



Aviva Canada

À l'écoute de nos gens.

Au service des collectivités.

À la défense de l'environnement.

**Déclaration de responsabilité publique  
2014**



## Table des matières

- 2 Message du président et chef de la direction
- 3 À propos de nous
- 4 Notre stratégie de responsabilité sociale des entreprises
- 5 Notre apport à l'économie
- 6 Notre engagement à l'égard de la clientèle
- 7 Confiance et transparence
- 8 Environnement et changements climatiques
- 9 Recrutement et fidélisation du talent
- 11 Développement des collectivités

## Introduction

Aviva Canada Inc. et ses filiales (désignées collectivement « Aviva Canada ») sont fières d'évoluer dans une industrie qui, jour après jour, vient en aide aux citoyens du Canada. Assureur de dommages parmi les plus importants 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 concrétisons à l'aide d'une solide stratégie de responsabilité sociale des entreprises (RSE), 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 les collectivités canadiennes.

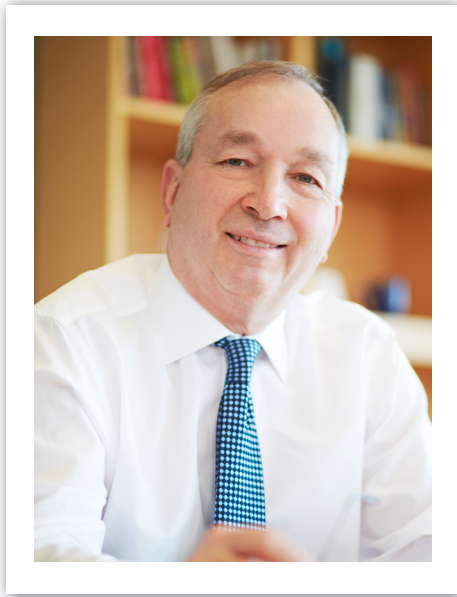
Le présent rapport fournit un aperçu des progrès réalisés par Aviva Canada dans la mise en œuvre de sa stratégie de RSE, particulièrement en ce qui a trait aux grands enjeux inhérents à ses activités : la confiance et la transparence; le recrutement et la fidélisation du talent; l'environnement et les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

La présente Déclaration de responsabilité publique 2014 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 2014 (1<sup>er</sup> 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 2014 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 (angl. seul.), à l'adresse [www.aviva.com](http://www.aviva.com).



## Message du président et chef de la direction

Un chef de file du secteur canadien de l'assurance de dommages, Aviva Canada répond aux besoins de millions de clients de toutes les régions du pays et apporte activement son soutien aux collectivités au sein desquelles elle mène ses activités. À preuve, nous avons fait don de plus de 1,8 million de dollars l'an dernier pour aider à bâtir des collectivités canadiennes plus fortes et plus durables.

Le climat a continué de faire les manchettes en 2014 après un hiver particulièrement long et rigoureux. Nous avons donc connu une augmentation de la fréquence et de la gravité des sinistres à l'instar de nos pairs du secteur. La fréquence avait bien diminué à l'aube du 3<sup>e</sup> trimestre, mais l'accalmie fût de courte durée, de violentes tempêtes de grêle s'étant abattues sur l'Alberta au début du mois d'août. Malgré tout, nous sommes restés fidèles à notre engagement et sommes venus en aide à nos assurés sinistrés avec célérité et efficacité. Rien n'est plus gratifiant que d'aider une personne dans le besoin, et nous sommes fiers, à Aviva Canada, d'apporter réconfort et soutien à des milliers de Canadiens, jour après jour.

Nous ne nous contentons pas d'être présents pour nos assurés quand le malheur frappe, nous travaillons constamment à améliorer la qualité de vie de tous les citoyens. Notre campagne annuelle au profit de Centraide, notre participation à des programmes d'aide aux jeunes à risque et le soutien que nous apportons à diverses causes liées à la santé ne sont que quelques exemples des moyens par lesquels nous avons eu une incidence positive au sein des collectivités canadiennes en 2014. De plus, la générosité de notre personnel s'est confirmée de nouveau, comme en témoignent un bilan annuel de plus de 2 900 heures de bénévolat au profit d'organismes caritatifs et des dons substantiels à des causes que nos employés ont à cœur.

Pour une sixième année consécutive, le Fonds communautaire Aviva a été source d'inspiration pour des milliers de Canadiens. Depuis son lancement en 2009, le Fonds a financé, à hauteur de 5,5 millions de dollars, une centaine de projets communautaires dans tous les coins du pays. Fait plus emballant encore, la compétition du Fonds, ouverte au départ aux Canadiens seulement, prend rapidement une ampleur internationale, ce dont nous tirons tous une grande fierté! Notre bureau du Royaume-Uni a en effet lancé sa propre version du Fonds communautaire Aviva en mars 2015.

