



**À l'écoute de nos gens. Au service des collectivités.
À la défense de l'environnement.**

Aviva Canada
Déclaration de responsabilité publique
2012



Table des matières

- 2 Message du président et chef de la direction
- 3 À propos de nous
- 4 La responsabilité sociale à Aviva
- 5 Contribution à l'économie
- 6 Écoute des besoins de la clientèle
- 7 Confiance et transparence
- 8 Recrutement et fidélisation du talent
- 9 Environnement et changements climatiques
- 10 Apport au développement des collectivités

Introduction

Aviva Canada Inc. et ses filiales d'assurance (Aviva Canada) sont fières d'évoluer dans une industrie qui, jour après jour, vient en aide aux citoyens du Canada. Deuxième assureur de dommages en importance au pays, Aviva Canada a comme vision d'être une entreprise digne de confiance, respectée, durable et reconnue pour l'influence positive qu'elle exerce dans la société. Cette vision, nous la concrétiserons à l'aide d'une solide stratégie de responsabilité sociale (RS), une composante clé de notre stratégie commerciale globale. En outre, par l'entremise de programmes exclusifs, comme le Fonds communautaire Aviva et Street to School, Aviva Canada et son personnel contribuent chaque année à apporter des changements positifs dans bon nombre de collectivités canadiennes.

Le présent rapport fournit un aperçu des progrès réalisés par Aviva Canada dans la mise en œuvre de sa stratégie de RS, particulièrement en ce qui a trait aux grands enjeux inhérents à ses activités : la confiance et la transparence; le recrutement et la fidélisation du talent; l'environnement et les changements climatiques; l'apport au développement des collectivités. En s'attardant à ces questions, l'entreprise se donne d'autres outils pour résoudre les difficultés et pour changer positivement les choses au profit de la société comme de l'environnement.

La présente Déclaration de responsabilité publique 2012 d'Aviva Canada est un complément du Rapport annuel d'Aviva plc et du Rapport annuel sur la responsabilité sociale de l'entreprise, tous deux portant sur l'exercice financier 2012 (1^{er} janvier au 31 décembre). Tous les montants qui y sont exprimés sont en dollars canadiens.

Sont tenues en considération dans la Déclaration de responsabilité publique 2012 les contributions des compagnies d'assurance en propriété exclusive que sont :

- Aviva, Compagnie d'Assurance du Canada;
- Compagnie d'Assurance Elite;
- Pilot Insurance Company;
- Compagnie d'Assurance Scottish & York Limitée;
- S&Y Compagnie d'Assurance;
- Compagnie d'Assurance Traders Générale.

Il est possible de consulter en ligne la version intégrale du Rapport annuel sur la responsabilité sociale de l'entreprise, à l'adresse www.aviva.com/reports/2012cr/



Message du président et chef de la direction

Il n'y a rien de plus gratifiant que d'aider les autres. À Aviva, nous avons le privilège d'apporter chaque jour sécurité et tranquillité d'esprit à nos trois millions d'assurés de partout au pays, de venir en aide à plus de 200 000 sinistrés canadiens chaque année en leur permettant de reprendre rapidement le cours normal de leur vie et de contribuer au quotidien au développement des collectivités au sein desquelles nous évoluons.

Avec un actif de plus de 8,5 milliards de dollars au Canada, nous sommes l'un des plus importants assureurs au pays. Nous sommes conscients qu'à ce titre, nous avons un rôle fondamental à jouer dans la société et nous avons pris un ferme engagement en ce sens.

Les changements climatiques constituent un enjeu de taille pour notre environnement, notre clientèle et nos affaires, et nous sommes déterminés à agir pour les contrer. Chaque jour, nous faisons, par rapport à nos installations, nos fournisseurs et nos méthodes de travail, des choix qui contribuent à réduire notre empreinte carbone. Nos mesures continues de sensibilisation des consommateurs, par l'entremise des médias traditionnels et sociaux, ont pour but de les aider à protéger leur famille ainsi que les biens qu'ils ont si chèrement acquis des aléas climatiques et de la violence des éléments. Enfin, au sein de notre industrie, nous travaillons conjointement avec le Bureau d'assurance du Canada à soutenir l'enseignement, la recherche universitaire et la mise au point de nouveaux outils d'analyse et de gestion des risques climatiques.

Grâce à notre Fonds communautaire Aviva d'un million de dollars, nous aidons des dizaines d'organismes de bienfaisance à apporter des changements positifs au sein de leur collectivité respective. Dans le cadre de l'initiative novatrice qu'est la compétition annuelle des idées tenue par l'entremise des réseaux sociaux, les participants recueillent des appuis pour *leur* vision des choses, et les idées de projet gagnantes remportent une part du Fonds qui permet leur concrétisation. Nous sommes fiers d'aider ces gagnants à changer positivement les choses au quotidien et à la grandeur du pays.

