

Crawford & Company

Plan stratégique 2013



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 United States Securities and Exchange Commission 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.



Table des matières

Énoncés prospectifs	À l'intérieur de la page de couverture
Notre vision, notre mission et nos valeurs	2
Objectifs stratégiques mondiaux 2013	3
Croissance	4
Fiscal	5
Client	6
Employé	7
Communauté	8
Objectifs des unités fonctionnelles 2013	
Europe, Moyen-Orient, Afrique et Asie-Pacifique	9
Amériques	10
Broadspire	11
Administration règlement juridique	12
Développement commercial et client international	13
Développement de performance et stratégie mondiale	14
Technologie de l'information et des communications	15
Les marques Crawford	16



Notre vision, notre mission et nos valeurs

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.

Soins de la vue

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

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
- 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 2013

Croissance

- Tirer profit et faire progresser le portefeuille commercial Crawford & Compagnie

Fiscal

- Créer un avantage de coût important par la gestion de coûts et le partage des ressources

Client

- Mettre en application des solutions innovatrices, analytiques, à valeur ajoutée qui augmentent la qualité, la collaboration mondiale et les résultats

Employé

- Perfectionner davantage le leadership et raffiner la culture

Communauté

- Étendre davantage notre engagement communautaire et les programmes sociaux de l'entreprise



Croissance



Tirer profit et faire progresser le portefeuille commercial de Crawford & Compagnie

- Augmenter les revenus
- Établir les priorités et mettre en place des entreprises de croissance organique
- Mettre en oeuvre un processus formel pour évaluer les nouveaux marchés et les nouveaux produits/services
- Créer une centrale de Services techniques mondiaux (GTS^{MD}) Crawford
- Exploiter les forces de notre présence mondiale
- Optimiser la Gestion mondiale des comptes à l'échelle de la compagnie
- Développer un programme mondial formel de vente croisée



Fiscal



Créer un avantage de coût important par la gestion de coûts et le partage des ressources

- Réduire le coût et améliorer les efficacités du processus
- Améliorer les marges d'exploitation
- Réduire les périodes de recouvrement des comptes clients (Days Sales Outstanding, DSO)
- Améliorer le flux de trésorerie et réduire la dette



Client



Mettre en application des solutions innovatrices, analytiques, à valeur ajoutée qui augmentent la qualité et la collaboration mondiale

- Améliorer la proposition de valeur à nos clients
- Renforcer nos capacités de gestion des données
- Prévoir les besoins changeants de nos clients et utiliser la technologie pour améliorer la prise de décision
- Encourager l'idéation et l'esprit d'entreprise
- Continuer à mettre en oeuvre l'innovation et l'intégration technologique



Employé



Perfectionner davantage le leadership et raffiner la culture

- Continuer à offrir des occasions de formation de gestion
- Offrir des programmes de mentorat innovateurs
- Continuer à assurer une culture de paiement associée au rendement
- Respecter la conduite en affaire guidée par le Code mondial de pratiques commerciales et d'éthique
- Miser sur les solutions technologiques pour améliorer le produit de travail des employés
- Développer un sondage d'engagement des employés et communiquer/agir à partir des résultats



Communauté



Élargir encore plus notre engagement communautaire et les programmes sociaux de notre entreprise

- Continuer à choisir les fournisseurs qui offrent des solutions écologiques
- Incorporer les critères de durabilité dans toutes les politiques d'achat
- Élargir encore plus la Journée mondiale de service de l'entreprise, par la participation de l'employé et du pays
- Encourager la participation des bénévoles pendant toute l'année
- Fournir des moyens pour les employés de donner aux organisations choisies



EMEA/A-P

Europe, Moyen-Orient, Afrique et Asie-Pacifique

- Développer, cibler et livrer des stratégies de segment de produits pour les marchés possibles
- Protéger et augmenter la part du marché dans des produits à marge élevée
- Continuer à améliorer les capacités de Catastrophe (CAT) et Services techniques mondiaux (GTS)
- Développer une organisation de service partagé