En rétrospective, je ne peux que saluer fièrement le travail accompli en 2014 par notre équipe de plus de 3 000 employés pour améliorer les choses au profit de nos courtiers partenaires, de notre clientèle, de leurs pairs et de leur collectivité respective. Des précisions sur cette incidence positive d'Aviva Canada vous sont fournies dans ces pages.

Merci.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Greg Somerville', written over a light blue horizontal line.

**Greg Somerville**  
Président et chef de la direction, Aviva Canada Inc.

## À propos de nous

Aviva Canada est l'un des plus importants assureurs de dommages au Canada, et plus de trois millions d'assurés au pays profitent de ses produits d'assurance habitation, automobile, véhicule récréatif, groupe et entreprise et de son service d'indemnisation hors pair.

Nous comptons plus de 3 000 employés, répartis dans 25 bureaux à l'échelle nationale, qui collaborent avec 1 700 courtiers indépendants et PME de partout au Canada pour offrir des produits d'assurance abordables et de haute qualité et 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 en territoire canadien

En existence depuis 300 ans, Aviva a des racines au Canada depuis le début du XIX<sup>e</sup> siècle. En 1835, la première compagnie canadienne formant le socle d'Aviva, The Canada Accident Assurance Company, s'incorpore. Suit, en 1906, la General Accident, Compagnie d'Assurance du Canada, une autre société constituante d'Aviva. Au cours du XX<sup>e</sup> siècle, plusieurs sociétés sont fondées, changent de nom, conjuguent leurs forces ou font l'objet d'acquisitions. Finalement, le 5 mai 2003, CGU, Compagnie d'Assurance du Canada est rebaptisée Aviva, Compagnie d'Assurance du Canada.





# Notre stratégie de responsabilité sociale des entreprises

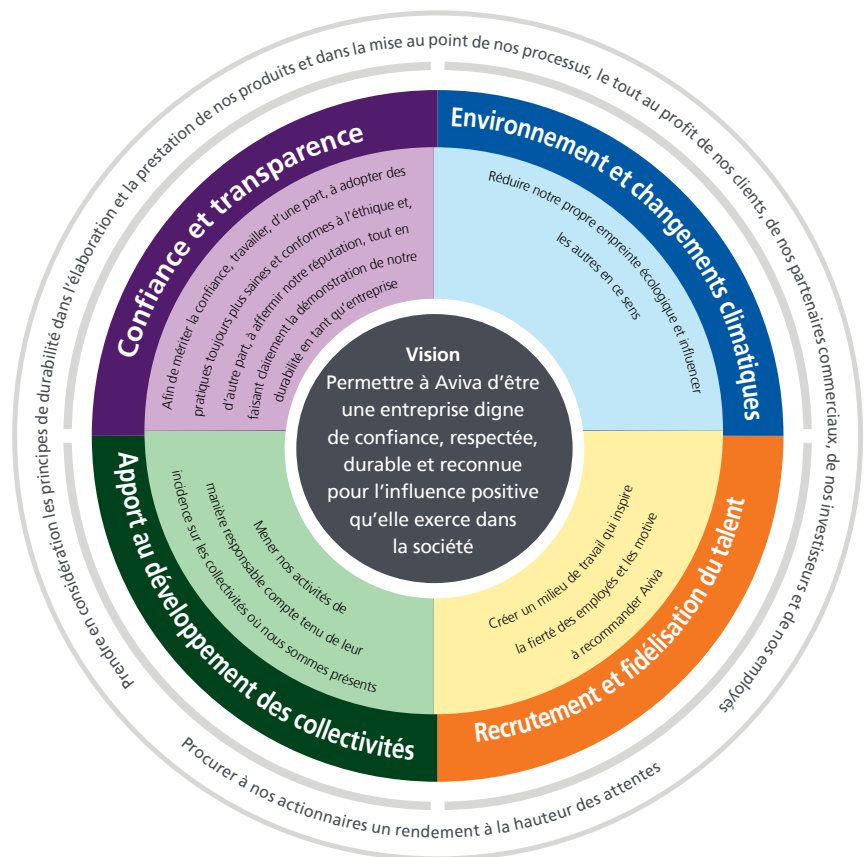
Aviva Canada est un chef de file de l'industrie de l'assurance fermement engagé à apporter des changements positifs au sein de la société. Pour ce faire, elle mobilise les efforts de son personnel, de ses courtiers-partenaires et de ses fournisseurs. Notre stratégie de RSE est un pilier important de notre stratégie globale, et 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 ainsi que l'exercice d'une influence positive sur les collectivités où nous sommes présents et sur l'environnement.

