



Plan stratégique 2011

Crawford & Compagnie
NOUS PARLONS VOTRE LANGUE

Table des matières

Énoncés prospectifs	2
Notre vision et notre mission	3
Nos valeurs	4
Objectifs stratégiques mondiaux	5
Convergence sur la croissance.....	6
Convergence sur la fiscalité	7
Convergence sur la clientèle	8
Convergence sur les employés	9
Objectifs des unités fonctionnelles 2011	
EMEA-A/P	10
Amériques	11
Broadspire	12
Legal Settlement Administration	13
Les marques Crawford.....	14



Énoncés prospectifs

Cette présentation contient des énoncés prospectifs incluant des déclarations sur l'état financier futur, les résultats des opérations et les perspectives de revenus de Crawford & Compagnie. Les énoncés qualitatifs et quantitatifs qui ne sont pas des faits historiques peuvent être des énoncés « prospectifs » selon la définition de la loi américaine Private Securities Litigation Reform de 1995. Ces énoncés prospectifs impliquent un certain nombre de risques et d'incertitudes qui pourraient créer des résultats réels différents de l'expérience historique ou des attentes actuelles de Crawford & Compagnie. Par conséquent, il ne faut pas trop compter sur les énoncés prospectifs qui sont un reflet de la date de leur mise en place. Crawford & Compagnie n'entreprend pas de mettre ces énoncés prospectifs à jour pour refléter l'impact de circonstances ou événements qui pourraient apparaître ou non après la date d'établissement des énoncés prospectifs. Pour en savoir plus sur Crawford & Compagnie ainsi que sur les risques et incertitudes associés aux énoncés prospectifs, veuillez lire les rapports de Crawford & Compagnie déposés auprès de la Commission des valeurs mobilières des États-Unis (Securities and Exchange Commission, SEC) qui sont disponibles sur www.sec.gov ou sous la section des relations avec les investisseurs du site Web de Crawford & Compagnie à www.crawfordandcompany.com.



Notre vision et notre mission

Pour atteindre nos objectifs stratégiques mondiaux, nous conservons la croissance comme point de convergence, ce qui est illustré dans nos déclarations de vision et de mission.

Vision

Que nous soyons reconnus comme premier fournisseur au monde de solutions administratives et de réclamations personnalisées.

Mission

Que nous soyons le fournisseur de services de choix en offrant des solutions administratives et de réclamations de la plus haute qualité au sein de chacun des marchés que nous desservons



Nos valeurs

Dans la quête de notre mission, nous croyons qu'il faut :

- Agir de manière responsable avec honnêteté et intégrité
- Fournir des services à valeur ajoutée à nos clients
- Avoir des communications ouvertes, positives avec nos clients et nos employés
- Reconnaître la valeur et les contributions de tous nos employés
- Fournir un milieu de travail sans danger et sain
- Avoir un engagement continu pour la formation, l'amélioration et l'innovation
- Fournir une croissance rentable à long terme pour nos actionnaires
- Éduquer les autres par l'exemple



Objectifs stratégiques mondiaux

1. Tirer profit et faire progresser la position de Crawford & Compagnie comme premier prestataire de services indépendant mondial de solutions pour les réclamations
2. Améliorer la gestion de capital d'exploitation
3. Mettre en application des solutions innovatrices, à valeur ajoutée qui augmentent la qualité et les résultats
4. Devenir un employeur de choix



Objectif stratégique mondial Concentration sur la croissance

1. Tirer profit et faire progresser la position de Crawford & Compagnie comme premier prestataire de services indépendant mondial de solutions pour les réclamations

Pour atteindre cet objectif stratégique, nous allons :

- Exécuter notre plan stratégique
- Continuer à augmenter les revenus
- Augmenter encore plus la gestion de comptes clés pour améliorer les ventes par un marketing de profil agressif et plus élevé
- Continuer notre investissement dans notre division de Marchés mondiaux
- Continuer notre approche innovatrice pour livrer des solutions de gestion des réclamations



Objectif stratégique mondial Convergence sur la fiscalité

2. Améliorer la gestion de capital d'exploitation

Pour atteindre cet objectif stratégique, nous allons :

