



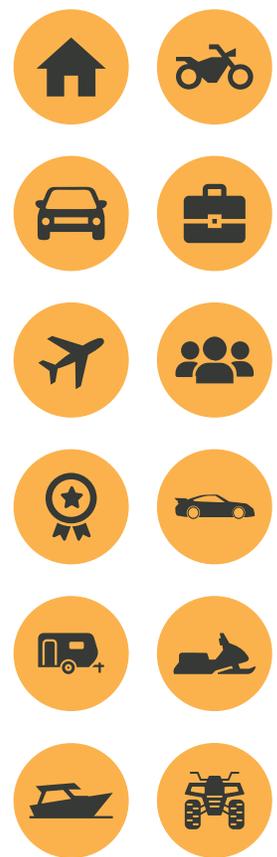
ORBITE SERVICES D'ASSURANCES

# Une société de courtage d'assurance nationale qui vous place au centre de son quotidien

## RAPPORT SOCIÉTAL 2024

Orbite services d'assurances ne fait pas qu'offrir des assurances : elle bâtit des relations durables fondées sur la confiance, la défense des intérêts de la clientèle et l'expertise. Notre expérience éprouvée de la conception de programmes d'assurance pour certains des plus grands groupes au Canada nous distingue, garantissant à chaque client.e une couverture optimale à un prix juste, voire exclusif.

C'est avec fierté que nous offrons des solutions d'assurance personnalisées aux groupes d'employé.e.s, aux associations et aux particuliers partout au Canada. De l'assurance habitation et auto à l'assurance marine, moto, VR, voyage et des entreprises, nous adaptons notre produit aux besoins précis de chaque client.e.



**Plus que de simples polices, c'est en fait une protection axée sur les besoins de la clientèle que nous vous offrons.**



« L'assurance, c'est plus qu'une police : c'est avant tout servir des gens. La mission d'Orbite services d'assurances est d'être une alliée de confiance pour les Canadien.ne.s. Notre couverture personnalisée et nos conseils d'expert les laissent libres de se concentrer sur ce qui compte le plus pour eux. »

CHRIS FLOYD, PRÉSIDENT, SERVICES D'ASSURANCE INDIVIDUELLE, GROUPE RAO

## BUREAUX D'ORBITE — LÀ POUR VOUS



**92 %**  
de notre  
clientèle nous  
est fidèle

## Un but qui nous responsabilise

Au cœur de notre vision pour Orbite se trouve le désir de devenir LE cabinet de courtage des Canadien.ne.s, où qu'ils vivent, travaillent ou s'amuse. Cela comprend une vaste gamme de produits adaptés à leurs besoins uniques. Notre volonté d'offrir une valeur exceptionnelle s'ancre dans notre compréhension des aspirations et des styles de vie variés des Canadien.ne.s.

Notre stratégie de croissance repose sur des acquisitions soigneusement sélectionnées et à caractère éthique. Ces partenariats ciblent des cabinets de courtage qui partagent nos valeurs, notre culture et notre volonté d'améliorer le bien-être des Canadien.ne.s. En collaborant avec des organisations qui partagent notre vision, nous développons notre présence à l'échelle nationale et élargissons notre offre de services, sans oublier les besoins locaux et l'intégrité de notre approche. Chaque acquisition est l'occasion d'investir dans les économies locales, de favoriser l'innovation et de générer des retombées positives et durables dans nos communautés.

Nous savons qu'une approche responsable et durable à l'égard de la croissance est essentielle. Au fil de notre croissance, nous priorisons le bien-être de notre personnel, pour que nos équipes s'épanouissent avec notre entreprise. En continuant d'investir dans les économies locales, nous contribuons à la prospérité des régions que nous desservons, aidant ainsi à bâtir un Canada toujours plus résilient et connecté.



Notre vision est de devenir le cabinet de courtage d'assurance de confiance de toutes les Canadien.ne.s, d'un océan à l'autre, avec des solutions répondant sur mesure à leur mode de vie. Forts de partenariats et d'une croissance stratégiques, nous renforçons les communautés locales, soutenons notre personnel et offrons conseils d'expert et tranquillité d'esprit aux Canadien.ne.s, où qu'ils vivent, travaillent ou s'amuse.

VIC MEDLAND, DIRECTEUR  
GÉNÉRAL, GROUPE RAO



# Évoluer pour s'adapter à l'avenir

Nous nous transformons en un cabinet de courtage national plus fort et mieux connecté. Notre projet pluriannuel d'intégration numérique vise l'unification de nos cabinets, une collaboration accrue et une offre de services élargie pour mieux répondre aux besoins de la clientèle. Les progrès réalisés ciblent l'efficacité, l'innovation et une expérience conviviale pour le personnel et la clientèle.

Pour appuyer la transition, nous avons également lancé Synergy, un système bilingue de gestion des connaissances basé sur Salesforce, où le personnel peut avoir rapidement accès à de la formation et aux procédures à suivre.

**Q : Pourquoi l'intégration est-elle importante pour Orbite ?**

**Jennifer :** Orbite s'est développée par le biais d'acquisitions partout au Canada. L'expérience simplifiée, pour notre personnel et notre clientèle, qui découle de l'unification de nos systèmes et de nos activités favorisera notre croissance future.