## Notre engagement environnemental

Notre ferme engagement envers la pérennité de l'environnement et la lutte contre les changements climatiques à l'échelle mondiale est une composante fondamentale de notre stratégie de RSE. 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.

En déployant ces efforts pour atténuer notre empreinte écologique, nous constatons à quel point les changements environnementaux influent sur notre clientèle. Nous travaillons donc à sensibiliser et informer les consommateurs canadiens dans l'optique d'aider nos assurés à jouer, eux aussi, un rôle dans l'atténuation du risque de réchauffement climatique et à protéger leur famille et leur propriété dans un contexte où les conditions météorologiques se font de plus en plus instables et intenses.

Le graphique ci-dessous illustre le cadre dans lequel s'inscrit notre stratégie de RSE.



# Notre apport à l'économie

Nous sommes l'un des plus importants assureurs de dommages canadiens et nous exerçons une influence considérable sur l'économie du pays. 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 2014, Aviva Canada a payé des impôts fédéraux et provinciaux à hauteur de montants suivants :

(en milliers de dollars CAN)	Impôt sur le revenu	Impôt sur les primes et de prévention des incendies	Total des impôts
Total – Ordre fédéral	47 902		47 902
Terre-Neuve	1 183	3 464	4 647
Île-du-Prince-Édouard	213	596	809
Nouvelle-Écosse	1 610	4 815	6 425
Nouveau-Brunswick	963	2 864	3 827
Québec	4 604	15 804	20 408
Ontario	20 079	61 677	81 756
Manitoba	890	2 567	3 457
Saskatchewan	596	2 870	3 466
Alberta	4 518	15 312	19 830
Colombie-Britannique	2 058	10 447	12 505
Yukon	91	190	281
Territoires du Nord-Ouest	142	526	668
Nunavut	7	21	28
Total - Ordre provincial	36 954	121 153	158 107
<b>Total</b>	<b>84 856</b>	<b>121 153</b>	<b>206 009</b>

Elle 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 :

(en milliers de dollars CAN)	Alberta	Manitoba	Nouveau-Brunswick	Terre-Neuve	Nouvelle-Écosse	Ontario	Québec	Saskatchewan	Total
0 - 24	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25 - 99	-	-	-	-	-	-	-	-	-
100 - 249	-	-	-	-	-	671	-	-	671
250 - 499	282	-	-	284	-	2 842	1 101	324	4 833
500 - 999	-	-	765	-	-	2 701	1 078	-	4 544
1 000 - 4 999	2 835	4 316	2 072	4 766	1 884	68 406	7 657	-	91 936
5 000 et plus	-	-	20 000	-	-	48 510	50 000	-	118 510
<b>Total</b>	<b>3 117</b>	<b>4 316</b>	<b>22 837</b>	<b>5 050</b>	<b>1 884</b>	<b>123 130</b>	<b>59 836</b>	<b>324</b>	<b>220 494</b>

En outre, Aviva Canada a consacré les sommes suivantes à l'achat d'obligations en 2014 :

(en milliers de dollars CAN)	Alberta	Colombie-Britannique	Manitoba	Nouveau-Brunswick	Terre-Neuve	Nouvelle-Écosse	Ontario	Québec	Saskatchewan	Total
Oblig. fédérales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2 216 700
Oblig. provinciales	50 800	337 000	160 400	79 900	20 300	89 300	765 300	314 400	161 200	1 978 600
Oblig. municipales	-	102 800	2 300	-	-	-	26 600	1 600	-	133 300
<b>Total</b>	<b>50 800</b>	<b>439 800</b>	<b>162 700</b>	<b>79 900</b>	<b>20 300</b>	<b>89 300</b>	<b>791 900</b>	<b>316 000</b>	<b>161 200</b>	<b>4 328 600</b>

Aviva Canada a également investi 1 069,5 millions de dollars dans des obligations de sociétés canadiennes en 2014.

# Notre engagement à l'égard de la clientèle

## Nous sommes là en cas de besoin...

Aviva Canada est fière de la confiance dont témoignent plus de trois millions d'assurés de toutes les régions du pays à l'égard de ses produits et services. Ainsi, en 2014, ce sont quelque 1,4 million de véhicules automobiles, 794 000 habitations, 601 000 véhicules de loisirs et résidences secondaires et plus de 180 000 entreprises qui ont bénéficié d'une protection fiable d'Aviva Canada.