En outre, nos 3 300 employés donnent généreusement de leur temps et contribuent à des collectes de fonds au profit d'un large éventail de causes méritoires – et cette année encore, ils se sont surpassés. Nos bénévoles enthousiastes ont en effet revêtu les T-shirts jaunes d'Aviva à l'occasion, notamment, de l'ascension de la Tour CN pour le compte de Centraide, de la corvée « 20 minutes de grand nettoyage » tenue de Vancouver à Halifax dans le cadre du Mois de la Terre et du défi Roulons pour la recherche sur le diabète de la FRDJ.

Par ailleurs, le programme de scolarisation Street to School est une initiative mondiale d'Aviva destinée à venir en aide aux jeunes à risque et sans abri. Au Canada, nous mettons particulièrement l'accent sur la prévention. La gestion de risques est au cœur même de nos activités en tant qu'assureur, et le programme Family Reconnect mis au point par Eva's Initiatives est justement conçu pour empêcher que ne se réalisent les pires scénarios.

Nous vous remercions de votre soutien à l'égard d'Aviva. Quel que soit ce que la vie réserve aujourd'hui à nos clients ou nos collectivités, nous sommes résolu à bâtir pour eux des lendemains meilleurs.

Le président et chef de la direction d'Aviva Canada
Maurice Tulloch

À propos de nous

Aviva Canada est le deuxième assureur de dommages en importance au Canada. Plus de trois millions d'assurés au pays profitent de ses produits d'assurance habitation, automobile, véhicule récréatif, groupe et entreprise ainsi que de son service d'indemnisation.

Nos 3 300 employés, répartis dans plus de 25 bureaux à l'échelle nationale, collaborent avec 1 700 courtiers indépendants et PME de partout au Canada pour offrir des produits d'assurance abordables et de haute qualité et pour répondre aux besoins diversifiés de la clientèle.

Aviva Canada est une filiale en propriété exclusive d'Aviva plc (Aviva), l'un des plus importants groupes d'assurance au monde et le plus important fournisseur de services d'assurance au Royaume-Uni.

Notre héritage

Aviva est bien enracinée au Canada. Nos racines au pays remontent en effet au début du XIX^e siècle, quand un certain nombre de compagnies d'assurance du Royaume-Uni ont commencé à exploiter des succursales au Canada. En 1887, la première compagnie canadienne qui forme le socle d'Aviva, The Canada Accident Assurance Company, s'incorpore. Puis, en 1906, la Général Accident, Compagnie d'Assurance du Canada, une autre compagnie constituant Aviva, s'incorpore à Toronto. De fait, au cours du XX^e siècle, plus de 15 sociétés, ancêtres d'Aviva au Canada, se forment, changent de nom, conjuguent leurs forces. Finalement, le 5 mai 2003, CGU, Compagnie d'Assurance du Canada est rebaptisée Aviva, Compagnie d'Assurance du Canada.

Nombre d'employés

3 300

Nombre de courtiers-partenaires

1 700

Nombre d'assurés

3 000 000

La responsabilité sociale à Aviva Canada

Aviva Canada a comme vision d'être une entreprise digne de confiance, respectée, durable et reconnue pour l'influence positive qu'elle exerce dans la société. Notre stratégie de RS est cohérente par rapport à cette vision et représente un pilier important de notre stratégie commerciale globale. Nous sommes déterminés à faire du principe de la durabilité une constante dans toutes les facettes de nos activités, ce qui suppose le respect indéfectible de nos promesses aux consommateurs et l'exercice d'une influence positive sur les collectivités où nous sommes présents ainsi que sur l'environnement.

Engagement environnemental

Notre ferme engagement envers la pérennité de l'environnement et la lutte contre les changements climatiques à l'échelle mondiale constitue un pilier fondamental de notre stratégie de RS. Aviva se distinguait déjà, en 2006, en étant la première compagnie d'assurance à annoncer son engagement à devenir neutre en carbone, et cet objectif se trouve depuis au cœur de toutes ses décisions opérationnelles. Nous agissons de manière à optimiser l'efficacité et à réduire les répercussions environnementales dans les secteurs de l'énergie, de l'eau, des déchets, des communications et du transport. Dans toute la mesure du possible, nous limitons notre consommation de ressources en faisant appel à la technologie et diminuons les rebuts grâce au recyclage sur place et à d'autres programmes de réacheminement des déchets.