- Continuer à être une organisation axée sur la cible pour atteindre nos objectifs financiers énoncés
- Exécuter un rendement opérationnel et financier
- Réduire les périodes de recouvrement des comptes clients (Days Sales Outstanding, DSO)



Objectif stratégique mondial Convergence sur la clientèle

3. Mettre en application des solutions innovatrices, à valeur ajoutée qui augmentent la qualité et les résultats

Pour atteindre cet objectif stratégique, nous allons :

- Nous assurer que nos procédures répondent et dépassent les exigences de nos clients
- Continuer à améliorer la qualité de notre service et de nos produits
- Augmenter le système de solutions d'indemnisation de CrawfordSM
- Continuer à améliorer notre concentration sur les questions mondiales réglementaires et de conformité
- Maximiser les efficacités opérationnelles, améliorer la gestion des données et les analyses avec des améliorations technologiques
- Miser sur notre empreinte mondiale et les nouveaux modèles commerciaux



Objectif stratégique mondial Convergence sur les employés

4. Devenir un employeur de choix

Pour atteindre cet objectif stratégique, nous allons :

- Respecter notre code de conduite et soutenir les communautés où nous vivons et travaillons
- Améliorer la gestion du talent par une concentration accrue sur la formation des employés
- Continuer à améliorer les communications aux employés
- Continuer à assurer une culture de paiement associée au rendement



Objectifs des unités fonctionnelles 2011

EMEA-A/P

Europe, Moyen-Orient, Afrique et Asie-Pacifique

- Augmenter les revenus dans des opérations de pays stratégiques et ciblées
- Continuer à améliorer les coûts opérationnels et de services partagés dans notre groupe
- Soutenir la croissance au sein de marchés en émergence
- Aller de l'avant avec notre croissance continue dans les opérations de plusieurs pays selon ce que le cadre réglementaire et législatif le permet



Objectifs des unités fonctionnelles 2011

Amériques

États-Unis, Canada, Amérique latine

- Augmenter les revenus dans le marché des gros assureurs américains
- Continuer à se concentrer sur le développement des activités de notre marché de Londres et des assureurs américains de niveau moyen
- Miser sur la force des GTSSM actuels dans les principaux segments de l'industrie
- Élargir la distribution et l'utilisation des réseaux, par ex. Connexion Entrepreneurs
- Poursuivre la croissance des revenus par les offres de services du marché canadien



Objectifs des unités fonctionnelles 2011 **Broadspire**

- Stabiliser nos revenus en produisant de nouveaux revenus sur une base annuelle tout en atteignant des niveaux élevés de conservation de la clientèle
- Continuer à nous concentrer sur la simplification de nos processus pour réduire la friction opérationnelle qui augmente notre base de coûts.
- Continuer notre plan de développement des systèmes pour améliorer notre technologie de rapport à la clientèle. Ceci améliorera l'efficacité de notre service
- Exécuter nos stratégies en ressources humaines pour avoir une équipe entièrement engagée



Objectifs des unités fonctionnelles 2011 **Legal Settlement Administration**

- Continuer à simplifier nos processus et nos procédures
- Recruter de nouveaux professionnels des ventes
- Développer de nouvelles sources d'activités pour notre centre d'appel
- Poursuivre la croissance par l'acquisition



Les marques Crawford

En 1941, Jim Crawford a regardé les camions de lait de diverses entreprises livrer le lait dans le voisinage à Columbus en Géorgie. Il a pensé que le service serait plus efficace et moins cher si une société indépendante livrait le lait de plusieurs laiteries dans un seul camion. Les laiteries n'ont pas vu le bienfait d'un service indépendant consolidé, mais l'industrie de l'assurance a vu les avantages et c'est ainsi qu'est née la marque Crawford.

Aujourd'hui, Crawford & Compagnie fonctionne sous neuf marques différentes qui offrent une gestion des services de réclamation, des solutions de consultation et d'externalisation des processus commerciaux pour de grandes lignes de produits incluant la gestion des réclamations de dommages tous risques, les réclamations d'indemnités pour accidents de travail ainsi que la gestion médicale et l'administration des règlements juridiques.