Nos assurances s'inspirent de nos clients. Nous sommes donc à même de proposer à chacun une solution d'assurance adaptée à ses propres besoins et attentes. Nous demeurons fermes dans notre engagement à présenter aux consommateurs canadiens une offre étendue et diversifiée de produits d'assurance, à tarifs concurrentiels et assortis d'un service à la clientèle hors pair. Nous y parvenons par l'entremise d'un puissant réseau pancanadien de courtiers-partenaires bénéficiant du plein soutien des équipes d'Aviva Canada.

## La promesse faite à nos clients

Nous apportons une aide déterminante à nos clients dans les situations de crise et les tournants de la vie, et c'est une responsabilité que nous prenons très au sérieux. Lorsqu'ils viennent à nous, ils sont souvent tendus et sont incertains de ce que l'avenir leur réserve. Nous avons donc à cœur de leur éviter les tracas en leur simplifiant les choses et en répondant rapidement à leurs besoins, aussi divers soient-ils. Pour nous, chacun est une personne à part entière – pas qu'un numéro de police – et mérite d'être traité avec respect et empathie.

## Notre écoute du client, pour la compréhension de ses besoins

À Aviva Canada, le client a voix au chapitre. Nous sommes à son écoute, pour comprendre et satisfaire au mieux ses besoins. Nous sollicitons l'opinion de nos clients sur une variété d'enjeux par des sondages mensuels et des groupes de discussion périodiques et nous leur offrons toute une panoplie d'autres moyens de s'exprimer à nous, y compris sur les réseaux sociaux et sur notre site Web d'entreprise. Ces modes d'interaction en ligne sont indispensables pour le succès de nos mesures visant à rehausser l'expérience du client et à rendre nos produits et services adaptables en fonction des besoins particuliers de chacun.

## Notre équipe Se soucier davantage

Nos employés sont aussi nos clients, et nous reconnaissons à quel point leur rétroaction peut nous être précieuse. Aviva Canada a donc mis en place, en 2014, son réseau de « virtuoses » du service à la clientèle, une centaine d'employés de partout au Canada chargés, d'une part, de promouvoir les mesures prises localement pour améliorer l'expérience client et, d'autre part, de formuler leur opinion et leurs conseils sur les autres projets envisagés.

## Notre service d'indemnisation : sans égal

Nous sommes résolu, à Aviva Canada, à fournir un service d'indemnisation qui fait exception en tous points. En 2014, nos professionnels ont traité plus de 247 000 demandes d'indemnités. Jour après jour, ce sont plus de 1 200 experts en sinistres qui collaborent de près avec nos courtiers-partenaires et notre réseau de fournisseurs pour épauler au mieux nos assurés sinistrés et faire en sorte que la situation revienne à la normale pour eux le plus vite possible.

Dès la réception de la demande, nous prenons la situation en charge. En composant le 1 866 69 AVIVA (1-866-692-8482), nos assurés 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, toutes les assurances habitation et automobile Aviva des particuliers sont assorties de notre *Garantie de satisfaction du service d'indemnisation*.<sup>1</sup> 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!

Aviva Canada se porte en outre garante des travaux de réparation automobile et domiciliaire qu'exécutent les fournisseurs membres de son réseau *Première*, tous des spécialistes choisis pour leur qualité supérieure et leur service à la clientèle exceptionnel.

Nous mesurons en permanence la satisfaction de nos assurés afin de confirmer que le traitement de leurs demandes répond à leurs attentes. Notre Sondage annuel sur la qualité du service d'indemnisation est l'un des moyens dont nous nous sommes dotés pour évaluer notre efficacité sur ce plan, et nous nous guidons sur ses résultats pour établir nos plans d'action. En gros, il ressort de cette démarche que nous sommes d'une grande efficacité quand il s'agit de répondre aux besoins de nos assurés sinistrés, y compris dans le contexte d'événements catastrophiques.



<sup>1</sup> Des conditions s'appliquent. Pour de plus amples renseignements, allez à <https://avivacanada.com/fr/indemnisation>



# Confiance et transparence

Nous joignons le geste à la parole...

Les Canadiens veulent faire affaire avec une entreprise qui tient ses promesses. Apporter la 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 :

## Structure de 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 RSE. Le comité de gouvernance, 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 RSE que nous avons en place dans les marchés locaux, y compris le Canada. Il revoit les rapports sur la RSE, formule des recommandations d'améliorations et approuve la partie du Rapport annuel d'Aviva traitant de la responsabilité sociale. Enfin, nos indicateurs de rendement clés en matière de responsabilité d'entreprise sont validés par des vérificateurs indépendants dans le cadre d'un processus d'audit annuel.