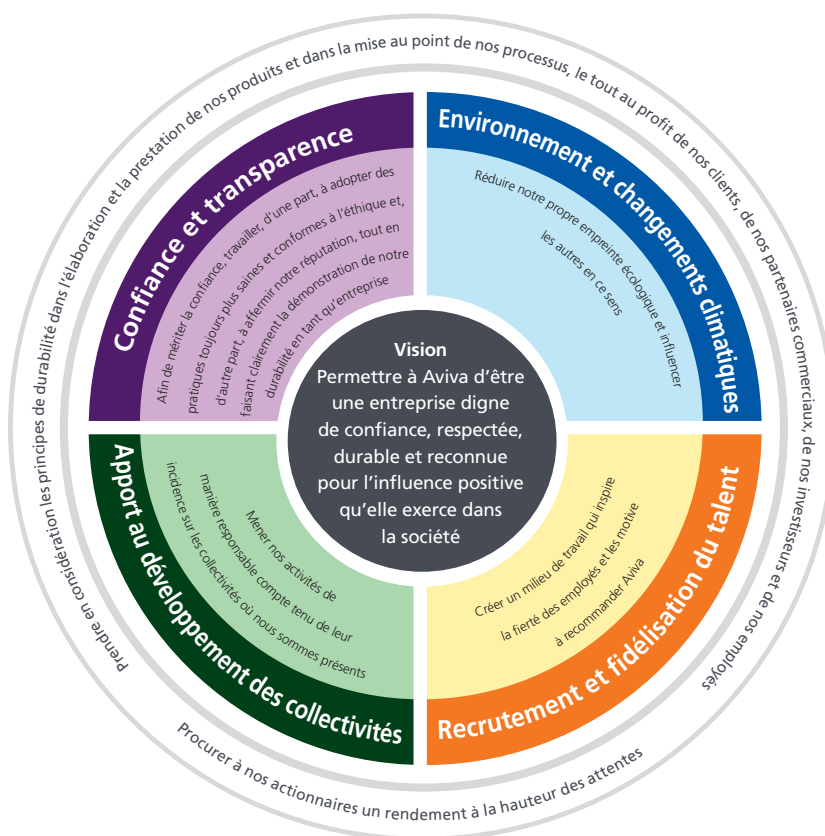
Gouvernance

Grâce à une structure de gouvernance bien établie à l'échelle de l'entreprise, nous pouvons compter sur une équipe de direction solide, une orientation claire et un puissant appui pour doter nos bureaux de partout au monde, y compris du Canada, d'une stratégie de RS. Le comité de la responsabilité sociale, qui relève du conseil d'administration d'Aviva, élabore et revoit régulièrement la politique et les normes mondiales de l'entreprise en la matière, lesquelles sous-tendent les stratégies de RS que nous avons en place à l'échelle internationale. En outre, le comité reçoit les rapports trimestriels sur la RS, formule des recommandations d'améliorations et approuve la partie du Rapport annuel d'Aviva plc traitant de la responsabilité sociale. Les données de ces rapports sont également validées par des vérificateurs indépendants dans le cadre d'un processus d'audit annuel.

La stratégie de RS d'Aviva Canada est élaborée par le vice-président des Affaires générales de concert avec les membres du conseil de direction. Son déploiement est assuré par le directeur, Responsabilité sociale de l'entreprise, qui s'appuie sur les pratiques exemplaires échangées entre pairs et sur les conseils de spécialistes des fonctions mondiales d'Aviva et d'experts du marché canadien. Cette collaboration assure la mise en œuvre de stratégies cohérentes et de démarches fructueuses qui font de notre entreprise un acteur important tant sur la scène commerciale que sociale.

Aviva Canada est un chef de file de l'industrie de l'assurance fermement engagé à constituer une force au service du bien. Pour ce faire, elle mobilise les efforts de son personnel, de ses courtiers partenaires et de ses fournisseurs.

Notre stratégie de RS s'articule autour des axes suivants :



Contribution à l'économie

En notre qualité de deuxième assureur en importance au pays, nous exerçons une influence considérable sur l'économie. Nous y contribuons en effet à titre de grand employeur, d'entreprise contribuable, d'investisseur et d'important client de ces milliers de fournisseurs de biens et de services qui nous aident à respecter les promesses faites à notre clientèle.

En 2012, Aviva Canada a payé des impôts fédéraux et provinciaux à hauteur des montants suivants :

| (en milliers de dollars CAN) | Impôt sur le revenu | Impôt sur les primes et de prévention des incendies | Total des impôts 2012 |
|----------------------------------|---------------------|---|-----------------------|
| Total – Palier fédéral | 46 537 | | 46 537 |
| Terre-Neuve | 1 839 | 3 929 | 5 768 |
| Île-du-Prince-Édouard | 190 | 611 | 801 |
| Nouvelle-Écosse | 1 436 | 4 522 | 5 958 |
| Nouveau-Brunswick | 681 | 2 535 | 3 216 |
| Québec | 4 646 | 17 095 | 21 741 |
| Ontario | 21 325 | 57 200 | 78 525 |
| Manitoba | 562 | 2 092 | 2 654 |
| Saskatchewan | 393 | 2 436 | 2 829 |
| Alberta | 3 167 | 12 334 | 15 501 |
| Colombie-Britannique | 1 467 | 9 913 | 11 380 |
| Yukon | 60 | 153 | 213 |
| Territoires du Nord-Ouest | 97 | 414 | 511 |
| Nunavut | 8 | 27 | 35 |
| Total – Palier provincial | 35 871 | 113 261 | 149 132 |
| Total | 82 408 | 113 261 | 195 669 |

