



Déclaration de responsabilité publique 2015

Aviva Canada

À l'écoute de nos gens.

Au service des collectivités.

À la défense de l'environnement.



- 2 Message du président et chef de la direction
- 3 À propos de nous
- 4 Nos valeurs
- 5 Notre stratégie de responsabilité sociale des entreprises
- 6 Notre investissement dans la collectivité
 - Le Fonds communautaire Aviva
- 7 Nos programmes d'employés
 - Mon Fonds communautaire
- 8 L'Action bénévole des employés d'Aviva
- 9 Les secours aux sinistrés et le renforcement de la résistance aux catastrophes
 - La Croix-Rouge canadienne
- 11 L'environnement et les changements climatiques
- 12 L'Institut de prévention des sinistres catastrophiques
- 13 Nos gens
- 15 Notre engagement à l'égard de la clientèle
- 16 La confiance et la transparence
- 17 Notre apport à l'économie

La Déclaration de responsabilité publique 2015 d'Aviva Canada est produite et déposée à titre de déclaration consolidée.

Y sont tenues en considération 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



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. Rien n'est plus gratifiant que d'aider une personne dans le besoin, et nous sommes fiers, à Aviva Canada, de contribuer positivement au mieux-être de milliers de Canadiens et de Canadiennes, jour après jour.

L'innovation a été le mot d'ordre en 2015, et Aviva Canada s'est démarquée en lançant une nouvelle protection contre les inondations terrestres à l'intention des propriétaires de biens résidentiels. Être la première compagnie d'assurance au Canada à offrir un produit couvrant les dommages causés aux habitations par les eaux de surface constitue une formidable avancée dans une industrie qui n'est pas réputée pour innover.

Notre entreprise a également repensé sa stratégie de responsabilité sociale en 2015 afin de donner plus de poids à son action communautaire. Pour être véritablement en mesure d'intervenir lorsque les besoins sont les plus criants, Aviva Canada privilégie désormais une approche reposant sur la mise en commun des forces avec des organismes aux visées similaires. Cette réflexion a mené à la conclusion d'un partenariat de trois ans avec la Croix-Rouge canadienne, un accord comprenant le parrainage du programme de l'organisme, *Partenaires dans l'action*. Dans le cadre de ce programme, des employés et des courtiers-partenaires d'Aviva qui s'y portent volontaires reçoivent une formation qui les prépare à intervenir en cas de catastrophe dans leur collectivité.

Le Fonds communautaire Aviva a tenu en 2015 la septième édition de sa compétition annuelle dont les gagnants remportent une part du Fonds d'un million de dollars pour les aider à concrétiser un projet de changement positif au sein de leur collectivité. Depuis 2009, le Fonds a financé, à hauteur de 6,5 millions de dollars, plus de 220 projets communautaires partout au Canada. Enfin, pour encourager nos employés à soutenir concrètement les causes qui leur sont les plus chères, nous avons bonifié nos programmes de dons des employés et lancé l'outil *Mon Fonds communautaire* assorti d'une promesse additionnelle de jumelage de dons. En 2015, nos employés ont effectué plus de 4 500 heures de bénévolat auprès d'organismes soutenant les causes leur tenant le plus à cœur. Je suis honoré de travailler à leurs côtés, au quotidien, pour aider à faire une différence dans la vie de nos assurés et au sein des collectivités de notre pays.

En bref, je suis fier du chemin que nous avons parcouru en tant qu'entreprise et je me réjouis tout particulièrement de la voie prometteuse dans laquelle Aviva s'est engagée. Les pages qui suivent exposent plus en détail les efforts que déploie Aviva Canada en matière de responsabilité sociale. Bonne lecture.

Merci.

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

À propos de nous

Aviva Canada Inc. est l'un des plus importants groupes d'assurance de dommages au Canada. La compagnie offre des produits d'assurance habitation, automobile et entreprise à plus de trois millions d'assurés. Comptant plus de 3 000 employés, des bureaux dans tout le Canada et un réseau d'environ 1 500 courtiers-partenaires indépendants, la compagnie est une filiale en propriété exclusive d'Aviva plc établie au Royaume-Uni.

