

INDICE DE
RECOMMANDATION
NET DE

55

(ce qui indique de
bonnes expériences
des membres)



SERVICES DE RÈGLEMENTS CURO : Redonner la tranquillité d'esprit, tout en donnant au suivant

RAPPORT SOCIÉTAL 2024

Curo fait bien plus que gérer des demandes de règlement : elle assure votre tranquillité d'esprit. En tant que fournisseur interne spécialisé en services de règlement en assurance de biens et de responsabilité civile pour les membres assurés du RAO et la clientèle d'Orbite en Ontario et en Alberta, nous sommes là pour nos membres, quoi qu'il en soit.

Chaque demande de règlement représente un membre confronté à l'incertitude. C'est pourquoi nous allons au-delà de l'évaluation des pertes. Notre équipe s'engage à accompagner les membres tout au long du processus de récupération, avec clarté, compassion et efficacité, en veillant à les écouter et à les soutenir à chaque pas.

Mis à part nos services de règlement, nous renforçons notre engagement envers la responsabilité sociale et le développement durable. Cette année, nous avons élargi nos initiatives de soutien aux membres, renforcé nos partenariats dans l'industrie et intégré la durabilité dans nos activités. De l'adoption de solutions à faibles émissions de carbone à la mise en place de pratiques novatrices en gestion des règlements, nous contribuons activement à bâtir un avenir résilient et durable.



«Curo ne fait pas que traiter des dossiers, mais soutient des personnes. Chaque demande de règlement, chaque interaction et chaque récupération ne fait pas que restaurer ce qui a été perdu : la confiance, la résilience et un impact durable sont aussi en cause. En intégrant la durabilité et la responsabilité sociale à tout ce que nous faisons, nous répondons aux défis actuels en façonnant un avenir empreint de compassion.»

VIC MEDLAND, DIRECTEUR
GÉNÉRAL, GROUPE RAO



UN BUT QUI NOUS RESPONSABILISE

Avec intégrité, empathie et innovation, nous soutenons nos membres dans les moments les plus difficiles de la vie, en assurant leur tranquillité d'esprit tout en visant un avenir meilleur axé sur la durabilité et la résilience.

Jeff Cronk, vice-président, Services de règlement, Canada, répond à quelques questions

Q : QUE SIGNIFIE « UN BUT QUI NOUS RESPONSABILISE » POUR CURO ?

JEFF : Pour Curo, « un but qui nous responsabilise » signifie que chaque demande de règlement est plus qu'une simple transaction : c'est l'occasion de soutenir nos membres à un moment critique. C'est avec fierté que nous guidons notre clientèle dans les moments difficiles en centrant notre approche sur la personne, pour qu'elle se sente soutenue, bien informée et bien accompagnée.

Q : COMMENT CURO INTÈGRE-T-ELLE LA DURABILITÉ DANS LA GESTION DES DEMANDES DE RÈGLEMENT ?

JEFF : La durabilité est une priorité essentielle pour nous. Outre notre responsabilité environnementale, il est question de bâtir une résilience climatique à long terme. Les pratiques durables intégrées à notre gestion des demandes de règlement nous aident à réduire nos déchets, à diminuer notre empreinte carbone et à privilégier des réparations intelligentes plutôt que des remplacements inutiles.

L'année passée (2024), nous avons obtenu notre certification EcoClaim, un autre signe de notre engagement envers la résilience climatique. Cette certification a été un véritable tournant pour nous. Avec elle, notre équipe a les outils et les connaissances qu'il faut pour intégrer la durabilité à tous les aspects du traitement des demandes de règlement. En faisant des choix éclairés, comme préférer la réparation au remplacement et choisir des matériaux écologiques, nous réduisons notre impact environnemental tout en maintenant les plus hautes normes de service pour nos membres.

Q : COMMENT CURO CONTRIBUE-T-ELLE À LA RÉSILIENCE CLIMATIQUE DANS LE SECTEUR DE L'ASSURANCE ?

JEFF : En tant que membre associé de l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques (IPSC), Curo participe activement à l'élaboration de stratégies de résilience climatique dans le secteur de l'assurance. Notre adhésion nous donne un accès direct à des recherches de pointe, à des projets pilotes et à des pratiques exemplaires en matière de construction résiliente, ce qui nous permet d'anticiper les changements réglementaires et de renforcer nos efforts de réduction des risques.

Nous jouons également un rôle dans des initiatives à l'échelle de l'industrie, comme le Groupe de travail sur les habitations résilientes, qui est une collaboration entre l'IPSC et l'Association canadienne des constructeurs d'habitations. Grâce à ce groupe de travail, nous contribuons à intégrer des mesures de résilience climatique dans la construction de nouvelles habitations.

Au-delà de ces initiatives, notre engagement auprès de l'IPSC renforce la crédibilité de Curo en tant que chef de file en matière de résilience climatique. Compte tenu de l'évolution constante des risques climatiques, notre approche proactive nous aide (tout comme le secteur même de l'assurance) à mieux protéger communautés et biens.