De même, en 2012, Aviva Canada a accordé son soutien à de petites entreprises en concluant des ententes de financement par emprunt dont les montants sont indiqués dans le tableau qui suit.

| Échelle (en dollars CAN) | Alberta | Manitoba | Nouveau-Brunswick | Terre-Neuve | Nouvelle-Écosse | Ontario | Québec | Saskatchewan | Total |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|----------------------|---------------------|---------------------|----------------------|----------------------|-------------------|-----------------------|
| 0 \$ - 24 999 \$ | 10 263 | | | | | | | | 10 263 \$ |
| 25 000 \$ - 99 999 \$ | | | | | | 107 719 | 93 462 | | 201 181 \$ |
| 100 000 \$ - 249 000 \$ | 164 170 | | | | | 1 140 501 | | | 1 304 671 \$ |
| 250 000 \$ - 499 999 \$ | 443 402 | | | 443 636 | | 1 437 381 | 1 636 193 | 499 964 | 4 460 576 \$ |
| 500 000 \$ - 999 999 \$ | 611 105 | | 1 299 132 | | | 6 024 976 | | | 7 935 212 \$ |
| 1 000 000 \$ - 4 999 999 \$ | 2 262 143 | 3 885 143 | | | 2 306 209 | 34 084 117 | 5 473 745 | | 48 011 358 \$ |
| 5 000 000 \$ et plus | | | 16 250 000 | 5 715 350 | | 44 445 730 | 82 465 439 | | 148 876 520 \$ |
| Total | 3 491 083 \$ | 3 885 143 \$ | 17 549 132 \$ | 6 158 986 \$ | 2 306 209 \$ | 87 240 425 \$ | 89 668 839 \$ | 499 964 \$ | 210 799 781 \$ |

Écoute des besoins de la clientèle

La promesse faite à nos clients

Aviva Canada reconnaît l'ampleur de sa responsabilité à l'égard de sa clientèle. Lorsque les consommateurs viennent à nous, ils sont souvent tendus et sont incertains de ce que l'avenir leur réserve. Ils comptent sur nous pour les aider, tant par les services que nous pouvons leur rendre que par notre manière de répondre à leurs besoins. Dans chaque situation, nous voyons à ce que le client soit traité avec empathie et avec respect. Notre sondage annuel sur la qualité du service d'indemnisation est l'un des moyens dont nous nous sommes dotés pour évaluer l'efficacité avec laquelle nous comblons les attentes de nos assurés sinistrés. En 2012, les clients sinistrés qui ont répondu au sondage ont déclaré avoir été satisfaits du processus d'indemnisation dans une proportion de 94 %, un résultat que nous ne cesserons de tenter d'améliorer.

Le processus s'enclenche dès la réception de la demande d'indemnisation. Immédiatement, nous prenons la situation en charge pour faciliter le processus. En composant le 1 866 69 AVIVA (1-866-692-8482), les clients peuvent s'attendre à recevoir d'un expert en sinistres d'Aviva un soutien et un service rapides, fiables et personnalisés, et ce, à toute heure du jour ou de la nuit. Par ailleurs, nous avons récemment lancé l'application *IndemniClic* d'Aviva pour iPhone et iPad, une application qui permet aux assurés de signaler un sinistre automobile sans délai à l'aide de leur téléphone ou de leur tablette.

Par ailleurs, toutes les protections Aviva sont assorties de la Garantie de satisfaction du service d'indemnisation. Si un client n'est pas satisfait du service reçu au cours du règlement d'un sinistre couvert et si nous ne sommes pas en mesure de remédier à la situation, nous lui rembourserons sa prime annuelle en plus du montant du règlement.

Groupe consultatif client

Conformément à sa volonté inflexible de révolutionner l'expérience client dans le milieu de l'assurance et de fournir un service à la clientèle hors pair, Aviva Canada a été le premier assureur à mettre en place un groupe consultatif client en ligne. Ce groupe réunit quelque 6 000 assurés dont les commentaires recueillis plusieurs fois par an nous en disent long sur les besoins et sur les préférences de la clientèle.