## Code d'éthique professionnelle

Nous aspirons au respect des normes de conduite professionnelles les plus élevées et définissons les principes pour y arriver dans notre Code d'éthique professionnelle. Ce code appelle à 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.

## Ligne de dénonciation d'Aviva Canada, Right Call

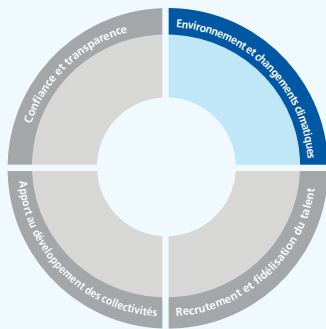
Nos employés peuvent communiquer, en toute confidentialité, leurs préoccupations ou leurs soupçons concernant des situations douteuses à un service indépendant de signalement des abus et d'enquête.

## 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.







# Environnement et changements climatiques

Nous apportons des changements positifs et quantifiables en faveur de l'environnement, qui génèrent en outre des gains financiers et sociaux...

À Aviva Canada, nous attachons une importance capitale à la protection de l'environnement et veillons au quotidien à faire des choix qui contribuent à réduire notre empreinte écologique. Nous insistons jour après jour auprès des propriétaires des immeubles qui abritent nos bureaux et de l'ensemble de nos employés de partout au Canada pour qu'ils déploient des efforts conscients et collectifs en faveur de l'atteinte de cet objectif. Par ailleurs, nous compensons nos émissions d'équivalents en dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>) par l'achat de crédits de carbone.

Dans un contexte où les conditions météorologiques se font de plus en plus instables et intenses, nous sommes résolus à aider nos clients à prévenir au mieux les risques qu'ils courent du fait des changements climatiques. Pour ce, nous avons recours aux médias sociaux et traditionnels, au site AvivaCanada.com et à notre Réseau des courtiers.

## Nous proposons des produits durables

Aviva Canada offre des avantages particuliers à ses clients afin de récompenser leurs efforts personnels au profit de l'environnement. Elle accorde des rabais à nos titulaires de polices auto qui assurent un véhicule hybride, par exemple, et offre aux titulaires de polices habitation l'avenant Assurance de l'équipement d'énergie des habitations écologiques, une combinaison sur mesure de garanties offertes au rabais aux clients qui combinent leurs besoins en électricité par le recours à des panneaux solaires ou à des éoliennes. De plus, elle

a récemment lancé l'Avenant visant les produits verts, un nouveau produit grâce auquel nos assurés sinistrés dont des biens ont été endommagés ou détruits peuvent les remplacer par des produits plus écologiques ou écoénergétiques, comme des revêtements de plancher en bambou ou en liège ou des appareils électroménagers homologués Energy Star, par exemple.

## Notre programme STEP (Sauvons la Terre, éliminons le papier)

En 2010, Aviva Canada a donné le coup d'envoi à son programme STEP (Sauvons la Terre, éliminons le papier), visant à supprimer l'impression des copies de polices destinées à nos courtiers-partenaires en les leur rendant plutôt accessibles par voie électronique. Ce programme s'inscrit dans la gamme de mesures prises par notre entreprise pour atténuer son empreinte sur l'environnement tout en réduisant les coûts et en optimisant l'efficacité.

Dans les quelques années qui ont suivi le lancement, les courtiers avaient la possibilité de refuser d'adhérer au programme. Le cas échéant, les documents continuaient de leur parvenir par la poste. En novembre 2014, toutefois, Aviva Canada a annoncé qu'elle mettait fin à toute impression de polices destinées aux courtiers et que tous ceux désirant des copies devaient s'inscrire au programme STEP.

Depuis 2010, ce sont 4,2 millions de copies de polices qui n'ont pas été imprimées, un gain considérable sur les plans de la protection de l'environnement et de la réduction des coûts.

## Nous manifestons concrètement notre souci pour l'environnement

Chaque année, nous réalisons des projets et organisons 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, notamment :

### **Une heure pour la Terre**

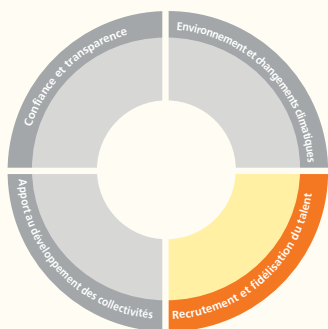
De concert avec les gestionnaires d'immeubles, les succursales d'Aviva, de Dartmouth en Nouvelle-Écosse à Vancouver en Colombie-Britannique, ont appuyé le mouvement Une heure pour la Terre en 2014 en éteignant toutes les lumières non essentielles pendant 60 minutes. Nous encourageons également nos employés 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. 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 2014, des centaines d'employés d'Aviva de partout au pays ont pris part au grand nettoyage, ramassant quelque 455 kilos de déchets.