Crawford & Compagnie Crawford & Compagnie dont le siège social est à Atlanta, Ga., (www.crawfordandcompany.com) est le premier prestataire de services indépendant mondial de solutions pour la gestion des réclamations pour l'industrie de l'assurance et de la gestion des risques en plus des entités auto-assurées, avec un vaste réseau mondial desservant ses clients dans plus de 70 pays. Le système de solutions d'indemnisation de CrawfordSM offre des services de réclamation intégrés, complets, des services de consultation et d'externalisation des processus commerciaux pour les grandes lignes de produits incluant la gestion des réclamations de dommages tous risques, les réclamations d'indemnités pour accidents de travail ainsi que la gestion médicale et l'administration des règlements juridiques. Les actions de Crawford sont négociées à la NYSE sous les symboles CRDA et CRDB.



Broadspire est un administrateur tiers international de pointe pour les grandes organisations auto-assurées et offre une vaste gamme de services de gestion médicale et de réclamations personnalisées conçue pour augmenter la productivité des employés et maintenir les coûts. Broadspire des É.-U. offre des indemnités pour accidents de travail, l'administration des réclamations de responsabilité automobile ou générale, la gestion médicale et la gestion d'absence et de soins, disponible sous forme groupée ou individuelle. Crawford offre aussi des services de gestion de réclamations de propriété, de moteur et tous risques en Europe sous la marque Broadspire. Broadspire a son siège social à Atlanta, en Géorgie, et compte un réseau de 85 sites dans l'ensemble des États-Unis (www.choosebroadspire.com) et en Europe (www.Broadspire.eu), incluant le Royaume-Uni (www.BroadspireTPA.co.uk).



The Garden City Group, Inc. (www.gardencitygroup.com) administre les règlements de recours collectifs, conçoit et met en application des programmes de communications d'avis juridique, administre les cas sous le Chapitre 11 et fournit des services de consultation d'expert.



Connexion Entrepreneurs CrawfordSM, un leader de l'industrie en services de réparations gérés d'entrepreneurs, fournit aux assureurs un réseau national d'entrepreneurs résidentiels et commerciaux qui sont validés et leur performance gérée, mesurant la qualité, le temps du processus et la satisfaction des clients. Visitez notre site Web à www.contractorconnection.com.



Le **Risk Sciences Group** fournit des systèmes d'information de gestion des risques (RMIS) qui permettent de faire le suivi et de consolider les données de réclamations à multiples couvertures et des expositions aux risques dans l'ensemble de l'entreprise en maintenant des bases de données très exactes et crédibles au nom de chaque client. Visitez notre site Web à www.risksciencesgroup.com.



Services techniques mondiauxSM (Global Technical ServicesSM GTSSM) est la meilleure ressource mondiale unique qui s'occupe des pertes complexes et de taille. Notre combinaison unique de professionnels d'expérience et qualifiés, son infrastructure et son leadership nous permettent de gérer de manière stratégique les pertes importantes partout dans le monde. www.crawfordgts.com.



SLS couvre l'ensemble des services de responsabilité du R.-U. de Crawford avec un personnel combiné de 150 spécialistes dans 22 sites. Chaque bureau représente un centre d'excellence local avec un personnel expert de différentes disciplines de responsabilité. www.sls1td.com.



KMC On DemandSM (www.kmcondemand.com) offre aux employés, aux clients et à l'industrie de propriété et accidents, une plateforme en ligne unique associant la technologie de gestion de connaissances de pointe avec des cours d'assurance personnalisés et de l'information sur le support de performance.



Le **Strategic Warranty ServicesSM** fournit des solutions de garantie pour les fabricants et les détaillants dans les secteurs des produits de construction et de construction résidentielle. Nos solutions de garantie bout-à-bout peuvent aider les sociétés à être plus efficaces, plus productrices et plus centrées sur leurs activités de base. Son site Web est www.strategicwarrantyservices.com.



1001 Summit Blvd.
Atlanta, GA 30319

www.crawfordandcompany.com

Célébration de 70 années de service 1941 à 2011

Célébration de
70
années de service
1941 à 2011