Taux de recommandation net

En outre, nous prenons le pouls de nos clients à l'aide de notre sondage sur le taux de recommandation net (TRN), un mécanisme novateur, employé deux fois l'an à l'échelle mondiale, pour mesurer la promotion que font les clients de notre entreprise et la probabilité qu'ils recommandent nos produits et services. Nous nous guidons sur les résultats de ce sondage pour établir nos plans d'action annuels.





Confiance et transparence

Les Canadiens veulent faire affaire avec une entreprise qui tient ses promesses. Apporter prospérité et tranquillité d'esprit à nos clients dans les moments les plus éprouvants de leur vie est la clé pour concrétiser notre vision, celle d'être l'assureur le plus digne de confiance et le plus recommandé. C'est en respectant chaque fois cet engagement et en faisant preuve d'une intégrité indéfectible que nous stimulerons et préserverons la confiance envers Aviva Canada. Voici certains des moyens que nous prenons pour soutenir cet objectif :

Code d'éthique professionnelle :

Nous aspirons au respect des normes de conduite professionnelle les plus élevées et définissons les principes pour y arriver dans notre Code d'éthique professionnelle. Ce code appelle à l'équité, l'honnêteté et la transparence dans tous les volets de nos activités et, chaque année, nos employés sont tenus d'en revoir les dispositions et de s'engager à s'y conformer. Tout employé qui enfreint le Code d'éthique professionnelle s'expose à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.

Formation sur la prévention de la corruption :

Tous les employés sont tenus de suivre une formation sur la prévention de la corruption qui présente la politique de tolérance zéro et les normes d'Aviva en matière de pots-de-vin et de corruption et qui explique les conséquences de toute violation à cette

politique. Tous nos employés peuvent communiquer, de manière confidentielle, leurs préoccupations ou leurs soupçons à un service indépendant de signalement des abus et d'enquête.

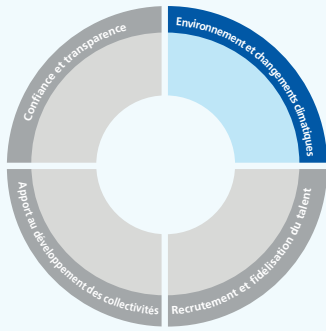
Formation sur la protection de l'entreprise :

Le respect de la confidentialité ainsi que la protection de l'information opérationnelle et des renseignements personnels de nos clients, de nos employés, de nos partenaires et de nos fournisseurs s'inscrivent dans les priorités d'Aviva. En conséquence, notre personnel est tenu de suivre annuellement la Formation sur la protection de l'entreprise, dans le cadre de laquelle leur sont expliquées les dispositions à prendre pour la protection de toutes les catégories d'information.

Pourcentage d'employés ayant signé le Code d'éthique professionnelle

100%





Environnement et changements climatiques

Les choix que nous effectuons quotidiennement dans le but de réduire le gaspillage et d'abaisser notre consommation de ressources continuent de porter leurs fruits. À preuve, nous sommes parvenus à limiter à 10 934 tonnes métriques nos émissions d'équivalents en dioxyde de carbone (CO₂), ce qui représente une diminution de 10 % par rapport à l'année précédente. Par ailleurs, nous compensons ces émissions par l'achat de crédits de carbone dans la perspective de réaliser notre objectif : devenir une entreprise neutre en carbone

Tandis que nous déployons ces efforts pour atténuer notre empreinte écologique, nous savons à quel point les changements environnementaux, qui entraînent des conditions météorologiques de plus en plus instables, intenses et dommageables, influent sur notre clientèle. Nous travaillons donc à sensibiliser et informer les consommateurs canadiens dans le but d'aider nos assurés à jouer, eux aussi, un rôle dans la réduction du risque de réchauffement climatique et à protéger leur famille et leur propriété. Pour ce faire, nous recourons toute l'année durant aux médias sociaux, aux médias traditionnels, au site AvivaCanada.com et à notre Réseau des courtiers pour diffuser à l'intention du public des renseignements et des conseils sur les risques les plus courants selon les différentes saisons.

En outre, nous accordons des avantages particuliers à nos clients afin de récompenser leurs efforts personnels en faveur de l'environnement. Par exemple, nous offrons des rabais à nos titulaires de polices auto qui assurent un véhicule hybride. Par ailleurs, nous faisons bénéficier nos titulaires de polices habitation de l'avenant Assurance de l'équipement d'énergie des habitations écologiques, une combinaison sur mesure de garanties offertes au rabais aux clients qui combrent leurs besoins en électricité par le recours à des panneaux solaires ou à des éoliennes.

De manière plus générale, nous nous sommes associés à l'organisme national Evergreen, qui a comme mission de rendre les villes plus vivables par la mise en œuvre de projets de verdissement et qui collabore avec les entreprises et les collectivités pour créer un avenir plus durable.