### **Défi Passez au vert**

En 2014, nous avons mis nos employés au défi de se montrer plus soucieux de l'environnement et de contribuer de manière tangible à un milieu de travail plus propre et plus sain pour tous. Ils ont reçu pour les y aider des articles et des conseils sur des questions comme le bien-fondé d'éteindre les appareils électroniques, le gaspillage de papier et la gestion intelligente de ses déplacements. La campagne les a sensibilisés à l'importance d'atténuer notre empreinte écologique et aux effets positifs que peuvent avoir les petits changements apportés dans leur quotidien.



# Recrutement et fidélisation du talent

Nous investissons dans notre plus importante ressource...

Aviva Canada compte plus de 3 000 employés de talent, déterminés à proposer des produits d'assurance d'une qualité exceptionnelle et à fournir un service hors pair à notre clientèle et à nos courtiers-partenaires.

Notre détermination à tenir compte des besoins particuliers de chacun de nos clients malgré notre taille nous distingue de nos concurrents, et nous abordons de la même manière nos rapports avec nos employés. Nous sommes résolu 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 sagement, s'épanouir et cheminer dans leur carrière.

En 2014, Aviva a lancé à l'échelle mondiale son programme La voix d'Aviva, une version renouvelée de son programme de sondages internes grâce à laquelle elle compte se tenir au courant de ce que pensent ses employés de leur travail à Aviva et de ce qu'ils estiment que nous faisons bien ou devons améliorer. Nos employés canadiens ont participé en majorité au sondage, heureux que leur voix puisse être entendue et leur opinion, tenue en considération. Une fois analysés les résultats du programme annuel, les dirigeants d'Aviva diffusent les principales conclusions à en tirer et exposent les mesures pouvant être prises pour faire d'Aviva un lieu de travail digne d'envie.

## La mise en réseau de nos employés par l'intermédiaire de GenNext

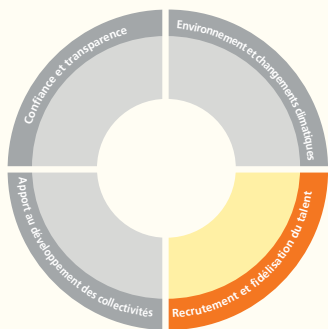
Notre comité GenNext regroupe des employés d'Aviva Canada de 20 à 40 ans qui ont à cœur d'apporter du changement positif dans la société par la philanthropie et le bénévolat.

En s'investissant ainsi au profit de leur collectivité, les jeunes d'Aviva rendent plus significatif leur travail quotidien. Leur participation active au comité GenNext permet à nos employés de constituer leurs propres réseaux et de tirer profit d'excellentes occasions d'apprentissage et d'avancement professionnel. En 2014, GenNext a tenu deux Journées d'entraide dans un certain nombre d'agences communautaires et organisé une Journée de construction en collaboration avec l'organisme Habitat pour l'humanité.



## Nos employés, par province

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	252	3	255
Colombie-Britannique	165	4	169
Manitoba	61	1	62
Nouveau-Brunswick	30		30
Terre-Neuve-et-Labrador	6		6
Nouvelle-Écosse	137		137
Ontario	2 243	9	2 252
Île-du-Prince-Édouard	1		1
Québec	425	18	443
Saskatchewan	5		5
<b>Total</b>	<b>3 325</b>	<b>35</b>	<b>3 360</b>



## Notre foi en la diversité

« Diversité » est l'un des mots d'ordre à Aviva Canada. Nous estimons en effet qu'il s'agit d'un pilier de la réussite. Nous sommes d'avis, par ailleurs, que pour maintenir notre longueur d'avance par rapport à la concurrence, nous devons compter sur des équipes formées de femmes et d'hommes de différents horizons et de différents milieux, qui représentent une large diversité de points de vue et qui se sentent estimés pour leur apport individuel à la réussite de notre entreprise.

Nous tenons à inspirer la fierté chez nos employés en incarnant pleinement nos valeurs d'entreprise. Ces valeurs - *Se soucier davantage, À bas la complexité, Toujours mieux et La fierté en héritage* - guident chacune de nos actions. Elles sont le fondement de ce que nous sommes et de la façon dont nous menons nos activités et prenons nos plus importantes décisions.