Notre héritage en territoire canadien

Fondée en Angleterre il y a plus de trois cents ans, Aviva a des racines au Canada depuis le début du XIX^e 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^e 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.

La présente Déclaration de responsabilité publique 2015 d'Aviva Canada est un complément du Rapport annuel d'Aviva plc et du Rapport annuel sur la responsabilité sociale de l'entreprise d'Aviva plc, tous deux portant sur l'exercice financier 2015 (1^{er} janvier au 31 décembre). Tous les montants qui y sont exprimés sont en dollars canadiens.

Il est possible de consulter en ligne la version intégrale du Rapport annuel sur la responsabilité sociale de l'entreprise d'Aviva plc (angl. seul.), à l'adresse aviva.com.



Nos valeurs

Nos valeurs guident nos décisions et nos actions de tous les jours. En évoluant conformément à nos valeurs, nous faisons d'Aviva un lieu de travail exceptionnel où toutes nos actions contribuent à libérer nos clients de la peur de l'incertitude.



Toujours mieux

À Aviva, nous sommes déterminés, chaque jour, à rester à l'avant-garde, à penser plus loin et à nous améliorer dans l'intérêt de nos clients et de nos collègues.



Se soucier davantage

À Aviva, nous nous soucions de nos clients, de nos collègues et des collectivités où nous sommes présents.



À bas la complexité

À Aviva, nous sommes obsédés par la recherche de la simplicité pour nos clients et nos collègues. Nous gérons la complexité pour l'épargner à nos clients.



La fierté en héritage

À Aviva, nous nous efforçons de créer pour nos clients et pour nos collègues un avenir aussi brillant et durable que celui que nos prédécesseurs ont créé avant nous.

Notre stratégie de responsabilité sociale des entreprises

Notre stratégie de responsabilité sociale des entreprises (RSE) s'articule autour d'une simple prémisse : nous voulons faire ce qu'il faut pour le bien de nos employés et autres collaborateurs, de nos assurés, de nos investisseurs et des collectivités canadiennes. Nous sommes résolus à bâtir des collectivités fortes et résilientes, qui offrent à tous la chance de s'épanouir et de réussir.

En 2015, Aviva Canada a versé au-delà de 1,9 million de dollars à des organismes de bienfaisance canadiens.

Nous sommes fiers d'être là, au quotidien, pour protéger nos clients et les libérer de la peur de l'incertitude. Et nous voulons en faire autant pour tous les citoyens des collectivités où nous sommes présents. Cette volonté de réduire les risques et de soulager l'incertitude s'exprime par l'établissement de partenariats et de programmes dans ce qui constitue quatre principaux domaines stratégiques pour Aviva :

- 1 **Notre investissement dans la collectivité**
- 2 **Nos programmes d'employés**
- 3 **Les secours aux sinistrés et le renforcement de la résistance aux catastrophes**
- 4 **L'environnement et les changements climatiques**



Le Fonds communautaire Aviva

En 2009, nous avons créé le Fonds communautaire Aviva afin de provoquer des changements positifs dans les collectivités canadiennes. Depuis son lancement il y a sept ans, le Fonds a financé, à hauteur de 6,5 millions de dollars, plus de 220 projets communautaires dans tous les coins du pays. En 2015, quelque 380 idées de projets ont été inscrites à la compétition – qui donne la chance de remporter une part du Fonds d'un million de dollars – et ont récolté au-delà de 548 000 votes!