Q : EN QUOI L'APPROCHE DE CURO AMÉLIORE-T-ELLE L'EXPÉRIENCE DES MEMBRES DU RAO ET DE LA CLIENTÈLE D'ORBITE ?

JEFF : Curo est au service des membres. Nous avons à cœur d'offrir de l'appui personnalisé, transparent et juste dans le traitement de réclamations. Nous accompagnons les personnes à chaque étape du processus, avec clarté et efficacité, afin qu'elles se sentent soutenues et en confiance lorsqu'elles en ont le plus besoin. Au-delà des réclamations, nous sommes guidés par la volonté de faire ce qu'il faut pour nos membres, nos communautés et la planète. Cet engagement renforce notre impact et le capital de confiance que nous acquérons chaque jour.



100 % du personnel de CURO a suivi de la formation en cybersécurité et en protection de la vie privée en 2024

« Je veux simplement vous remercier, du fond du cœur, pour tout. Il a été facile de transiger avec vous. Rapide et efficace. Nous apprécions beaucoup tout ce que vous avez fait pour hâter le règlement, pour que nous puissions finalement vendre la maison. Merci encore. Vous êtes les meilleurs. »

JACQUELLINE,
ONTARIO

ÉVOLUER POUR S'ADAPTER À L'AVENIR Améliorer l'expérience des membres tout en renforçant la sécurité des données

L'évolution de Curo est propulsée par l'innovation et la confiance.

Grâce à Conjuçons nos efforts, notre parcours de transformation numérique, nous redéfinissons l'expérience des membres, en intégrant parfaitement les services, en tirant parti d'une rétroaction en temps réel et en offrant un soutien personnalisé et intuitif à l'aide de technologies modernes. Cette transformation ne vise pas seulement l'efficacité : elle vise à resserrer les liens et à anticiper les besoins de nos membres.

Nous renforçons aussi la protection de la vie privée et la sécurité des données. Nous assurons proactivement la sécurité de nos systèmes en mettant en place des mesures de sécurité à chaque étape de développement de notre nouvelle plateforme. De plus, grâce au perfectionnement du personnel, à l'optimisation de protocoles de sécurité et à la gestion proactive des risques, nous bâtissons une culture de vigilance qui protège les renseignements sensibles. En faisant évoluer constamment nos défenses, nous protégeons ce qui compte le plus : la confiance de nos membres et l'intégrité de nos réseaux.

Ensemble, nous sécurisons l'avenir.

« Conjuçons nos efforts va au-delà de la rationalisation des services. Il s'agit de s'assurer que chaque membre se sente valorisé, écouté et soutenu. »

STACEY ROUS, CHEFFE DE L'EXPLOITATION
ET DIRECTRICE DES FINANCES, GROUPE RAO





Notre culture en est une de bienveillance

Nous croyons que le véritable succès se mesure à l'impact positif que nous créons. C'est pourquoi nous cultivons une culture de bienveillance, axée sur le bien commun, l'inclusion et l'évolution positive.

Notre engagement envers l'accessibilité, l'inclusion, la diversité et l'équité (AIDE) se reflète dans la façon dont nous soutenons les communautés, défendons les groupes marginalisés et favorisons un changement réel. Grâce à des partenariats, au bénévolat du personnel et à des politiques inclusives, nous veillons à ce que nos valeurs se traduisent en actions concrètes.

En intégrant la bienveillance dans tout ce que nous faisons, nous contribuons à développer un monde où chaque personne se sent valorisée, habilitée et incluse.

« Merci encore de votre aide et de tout votre travail. J'apprécie vraiment votre gentillesse et votre excellent service, dans des moments tels que celui-ci. »

ANGELINA, ONTARIO



Soutenir la communauté et la durabilité

L'équipe de Curo s'est réunie pour une journée de nettoyage au parc, ramassant les déchets et les débris, pour un environnement plus propre et plus sain. Cette initiative reflète notre engagement envers l'intendance environnementale.

Au-delà des efforts communautaires, le personnel de Curo participe activement à notre parcours de durabilité, notamment en suivant des cours LinkedIn Learning et en participant à des webinaires pertinents.

« Nous » et « notre » ou « Curo » s'entendent de Services de règlements Curo Inc. Toute mention du « Groupe RAEO » 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. (« TWIS »), exploité sous le nom d'Orbite services d'assurances (« Orbite ») et Assurance Jean Claude Leclerc Inc.

Le présent rapport est publié à l'intention de toutes les parties intéressées de Services de règlements Curo Inc., fier membre du Groupe RAEO. Il vise à fournir un aperçu de notre impact social et de nos initiatives en matière de durabilité pour la période de référence de 2024.

Si vous avez des questions ou des commentaires, veuillez communiquer avec nous à l'adresse CommunityInvestment@otip.com.

Services de règlements

CURO

Claims Services

www.curocanada.com