Hockey Association	Woodstock Adelaide Soup Kitchen
Kitchener Waterloo Predators Volleyball Club	Zorra Girls Hockey Association
Ontario Appaloosa Horse Association	

Notre environnement

RESPECTER NOTRE ENVIRONNEMENT

Nos efforts en matière de sensibilité environnementale continuent de produire des résultats. Nos objectifs sont les suivants :

- Sensibiliser les gens quant à la durabilité environnementale dans l'ensemble de la compagnie.
- Identifier, enquêter et prendre des mesures visant à réduire la pollution, les déchets et la consommation de ressources.
- Créer des processus et des procédures qui soutiennent les pratiques d'affaires écologiques dans le cadre de nos activités.

MESURES ÉCOLOGIQUES APPLIQUÉES

Sélection des fournisseurs et gestion des installations

- Tenir compte des pratiques écologiques lors de la sélection des fournisseurs.
- Travailler vers une compensation complète de la valeur de réglage (de la température) en dehors des heures de bureau.
- S'assurer que les nettoyeurs de tapis utilisent des produits nettoyants écologiques.
- Acheter des meubles remis à neuf pour les postes de travail standard et des chaises fabriquées de matériaux recyclés à 98 % ou qui sont recyclables à 98 %.
- N'utiliser que des ampoules DEL dans un nouveau stationnement souterrain.
- Élaborer de nouvelles normes en matière d'espaces de travail comportant des bureaux ouverts avec des diviseurs transparents qui permettent d'augmenter l'apport en lumière naturelle, de réduire le besoin d'éclairage localisé supplémentaire, d'améliorer la circulation de l'air et de réduire la consommation globale d'énergie.

Gestion du papier et de l'impression

- Régler toutes les imprimantes multifonctions à l'impression recto verso.
- Imprimer la majorité du matériel de marketing sur du papier contenant des fibres recyclées et des enveloppes usagées fabriquées à partir de matériaux certifiés par le FSC.
- Sélectionner un fournisseur de gestion du papier privilégié selon sa sécurité et ses initiatives environnementales afin de s'assurer que notre papier déchiqueté est recyclé.
- Retourner les cartouches de toner utilisées au fournisseur.
- Mettre en application le programme Boomerang Box afin de réutiliser les boîtes d'expédition.
- Réutiliser les boîtes de carton, les trombones et les élastiques en les retournant à nos fournisseurs d'impressions.

Triage et récupération des déchets

- Travailler avec notre fournisseur de services alimentaires afin d'éliminer la styromousse en utilisant des boîtes cartonnées recyclables et en réduisant la quantité de plastique utilisée.
- Lancer un programme de gestion des matières organiques à notre siège social et au bureau de Riverbend.
- Consigner clairement et améliorer notre programme de récupération des déchets au siège social et au bureau de Riverbend.
- Donner les cartables usagés aux organismes à but non lucratif, au lieu de les jeter.

Afin de mieux comprendre l'empreinte carbone de la région de Waterloo et de la réduire, Economical travaille avec Sustainable Waterloo en tant qu'organisme d'observation. Le travail actuel de Sustainable Waterloo se centre sur l'initiative de carbone régionale, qui soutient l'établissement volontaire d'objectifs et la réduction des émissions de carbone par les entreprises dans l'ensemble de la région.

Nos bureaux

EMPLACEMENTS D'ECONOMICAL

Economical possède des bureaux dans l'ensemble du pays afin de servir ses assurés.

SIÈGE SOCIAL

111 Westmount Road South, C.P. 2000
Waterloo (Ontario) N2J 4S4
Téléphone : 519 570-8500 Sans frais : 1 800 265-9996

ALBERTA

Calgary

322, 11th Avenue SW, bureau 700
Calgary (Alberta) T2R 0C5
Téléphone : 403 262-4558 Sans frais : 1 800 562-1180

Edmonton

10158 103 Street
Edmonton (Alberta) T5J 0X6
Téléphone : 780 426-5925 Sans frais : 1 800 661-3274

COLOMBIE-BRITANNIQUE

Vancouver

1055 West Georgia street, bureau 1900, C.P. 11112
Royal Centre Vancouver (C.-B.) V6E 3P3
Téléphone : 604 684-1194 Sans frais : 1 800 951-6665

NOUVELLE-ÉCOSSE

Halifax

238A Brownlow Avenue, Park Place II, bureau 310
Dartmouth (N.-É.) B3B 2B4
Téléphone : 902 835-6214 Sans frais : 1 800 278-9639

ONTARIO

Kitchener-Waterloo

590 Riverbend Drive
Kitchener (Ontario) N2K 3S2
Téléphone : 519 570-8322 Sans frais : 1 866 202-2622

London

148 Fullarton Street, C.P. 817, Talbot Centre, bureau 1200
London (Ontario) N6A 4Z4
Téléphone : 519 673-5990 Sans frais : 1 800 265-4441

Métro

5700 Yonge Street, bureau 1600
North York (Ontario) M2M 4K2
Téléphone : 416 590-0038 Sans frais : 1 888 307-3784
Centre de service : 1 800 268-8801

Centre de service à la clientèle de Mississauga

77 City Centre Drive, bureau 400
Mississauga (Ontario) L5B 1M5
Téléphone : 1 800 522-0195 Télécopieur : 1 905 896-2698

Ottawa

343 Preston Street, bureau 500
Ottawa (Ontario) K1S 1N4
Téléphone : 613 567-7060 Sans frais : 1 800 267-8318

Toronto

121 King Street West, bureau 1701
Toronto (Ontario) M5H 3T9
Téléphone : 647 260-3680

Economical Sélect

590 Riverbend Drive
Kitchener (Ontario) N2K 3S2
Téléphone : 519 570-8322 Sans frais : 1 866 202-2622

Perth, Compagnie d'Assurance

5700 Yonge Street, bureau 1600
Toronto (Ontario) M2M 4K2
Téléphone : 416 590-0171 Sans frais : 1 888 307-3784
Centre de service : 1 888 717-2233

Western General

959 Dundas Street, Ste. 200
Woodstock (Ontario) N4S 1H2
Téléphone : 519 421-3047 Sans frais : 1 800 464-1766

QUÉBEC

Montréal

1, Place Ville Marie, bureau 1400
Montréal (Québec) H3B 2B2
Téléphone : 514 875-5790 Sans frais : 1 800 361-7573





SIÈGE SOCIAL

111 Westmount Road South
C.P. 2000 Waterloo (Ontario) N2J 4S4
Téléphone : 519 570-8500 Télécopieur : 519 570-8389

La marque Economicol comprend les compagnies d'assurance de dommages suivantes : Economicol, Compagnie Mutuelle d'Assurance; Perth, Compagnie d'Assurance; Waterloo, Compagnie d'Assurance; La compagnie d'assurance Missisquoi et La Fédération Compagnie d'Assurances du Canada.

©2015 Assurance Economicol. Tous droits réservés. Economicol^{MD} ainsi que les marques, les noms et les logos associés sont la propriété d'Economicol, Compagnie Mutuelle d'Assurance et sont enregistrés ou utilisés au Canada.