Voici les grands gagnants de l'édition 2015 du Fonds communautaire Aviva :



Résilience communautaire : environnement, climat, aide en cas de catastrophe et prévention des catastrophes

- **Asphalt to Oasis** – the Greening of the St. Anthony yard (Ottawa, Ont.)
- **Emma's Acres**: Reintegration, Restoration and Food Security (Mission, C.-B.)
- **Grand nettoyage de la rivière Mascouche** (Mascouche, Qc)



Santé communautaire : santé, sport, vie active et loisirs

- **Bloc sanitaire pour la FCP / Sanitary block for the FCP** (Lévis, Qc)
- **Friends of the Arena (FOTA)** Westport ON Community Centre (Westport, Ont.)
- **Hagersville Park Splash Pad Project** (Hagersville, Ont.)
- **Hard-up in the Hazeltons** (Hazelton, C.-B.)
- **Help the St. John's Farmers' Market move to its new home!** (St. John's, T.-N.-L.)
- **Sacha's Park** – where EVERYONE can play! (L'Orignal, Ont.)
- **Wayne John Searle Memorial Rec Complex Needs a Makeover!** (Placentia, T.-N.-L.)



Développement communautaire : éducation, formation professionnelle, culture, recherche et besoins vitaux

- **Hope Begins With A Meal #SoulsHarbour** (Halifax, N.-É.)
- **River Mill Park Bandshell** (Huntsville, Ont.)
- **SideDoor Youth Centre Facility Project** (Edmonton, Alb.)
- **Support children affected by parental incarceration** (Toronto, Ont.)
- **Taking The Mount Community Centre to new levels** (Peterborough, Ont.)

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



facebook.com/fondscommunautaireaviva



twitter.com/aviva.fc

fondscommunautaireaviva.org

Mon Fonds communautaire



Nos employés sont des êtres d'exception qui soutiennent leur collectivité en donnant généreusement de leur temps, de leur énergie et de leur argent chaque année.

Aviva appuie donc les causes qui leur tiennent le plus à cœur. Elle a lancé en 2015 un nouveau programme en ligne, appelé **Mon Fonds communautaire**, qui facilite à ses employés la gestion de leur action bénévole et de leurs dons et qui soutient les programmes suivants :

1 Dons jumelés :

Pour chaque don de ses employés à des organismes enregistrés auprès de l'ARC, Aviva verse une somme correspondante, à concurrence de 250 \$ par employé, par an.

2 Journées de bénévolat :

Aviva autorise ses employés à faire du bénévolat jusqu'à concurrence de 3 jours (22,5 heures rémunérées) par année civile pendant les heures de travail pour un organisme de bienfaisance ou à but non lucratif qui contribue au mieux-être de la collectivité.

3 Dons pour les gens d'action :

Les employés d'Aviva qui effectuent plus de 40 heures de bénévolat par année, en dehors des heures de travail, reçoivent la somme de 250 \$ à verser à l'organisme de bienfaisance de leur choix.

En 2015, les employés d'Aviva Canada ont :



effectué

4 814

heures de
bénévolat



fait des dons
à hauteur de

288 502 \$



apporté leur soutien
à plus de

222

organismes

L'action bénévole des employés d'Aviva



«

Pour moi, l'action bénévole est bien plus qu'une passion, c'est une obsession. S'il faut tout un village pour élever un enfant, il n'en reste pas moins que chacun de nous a le pouvoir de transformer son 'village'!

»

Dedra Edwards

Spécialiste, Orientation-client
Canadian Caribbean Cultural Association of Durham



«

Je trouve le bénévolat très enrichissant, parce que j'aime sentir que j'ai eu un effet positif sur la vie d'autrui. En nous autorisant à faire jusqu'à trois jours de bénévolat pendant les heures de travail chaque année, Aviva nous aide vraiment à intervenir concrètement au profit de notre collectivité.

»

Theresa Ho

Professionnelle TI
Coprésidente, Génération C
(un projet d'employés d'Aviva)



«

Aider à fournir des programmes de qualité aux enfants que nous accompagnons m'apporte une réelle satisfaction personnelle, et je me réjouis de contribuer à développer une perception plus positive de l'autisme dans mon milieu.

»

Siva Mathiapparanam

Spécialiste, soutien aux Installations
Centre sud-asiatique de sensibilisation à l'autisme



«

Je savais qu'il y aurait des patients sans famille ni amis pour leur rendre visite ici. Je voulais donc être cette personne qui leur tiendrait un peu compagnie. J'ai espoir que mon aide, aussi modeste soit-elle, en inspire d'autres à s'impliquer pour contribuer au mieux-être de tous.