Initiatives environnementales

Chaque année, nous menons à bien des projets et tenons des activités qui appellent à la participation de nos employés et ont

pour but le verdissement de nos installations et la réduction de notre empreinte carbone. Souvent, ces événements profitent d'un appui considérable de la part de notre équipe responsable de la protection de l'environnement, laquelle est formée de membres bénévoles de partout au Canada. Voici certaines de nos initiatives en faveur de l'environnement :

Une heure pour la Terre

De concert avec les gestionnaires d'immeubles, les succursales d'Aviva, de Dartmouth en Nouvelle-Écosse à Vancouver en Colombie-Britannique, ont appuyé en 2012 le mouvement Une heure pour la Terre en éteignant toutes les lumières non essentielles pendant 60 minutes. Nous encourageons également nos employés à faire de même à la maison, en guise de soutien à des mesures immédiates de lutte contre les changements climatiques.

20 minutes de grand nettoyage

Nous tenons chaque année l'événement « 20 minutes de grand nettoyage », une activité créée pour marquer le Mois de la Terre et la semaine annuelle du programme Pitch-In Canada. Pour l'occasion, nous invitons nos employés à prendre une pause de 20 minutes pour sortir nettoyer le terrain et les alentours de leurs bureaux. En 2012, des employés Aviva de partout au pays ont pris part au grand nettoyage, ramassant plus de 0,45 tonne métrique (450 kilos) de déchets.

Journée mondiale sans papier

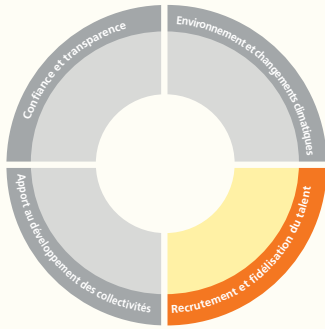
En appui à l'Association for Information and Image Management (AIIM), nous soulignons annuellement la Journée mondiale sans papier, un moyen pour nous de renseigner nos employés sur les initiatives visant la réduction de la consommation de papier. En 2012, nous avons fait la promotion de cette journée auprès de nos employés en diffusant des conseils et des stratégies qui aideront à faire d'Aviva une entreprise sans papier.

Pourcentage d'employés estimant que nos choix soutiennent la pérennité de l'environnement

77%

Pourcentage de réduction des émissions de CO₂

10%



Recrutement et fidélisation du talent

Aviva Canada compte plus de 3 300 employés de talent, déterminés à procurer des produits d'assurance d'une qualité exceptionnelle et un service hors pair à nos courtiers-partenaires et à nos clients.

Nous sommes résolus à créer une culture d'engagement axée sur un rendement élevé, qui attire des professionnels désireux d'y appartenir et au sein de laquelle nos employés actuels peuvent évoluer sainement, s'épanouir et cheminer dans leur carrière.

Employés, par province

| Province | Temps plein | Temps partiel | Total |
|-------------------------|--------------|---------------|--------------|
| Alberta | 181 | 0 | 181 |
| Colombie-Britannique | 135 | 1 | 136 |
| Manitoba | 59 | 0 | 59 |
| Nouveau-Brunswick | 36 | 1 | 37 |
| Terre-Neuve-et-Labrador | 4 | 0 | 4 |
| Nouvelle-Écosse | 120 | 0 | 120 |
| Ontario | 2 290 | 7 | 2 297 |
| Île-du-Prince-Édouard | 1 | 0 | 1 |
| Québec | 440 | 19 | 459 |
| Saskatchewan | 7 | 0 | 7 |
| Total | 3 273 | 28 | 3 301 |

La promesse faite aux employés

« À Aviva, je suis reconnu pour qui je suis et mon apport est important! »

Cette promesse est au cœur de notre culture qui reconnaît l'individualité de chacun de nos employés et les encourage à comprendre celle de nos clients. Chacun de nous est unique et peut changer les choses à sa façon.

Nous avons la ferme intention de nourrir ce sentiment de fierté et d'engagement et de soutenir cette volonté de perfectionnement de nos gens, notamment par les moyens suivants :

- **Une gestion du talent** qui fait que chacun se sent reconnu pour qui il est et sait que sa contribution compte quand il s'agit d'apporter prospérité et tranquillité d'esprit à notre clientèle.
- **Des programmes de formation et de perfectionnement** qui amènent nos employés de tous les échelons à assumer pleinement la responsabilité de leur perfectionnement professionnel et de leur carrière, et leur procurent les ressources nécessaires pour y arriver.

Nous offrons un programme de rémunération et d'avantages sociaux, qui comprend :

Le principe de la rémunération au rendement, fermement ancré dans notre vision et nos valeurs. Outre leur rémunération de base, nos employés ont en effet droit à un régime de retraite, à des avantages sociaux de même qu'à une rémunération variable versée sous forme de primes au rendement et de primes de participation aux bénéfices et profitent d'activités de reconnaissance, d'occasions de formation et de perfectionnement ainsi que d'un milieu de travail stimulant et positif.