Amériques

Canada, Amérique latine, États-Unis

- Repositionner la Propriété, les accidents et les risques divers des É.-U. dans le secteur de réclamations à haut volume, à faible gravité
- Accélérer la transition vers une main-d'oeuvre plus variable
- Élargir dans une opération verticale d'Amérique du Nord
- Développer l'excellence dans la capacité technique
- Continuer à améliorer les capacités de Catastrophe (CAT) et Services techniques mondiaux (GTS)
- Investir dans Connexion Entrepreneurs



Broadspire

- Améliorer la rentabilité
- Augmenter les ventes de gestion médicale/TPA
- Établir des relations avec les clients actuels en utilisant des stratégies consultatives
- Repositionner le modèle d'exploitation en développant le modèle interne d'approvisionnement mondial
- Développer un modèle analytique prédictif pour améliorer et élargir les capacités analytiques
- Communiquer à l'interne les stratégies de l'unité commerciale pour augmenter la satisfaction du personnel et des clients



Administration du règlement juridique

- Établir des relations directes avec les corporations qui font face à des règlements de recours collectifs
- Cibler les occasions d'affaires gouvernementales
- Élargir les activités du centre d'appels
- Continuer à augmenter le portefeuille commercial
- Élargir la force de vente et les sites de bureau



Développement commercial et client international

- Augmenter la responsabilisation des ventes et la gestion du rendement
- Consolider et exécuter les initiatives mondiales de vente croisée
- Intégrer le capital intellectuel de la firme
- Présenter et mettre en oeuvre la gestion des comptes mondiaux pour les assureurs et les courtiers mondiaux
- Obtenir des occasions de croissance continue pour maintenir la position de leadership sur le marché
- Optimiser la structure des marchés mondiaux



Développement de performance et stratégie mondiale

- Gérer le développement de performance dans toutes les unités commerciales
- Assurer l'exécution des plans stratégiques
- Surveiller agressivement la mise en oeuvre des initiatives de réduction du coût
- Surveiller les programmes des unités commerciales pour augmenter les revenus à l'appui du cadre de croissance
- Superviser les initiatives de Gestion des risques de l'entreprise et valoriser le développement des propositions



Technologie Information et Communications

- Mettre en oeuvre la convergence des systèmes par la Carte routière des systèmes mondiaux (Global Systems Roadmap - GSR)
- Déployer le programme de technologie Crawford Innovates dans l'ensemble des unités commerciales et des frontières des pays
- Mettre en place un portefeuille d'applications de Crawford Business Process Management (gestion du processus commercial)



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 d'entreprise 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 & Company

Crawford & Compagnie dont le siège social est à Atlanta, Ga., (www.crawfordandcompany.com) est le premier prestataire indépendant mondial offrant un service de solutions de gestion des sinistres 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-conseils et services d'externalisation des processus d'entreprise 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 l'entreprise sont négociées à la Bourse de New York (NYSE) sous les symboles CRDA et CRDB.



BROADSPIRE[®]

a Crawford Company

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).



People. Power. Performance.™

Le Garden City Group, Inc.

(www.gacginc.com) est le leader reconnu en matière d'administration judiciaire des règlements de recours collectifs, des cas de faillite et des programmes d'avis juridiques, avec plus de 1 000 employés dans les bureaux d'une côte à l'autre. La société a traité de nombreux cas à profil élevé, incluant la faillite de General Motors, le règlement WorldCom de 6,15 milliards \$, le règlement antitrust Visacheck/MasterMoney de 3,05 milliards \$, le règlement du Native American Trust de 3,4 milliards \$, et l'installation Gulf Coast Claims Facility de 20 milliards \$.

Les marques Crawford

CONTRACTOR CONNECTION[®]

Crawford Connexion

Entrepreneurs^{MD}, 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.

GTS[®]

Crawford Global Technical Services[®]

Services techniques mondiaux^{MD}

(GTS^{MD}) 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



KMC
On DemandSM
powered by crawford

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.



RSGSM
RISK SCIENCES GROUP

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.



SLS
a Crawford company

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.slsitd.com



SWSSM

STRATEGIC WARRANTY SERVICESSM
— A DIVISION OF CRAWFORD & COMPANY —

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