»

Nathalie Nadeau

Rédactrice production, National Home Warranty
Hôpital Edmonton Grey Nuns



«

Les Cadets de l'Armée contribuent au mieux-être collectif en travaillant à responsabiliser les jeunes à l'égard de la collectivité, de la famille et de la patrie. Ils ont grandement façonné la personne que je suis aujourd'hui.

»

Cody Weston

Expert en sinistres principal sur le terrain
Les Cadets de l'Armée de Burlington



«

J'ai vraiment l'impression qu'en donnant de mon temps, j'exprime ma gratitude pour tout ce que j'ai moi-même reçu de la collectivité.

»

Ute Winer

Gestionnaire de première ligne,
Services des soins de santé
Club Rotary de Hamilton

La Croix-Rouge canadienne

En 2015, Aviva Canada a été la première compagnie d'assurance à se joindre à la Croix-Rouge canadienne (CRC) en tant que partenaire d'entreprise national du programme *Partenaires dans l'action* et aux termes d'un accord de parrainage de 600 000 \$ sur trois ans. Les catastrophes naturelles et les phénomènes météorologiques violents se faisant toujours plus fréquents au Canada, nous sommes fiers de collaborer avec la CRC pour apporter aux familles et aux communautés vulnérables l'aide dont elles ont besoin quand elles en ont le plus besoin.

Participant aux efforts déployés par la CSC pour porter secours aux victimes de catastrophes en 2015, Aviva Canada est venue en aide à quelque 3 193 personnes, leur procurant hébergement, vêtements, nourriture et soutien émotionnel. Son appui à la CRC a en outre été déterminant pour le renforcement des capacités d'intervention de l'organisme en cas de catastrophe.

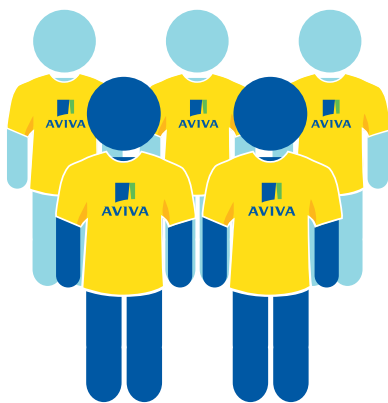
Aviva Canada et le programme Partenaires dans l'action

Le programme Partenaires dans l'action recrute des employés et des courtiers-partenaires d'Aviva et les prépare à fournir leur aide à titre de bénévoles à la suite de catastrophes naturelles.



**CROIX-ROUGE
CANADIENNE**

Faits saillants de 2015 :



Plus de **420**
employés et courtiers-
partenaires d'Aviva

se sont inscrits à titre de
volontaires du programme
Partenaires dans l'action.



Aviva Canada a tenu **21**
séances de formation

d'une journée animées par l'équipe de
gestion des sinistres de la Croix Rouge
canadienne.



265
employés et
courtiers-partenaires

ont été formés avec succès
et sont prêts à intervenir en cas
de catastrophe.

Quelques remarques formulées par des employés et des courtiers-partenaires volontaires du programme **Partenaires dans l'action** :



Je ne le souhaite pas, bien sûr, mais si une catastrophe devait survenir, je voudrais pouvoir **porter secours aux gens** qui m'entourent par tous les moyens possibles. Grâce à la formation **Partenaires dans l'action**, je sais que je serai prêt et en mesure d'apporter l'aide la plus efficace.



Pour ma part, j'ai **beaucoup appris** et j'ai très hâte d'en découvrir davantage et d'être prête à **intervenir** chaque fois que possible.



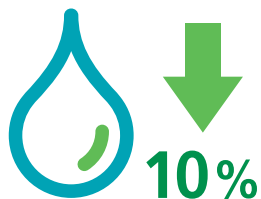
Je suis fière de pouvoir dire que je suis une employée-volontaire du programme **Partenaires dans l'action**!