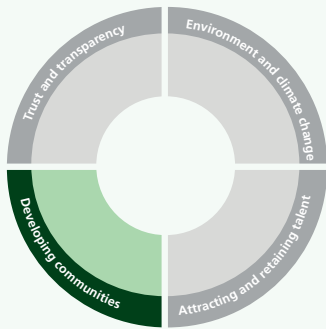
La reconnaissance, un principe découlant directement de notre engagement envers l'excellence au profit de notre clientèle et de nos courtiers-partenaires de même que dans tous les aspects de nos activités. Par l'entremise du programme *Bravo!*, Aviva Canada souligne les réalisations d'équipes et d'employés qui sont allés bien au-delà des

attentes, ont joué un rôle déterminant dans l'atteinte des objectifs de l'entreprise ou ont exercé une influence considérable sur notre clientèle en incarnant notre vision et nos valeurs.

Des programmes de dons et de bénévolat, qui encouragent nos employés à apporter des changements positifs au sein de leur collectivité. Nos employés sont soutenus dans leurs initiatives de bénévolat et de collecte de fonds par les programmes Dons pour les gens d'action, Dons jumelés et Bénévolat pendant les heures de travail mis en place par Aviva. En vertu de ce dernier programme, chaque employé est autorisé à faire du bénévolat pendant les heures de travail pour un organisme de bienfaisance enregistré auprès de l'Agence du revenu du Canada, à concurrence de 15 heures par an. Ainsi, le personnel d'Aviva Canada a-t-il consacré en 2012 un total de 6 538 heures à des activités de bénévolat.

Pourcentage d'employés fiers de travailler à Aviva Canada

85%



Apport au développement des collectivités

Nous contribuons au développement des collectivités en établissant des partenariats dans ce qui constitue trois principaux domaines stratégiques pour Aviva : l’instruction et la sensibilisation, l’éducation financière et l’atténuation des expériences traumatisantes.

Ainsi, en 2012, nous avons fait don de 2 millions de dollars à des organismes de bienfaisance de partout au pays, une somme à laquelle s’est ajouté l’apport de nos employés, à hauteur de 509 000 \$.

Les onze grands gagnants de 2012 :

- **Centre jeunesse Undercurrent** – Glace Bay, Nouvelle-Écosse
- **Des aliments sains et bon marché dans le secteur nord de Halifax** – Halifax, Nouvelle-Écosse
- **Une vraie cour d’école pour ados!** – Bois-des-Filion, Québec
- **Trousses de soins de Kaiden pour les enfants atteints de fibrose kystique** – Russell, Ontario
- **Remplissez notre piscine! Une piscine à Smiths Falls** – Smiths Falls, Ontario
- **Promouvoir la cohabitation homme-ours – Éducation et action** – Sprucedale, Ontario
- **Parc de planche à roulettes Riehl** – Pelham, Ontario
- **Parc de jeux aquatiques « Actions désintéressées » Chase Kraynick** – Canora, Saskatchewan
- **Rescue for Life – Programme de stérilisation** – Spruce Grove, Alberta
- **Serre Gladstone dans le cadre du programme scientifique de nutrition** – Vancouver, Colombie-Britannique
- **Le premier terrain de jeux des enfants de l’Arctique** – Inuvik, Territoires du Nord-Ouest



Le Fonds communautaire Aviva – Aider les Canadiennes et les Canadiens à apporter un changement positif au sein de leur collectivité

Le Fonds communautaire Aviva, une initiative novatrice, a été le tout premier programme d’investissement communautaire s’appuyant sur les médias sociaux. Son but : donner aux Canadiennes et aux Canadiens les moyens d’exercer une influence positive au sein de leur collectivité en faisant financer leurs propres idées de projets. La compétition annuelle du Fonds prévoit en effet l’octroi aux idées gagnantes de prix totalisant un million de dollars. Depuis la création du Fonds, Aviva Canada a ainsi financé, à hauteur de plus de 3,5 millions de dollars, les projets de 42 organismes de bienfaisance et groupes communautaires.