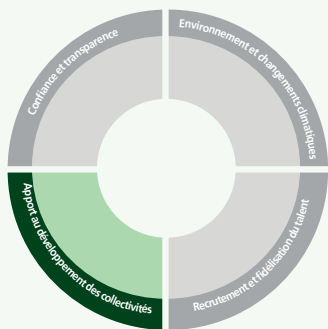
Voici d'autres moyens pour nous de stimuler l'engagement de nos employés et de favoriser leur perfectionnement :

- **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 la 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.
- **Un programme de rémunération et d'avantages sociaux**, y compris 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. Ils profitent en outre 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.





# Développement des collectivités

Nous comptons pour les collectivités où nous sommes présents...

Nous sommes déterminés à contribuer à bâtir des collectivités fortes et résilientes, qui offrent à tous la chance de s'épanouir et de réussir. Notre appui au développement communautaire se concrétise par l'établissement de 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 que par des investissements soutenus dans des programmes d'aide aux jeunes sans abri.

En 2014, Aviva Canada a versé au-delà de 1,8 million de dollars à des organismes de bienfaisance canadiens.

## Voici les grands gagnants de la compétition 2014 du Fonds communautaire Aviva :

1. **A New Home for Lake Country Food Bank** — Lake Country, C.-B.
2. **A Home for Joshua Group** — Saint John, N.-B.
3. **Hope Begins with a Meal #SoulsHarbour** — Halifax, N.-É.
4. **Restoring Golden Hall – Health Benefits for All** — Trepassey, T.-N. et L.
5. **Sauvons le Camp De La Salle!** — Saint-Alphonse-Rodriguez, Qué.
6. **Nootka Elementary School Outdoor Playground** — Vancouver, C.-B.
7. **A Special Needs Playground for Ottawa** — Ottawa, Ont.
8. **Storage for the Homeless** — Vancouver, C.-B.
9. **Ashley Neufeld Softball Sports Complex** — Brandon, Man.
10. **Saint Andre Playground Project** — Beaumont, Alb.
11. **Heart of our Community** — Cambridge, Ont.
12. **Klahine – A Goderich Lions Club Camp** — Goderich, Ont.



## Le Fonds communautaire Aviva : notre moyen d'aider les Canadiens à apporter des changements positifs

Particulièrement soucieuse du bien-être collectif, Aviva a créé le Fonds communautaire Aviva afin de provoquer des changements positifs dans les collectivités partout au Canada. Depuis son lancement il y a six ans, le Fonds a financé, à hauteur de plus de 5,5 millions de dollars, plus de 190 projets communautaires d'aide aux jeunes à risque et d'activités éducatives, environnementales, culturelles et récréatives dans tous les coins du pays.

En 2014, plus de 1 000 idées de projets ont été soumises à la compétition pour une part du million de dollars du Fonds, récoltant au-delà de 1,4 million de votes auprès de plus de 240 000 participants. De ces idées, 12 ont été désignées Grandes gagnantes, 28 ont reçu un prix des finalistes de 5 000 \$ et 60 autres, un prix Mérite de 1 000 \$.

Nos courtiers-partenaires et nos employés se montrent tout aussi enthousiastes à l'égard du Fonds, votant pour les idées qui leur tiennent à cœur et les soutenant publiquement en ligne.

Visitez la page Facebook du Fonds communautaire Aviva à [www.facebook.com/fondscommunautaireaviva](http://www.facebook.com/fondscommunautaireaviva), suivez-nous sur [twitter.com/avivafc](https://twitter.com/avivafc) ou renseignez-vous sur le Fonds à [www.FondsCommunautaireAviva.org](http://www.FondsCommunautaireAviva.org).



## Notre programme *Street to School*, pour combattre l'itinérance chez les jeunes

En 2009, nous avons créé notre programme international *Street to School* dans le but d'aider les jeunes sans abri ou susceptibles de le devenir à retourner aux études en leur donnant accès aux ressources dont ils ont besoin pour se reprendre en main. Pour le soutenir, nous avons conclu des partenariats avec de grands joueurs dans le milieu de l'intervention auprès des jeunes, comme Eva's Initiatives, YouthLink et le YMCA-YWCA.

Cinq ans plus tard, nous sommes très fiers de ce que le programme a rendu possible : améliorer la vie de 870 000 jeunes et enfants de partout sur la planète. Pendant ces cinq ans, nous avons investi mondialement plus de 28 millions de dollars dans des partenariats *Street to School*, au profit desquels nos employés ont généreusement effectué plus de 60 000 heures de bénévolat. Si le programme s'est terminé à la fin de 2014, Aviva continue néanmoins d'œuvrer sur le plan international pour les droits des jeunes sans abri, à travers ses relations avec les Nations Unies et le Consortium for Street Children.