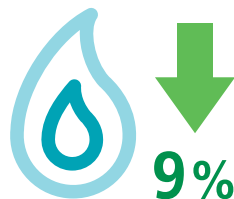
L'environnement et les changements climatiques

Nous nous sommes engagés à protéger l'environnement et à lutter contre les changements climatiques à l'échelle mondiale. Nous savons que les décisions que nous prenons aujourd'hui auront des répercussions sur notre planète pendant trente ans. Nous faisons des choix, au quotidien, pour réduire notre empreinte écologique. Jour après jour, nous insistons auprès des propriétaires des immeubles qui abritent nos bureaux, de nos employés et de nos autres collaborateurs, de nos assurés et des décideurs et autres parties intéressées de partout au Canada pour qu'ils déploient des efforts conscients et collectifs en vue d'atteindre cet objectif.

En 2015, Aviva Canada a réduit...



sa consommation d'eau



sa consommation de gaz naturel



le volume de déchets qu'elle dirige vers les sites d'enfouissement

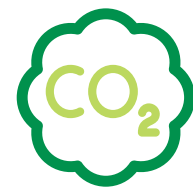
*par rapport à l'année précédente (2014).



En 2006, Aviva a été la **première compagnie d'assurance au monde** à annoncer son engagement à devenir **neutre en carbone**, et ses efforts pour atteindre cet objectif n'ont jamais faibli depuis.

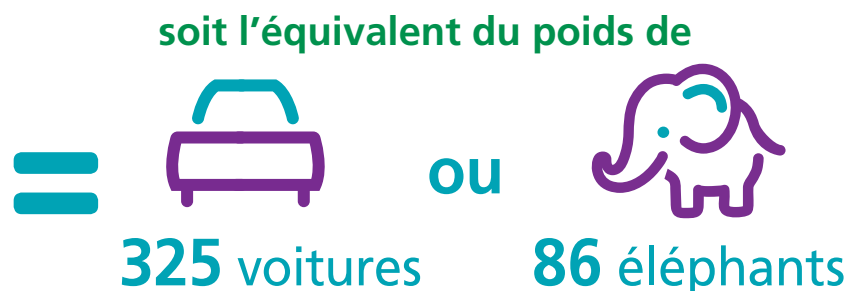


Nous compensons nos émissions d'équivalents en dioxyde de carbone (CO₂) chaque année par l'achat de **crédits de carbone**.



Aviva vise **une baisse de ses émissions de CO₂** à l'échelle mondiale de 40 % d'ici 2020 et de **50 % d'ici 2030**.

En 2015, Aviva Canada a recyclé...



L'Institut de prévention des sinistres catastrophiques

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.



En 2015, nous sommes devenus les partenaires de l'Institut pour la prévention des sinistres catastrophiques (IPSC), un centre d'excellence pour la recherche multidisciplinaire et l'éducation relativement à la prévention des sinistres catastrophiques. En collaboration avec l'IPSC, nous prenons des mesures concrètes pour encourager les Canadiens et les Canadiennes à mieux se préparer et à s'outiller pour protéger leurs familles et leurs biens en cas de phénomènes météorologiques violents ou de catastrophes naturelles.

Nous proposons des produits d'assurance nés d'un souci de l'environnement.

Parmi ces produits « écologiques » :



Rabais pour véhicule hybride ou électrique – ce rabais vient récompenser le choix d'un véhicule moins énergivore et polluant.



Avenant au Programme Assure visant les produits verts – les titulaires d'une assurance habitation peuvent contribuer à protéger l'environnement en souscrivant cette garantie qui couvre le remplacement de produits et de matériaux endommagés par d'autres plus écologiques (revêtement de plancher fait de bambou ou de liège ou électroménagers homologués Energy Star, par exemple).



Avenant Équipement d'énergie des habitations écologiques – il s'agit d'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.