Dons versés à des organismes de bienfaisance

2 000 000 \$

Nombre d’heures de bénévolat de nos employés

6 358

Pourcentage d’employés estimant qu’Aviva soutient bien les collectivités

87%



Programme Street to School – Aider les jeunes sans abri et à risque

L'éducation est l'assurance d'un avenir meilleur, et chaque enfant devrait y avoir accès. Voilà pourquoi, par l'entremise du programme de scolarisation Street to School, Aviva Canada s'engage à aider les jeunes sans abri et à risque à retourner aux études par l'entremise de programmes pédagogiques ou de formation. Déjà, Aviva est venue en aide, de par le monde, à plus de 600 000 jeunes et enfants. Au Canada, notre partenariat avec Street to School est axé sur la prévention et l'intervention, et cible des jeunes susceptibles de devenir itinérants ou de décrocher. Nous travaillons également en association avec des organismes caritatifs qui aident des jeunes ayant déjà connu la rue ou été à risque à se loger, s'instruire, se dénicher un emploi, se procurer des soins médicaux et obtenir des conseils et du soutien. En 2012, ces partenariats ont permis d'aider au-delà de 1 600 jeunes sans abri et à risque de partout au Canada.

Le 12 avril 2012, nous avons marqué la Journée internationale des enfants de la rue en faisant l'annonce de notre nouveau partenariat exclusif avec l'organisme Eva's Initiatives, un pionnier incontesté dans l'intervention auprès des jeunes sans abri et à risque. Dans le cadre de cette alliance, nous soutenons le programme Family Re-Connect d'Eva's Initiatives, qui fournit une intervention et un soutien de première heure aux jeunes et à leurs familles en crise dans le but d'accélérer la réintégration du jeune dans son milieu familial ou de prévenir qu'il le quitte. Nous appuyons également son programme National Initiatives, le seul programme national consacré à l'intervention hâtive et à la prévention précoce de l'itinérance chez les jeunes en favorisant la prise de mesures collectives novatrices et créatives.

Voici certains des principaux organismes partenaires de notre programme Street to School au Canada :

- **Evergreen** – Clay Works Program
- **YMCA-YWCA** – Programme d'hébergement transitoire de deuxième étape
- **YouthLink** – Programme de coopératives d'habitation
- **Boys and Girls Club of Winnipeg** (United Way Winnipeg) Community School Investigators (CSI) Summer Learning Enrichment Program
- **Burnaby Family Life** (United Way Lower Mainland-Vancouver) African Children's Homework Club
- **Delisle Youth Services** (United Way Toronto) Delisle in the Schools
- **Learning Disabilities Association of Nova Scotia** (United Way Halifax) Linking Language to Learning
- **Plein Milieu** (Centraide du Grand Montréal) Travail de milieu
- **Welcome Inn Community Centre** (United Way of Burlington) Learn and Fun After-School
- **West Scarborough Neighbourhood Community Centre** (United Way Toronto) Youth Diversion Program

Pour des collectivités en meilleure santé

Nous sommes un fier commanditaire de l'organisme Centraide et des centaines d'agences qui soutiennent l'établissement de collectivités en meilleure santé et plus résistantes. En 2012, avec l'aide de nos employés, nous avons fait don de 520 000 \$ à Centraide.

Vu la nature de nos activités, nous sommes très conscients des effets dévastateurs que les traumatismes de tous ordres, et particulièrement ceux liés à l'état de santé, peuvent avoir sur la qualité de vie. Voilà pourquoi l'atténuation des expériences traumatisantes constitue l'une des priorités stratégiques liées à notre volonté de contribuer au développement des collectivités. Misant sur la générosité de nos employés et sur diverses initiatives de bénévolat, nous procurons une aide précieuse aux organismes voués à la prévention des traumatismes, aux soins connexes et au soutien requis par ces Canadiennes et Canadiens aux prises avec des problèmes de santé ou ayant vécu des expériences traumatisantes. Ces organismes comprennent :

- Achilles Canada;
- La Société canadienne du cancer;
- L'Association canadienne des paraplégiques;
- La Fondation des maladies du cœur;
- La Fondation de la recherche sur le diabète juvénile;
- La Lew Dunn Memorial Foundation;
- La Fondation pour l'enfance Starlight;
- La Fondation de recherches sur les blessures de la route.

Nous avons, par ailleurs, le privilège de compter parmi les partenaires du programme communautaire Petit ours de la Police provinciale de l'Ontario. Dans le cadre de cette démarche, les agents de la PPO remettent à des enfants victimes d'accidents de voiture, de situations familiales difficiles ou d'autres incidents traumatisants un ours en peluche – que les employés d'Aviva ont baptisé du prénom de Buddy – ayant pour seule mission de les reconforter!

Pour nous joindre

Aviva Canada Inc.

2206, avenue Eglinton est
Scarborough (Ontario) M1L 4S8
Canada
Tél. : 1-800-387-4518

Pour plus de renseignements

Consultez les sites Web suivants pour en savoir plus sur notre entreprise et sur la responsabilité sociale à Aviva :

**Site d'entreprise
Aviva Canada**
www.avivacanada.com

**Site d'entreprise
Aviva plc**
www.aviva.com

**Rapport annuel sur la
responsabilité sociale de l'entreprise
Aviva plc**
www.aviva.com/reports/2012cr/

AvivaCanada.com   