## Notre campagne *Donnez au suivant – La gentillesse, un geste à la fois*

En mai 2014, Aviva Canada et l'organisme Kindness Counts ont fait équipe pour lancer aux Canadiens le défi de faire une bonne action en donnant au suivant, et d'inviter leur famille et leurs amis à faire de même. Pourquoi ce défi? Parce que nous soucions davantage de nos clients et de nos collectivités est l'une de nos valeurs fondamentales. Elle représente qui nous sommes et ce que nous faisons quotidiennement à Aviva, qu'il s'agisse de venir en aide à un client confronté à une catastrophe, d'épauler une personne moins privilégiée ou de faire spontanément une bonne action.

Menée sur les réseaux sociaux, la campagne encourageait les utilisateurs à adhérer au mouvement et à s'inspirer les uns des autres pour donner au suivant,

puis à diffuser leurs bonnes actions sur Twitter et Facebook (photos, vidéos, etc.) en incluant les mots-clés #FeedtheDeed et #AvivaFC.

La campagne a été accueillie avec grand enthousiasme et s'est attiré les éloges d'internautes et de nos employés partout au Canada. Les récits de bonnes actions de toutes sortes ont défilé par centaines sur Twitter et Facebook. Régler la facture d'un autre automobiliste à la station d'essence, donner des vêtements à un centre d'hébergement pour personnes itinérantes, écrire à une collègue une lettre manuscrite pour la remercier ou l'encourager ne sont que quelques exemples de ces bonnes actions ayant découlé de la campagne.

Il n'est jamais trop tard pour donner au suivant. Allez à [AvivaCanada.com/fr/FeedTheDeed](http://AvivaCanada.com/fr/FeedTheDeed) pour en savoir plus.



## Nos programmes de dons et de bénévolat par les employés

Nous encourageons et soutenons les activités de bienfaisance et de bénévolat de nos employés par l'intermédiaire de nos programmes d'investissement dans la collectivité : Dons pour les gens d'action, Dons jumelés et Bénévolat pendant les heures de travail mis en place par Aviva.

### Dons pour les gens d'action :

Aviva fait un don de 250 \$ aux organismes de bienfaisance enregistrés auprès de l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour lesquels ses employés consacrent au moins 40 heures de bénévolat par an.

**Dons jumelés :** pour chaque don de ses employés à des organismes enregistrés auprès de l'ARC, Aviva verse une somme correspondante, à concurrence de 100 \$ par employé, par an.

**Bénévolat pendant les heures de travail :** Aviva permet à ses employés de faire du bénévolat pour tout organisme de bienfaisance enregistré à concurrence de 15 heures par année, durant les heures de travail.

En 2014, des employés d'Aviva Canada des quatre coins du pays ont effectué au-delà de 2 900 heures de bénévolat au profit de la collectivité.

## Notre engagement à bâtir des collectivités plus solides

### Centraide

Afin de contribuer à des collectivités canadiennes plus fortes et résilientes, notre entreprise accorde son appui à l'organisme Centraide depuis plus de vingt ans. En 2014, Aviva Canada et ses employés ont fait don de plus de 430 000 \$ à Centraide et aux centaines d'agences qu'elle soutient d'un océan à l'autre.

### Expériences traumatisantes

La nature de nos activités étant ce qu'elle est, nous sommes très conscients des effets dévastateurs que les traumatismes de tous ordres, mais particulièrement les traumatismes physiques et psychiques, 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. Nous procurons donc 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
- Société canadienne du cancer
- Fondation des maladies du cœur
- Fondation de la recherche sur le diabète juvénile
- Lew Dunn Memorial Foundation
- Fondation pour l'enfance Starlight
- Women in Insurance Cancer Crusade

### Programme communautaire *Petit ours*

Nous avons par ailleurs le privilège de compter parmi les partenaires du programme communautaire *Petit ours* de la Police provinciale de l'Ontario (PPO). Dans le cadre de ce programme, les agents de la PPO remettent à des enfants victimes de circonstances tragiques — blessures graves, accident de la route, acte criminel, violence familiale ou sexuelle — un ours en peluche ayant pour seule mission de les reconforter! Grâce au soutien d'Aviva Canada, les *Petits ours* accompagnent les patrouilleurs quotidiennement dans les quelque 2 500 véhicules au logo de la PPO qui circulent en Ontario. En 2014, 190 ours *Petit ours* ont été distribués en Ontario.



# 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/fr](http://www.avivacanada.com/fr)

**Site d'entreprise - Aviva plc**  
[www.aviva.com](http://www.aviva.com)

**Rapport annuel sur la responsabilité  
sociale de l'entreprise - Aviva plc**  
[www.aviva.com](http://www.aviva.com)

[AvivaCanada.com](http://AvivaCanada.com)   