**Q : Quels défis avons-nous rencontrés et comment les surmontons-nous ?**

**Jennifer :** La fusion de plusieurs systèmes de gestion de courtage, de sites Web et de plateformes de sécurité et de téléphonie est complexe. Nous pouvons compter sur une gestion du changement réfléchie, des communications claires et l'appui continu de notre personnel pour mener le projet à bien. Les défis sont nombreux, mais nous sommes pleinement engagés dans nos efforts.

**Q : Quelle est la prochaine étape pour Orbite ?**

**Jennifer :** Une innovation continue reste notre priorité, pour créer un cabinet de courtage moderne et efficace qui évolue au rythme des besoins des Canadiens, maintenant et demain. Pour l'avenir, nous visons l'optimisation des systèmes et des activités pour maximiser l'effet de nos efforts d'intégration, tout en assurant notre croissance avec des technologies de pointe, une gamme de services élargie et de nouveaux outils.



## Une seule et même vision pour une seule et même organisation

### JENNIFER JUSTASON, VICE-PRÉSIDENTE, FINANCE ET INTÉGRATION, RÉPOND À QUELQUES QUESTIONS

**Q : Quels progrès avons-nous réalisés dans l'intégration de nos cabinets de courtage ?**

**Jennifer :** À la fin de 2024, nous avons réussi à migrer nos cabinets de courtage hérités de la phase 1 (AGR, Mantha, Northstar, SMK, TWIB et Wayfarer) vers le nouveau système de gestion de courtage d'Orbite : Applied Epic. La migration de nos autres cabinets hérités (Leclerc, Higgins Insurance, Dyck Insurance et TWIS Montréal) suivra sous peu. C'est là un pas important vers l'optimisation de notre expérience utilisateur, tant pour le personnel que pour la clientèle.

## ALUTTER CONTRE L'INSÉCURITÉ ALIMENTAIRE

Le travail remarquable des membres de notre équipe de Drummondville, au Québec, et de leurs familles a permis d'amasser 16 000 \$ et 23 000 livres de denrées alimentaires pour le Comptoir alimentaire Drummond lors de La Guignolée.

« La notion de communauté est incroyablement importante pour nous. Soutenir les banques alimentaires locales, c'est bien plus qu'offrir des repas : c'est nourrir l'espoir et la résilience de personnes qui traversent des moments difficiles. Je suis extrêmement fière de la façon dont nous nous sommes mobilisés pour avoir un impact positif réel sur la vie de nos voisin.e.s et de nos communautés. »

LUCIE FRÉCHETTE, CHEFFE  
DE LA CROISSANCE, ORBITE



## Notre culture en est une de bienveillance

Les personnes sont au cœur de tout ce que nous faisons : notre personnel, notre clientèle et nos communautés. Il est important pour nous de favoriser un milieu de travail où tout le monde se sent valorisé, soutenu et encouragé à donner chaque jour le meilleur de soi. Au-delà de notre milieu de travail, nous soutenons les communautés où nous vivons et œuvrons, partout au pays.

### Expérience et engagement des membres du personnel

Nous nous efforçons de créer un environnement inclusif et stimulant où chacun et chacune peut s'épanouir. En valorisant la diversité, en défendant l'équité et en cultivant une culture de bienveillance, nous donnons à notre personnel les moyens de réussir. De l'accueil et l'intégration à l'avancement professionnel, nous nous consacrons à faire en sorte que chaque étape du parcours des membres du personnel soit significative et enrichissante.

355 membres du  
personnel partout  
au Canada

85 % : note obtenue  
pour l'engagement  
des membres du  
personnel

88 % : du personnel  
recommanderait  
Orbite comme lieu  
de travail

### Bâtir des communautés plus fortes partout au Canada

Orbite croit que l'investissement dans nos communautés contribue à bâtir une organisation plus forte et plus connectée, où le personnel se sent encouragé à poser des gestes positifs. C'est pourquoi nous offrons à chaque membre du personnel une journée payée par an pour faire du bénévolat dans sa communauté.

Nous cherchons aussi d'autres façons créatives de faire croître notre entreprise tout en redonnant à nos communautés. Par exemple, c'est avec fierté que nous transformons les interactions quotidiennes en contributions significatives en versant 5 \$ à la Fondation Air Canada pour chaque soumission fournie.

TW Insurance Services Ltd. (« TWIS ») est une entité juridique qui a été créée en 2020 par la fusion de plusieurs entités remplacées et qui opère actuellement sous la raison sociale Orbite services d'assurances. Toute mention de TWIS et d'Orbite fait référence à la même entité. Orbite services d'assurances est un nom commercial déposé de Leclerc Assurances et Services Financiers.

« Nous » et « notre » ou « Orbite » s'entendent de TW Insurance Services Ltd. et d'Orbite services d'assurances. Toute mention du « Groupe RAO » comprend le Régime d'assurance des enseignantes et des enseignants de l'Ontario, OTIP/RAEO Benefits Incorporated, OTIP/RAEO Insurance Brokers Inc., Services de règlements Curo Inc., TW Insurance Services Ltd. et Assurance Jean Claude Leclerc Inc.

Le présent rapport est publié à l'intention de toutes les parties intéressées d'Orbite services d'assurances, fière membre du Groupe RAO. Il vise à fournir un aperçu de nos projets axés sur l'impact pour la période visée par le rapport, soit 2024.

Si vous avez des questions ou des commentaires, veuillez communiquer avec nous à l'adresse [CommunityInvestment@otip.com](mailto:CommunityInvestment@otip.com).



[orbiteservicesdassurances.ca](http://orbiteservicesdassurances.ca)