Nos gens

Aviva Canada compte plus de 3 500 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. Nous sommes résolus à créer une culture d'engagement axée sur des valeurs communes, la collaboration et 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.



La Voix d'Aviva

Chaque année, nous prenons le pouls de notre organisation par l'intermédiaire de La Voix d'Aviva, un sondage mené auprès de l'ensemble des employés d'Aviva de par le monde et grâce auquel notre entreprise se tient au courant de ce que pensent ses collaborateurs de leur travail à Aviva et de ce qu'ils estiment que nous faisons bien ou devons améliorer. Le niveau d'engagement de nos employés continue d'augmenter année après année, preuve qu'ils sont à l'aise d'exprimer leurs opinions, qu'ils se sentent écoutés et qu'ils sont fiers de faire partie de la grande famille Aviva.

La diversité

Nous sommes d'avis 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.

L'apprentissage continu

Il est crucial, selon nous, que chacun de nos employés possède les compétences nécessaires pour soutenir la mise en œuvre de notre stratégie tant à l'heure actuelle que dans les années à venir. Nos programmes d'apprentissage - *Tendre vers l'excellence et Diriger à Aviva* par exemple, - développent chez nos gens le courage et la capacité de réfléchir en « *sortant des sentiers battus* », d'assumer la responsabilité de leurs décisions et de leurs actions et de stimuler l'innovation.

La rémunération et les avantages sociaux

Aviva offre un programme de rémunération et d'avantages sociaux établi suivant le principe de la rémunération au rendement, lequel est fermement ancré dans la vision et les valeurs de l'entreprise. 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 annuellement sous forme de primes au rendement et de primes de participation aux bénéfices. Ils profitent en outre d'activités de reconnaissance et d'occasions de formation et de perfectionnement.

Notre programme Bravo!

Par l'intermédiaire 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.

Notre programme de mobilité mondiale

Selon les postes à pourvoir et le bagage de compétences requis, nos employés de tous les échelons peuvent accepter des occasions d'affectations à court ou à long terme à l'étranger et, le cas échéant, ils bénéficient d'un plein appui de notre entreprise tout au long de cette expérience exceptionnelle. À l'heure actuelle, environ 25 % de ces mutations temporaires concernent des postes du Canada.

Notre engagement à l'égard de la clientèle

La promesse faite à nos clients

Nous continuerons de présenter aux consommateurs canadiens, par l'entremise d'un solide réseau de courtiers-partenaires indépendants, une offre étendue et diversifiée de produits d'assurance à tarifs concurrentiels et assortis d'un service à la clientèle hors pair. Notre promesse est simple : nous répondrons rapidement aux besoins de nos assurés en période d'incertitude ou de crise, dans le respect et l'empathie.

Des produits novateurs, adaptés aux besoins du marché

Des dizaines de milliers de Canadiens ont subi des dommages par l'eau ces dernières années. En juin 2015, Aviva Canada a été la première compagnie d'assurance canadienne à offrir une *garantie contre les dommages aux habitations causés par les eaux de surface* qui s'annexe à une police d'assurance des biens résidentiels.



Nos virtuoses du service à la clientèle

Nos 60 passionnés du service à la clientèle de partout au pays ont uni leurs forces en 2015 pour mener à bien les activités suivantes :

La Voix du client –

séances de discussion de groupe sur les besoins et les attentes des clients; écoute d'appels et défense des intérêts des clients.

La Journée du bénévolat d'Aviva – sensibilisation et mobilisation au profit de la collectivité; encouragement à faire une différence dans la vie d'autrui.

La Semaine du service à la clientèle – une semaine consacrée à la reconnaissance des collègues qui fournissent un service hors pair.

Un service d'indemnisation exceptionnel

En 2015, nous avons traité plus de 221 000 dossiers de sinistres et géré quatre grandes catastrophes, dont les tempêtes de grêle qui se sont abattues sur l'Ouest canadien. Jour après jour, ce sont plus de 1 000 professionnels de l'indemnisation 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 rapidement possible.

Par ailleurs, toutes les assurances habitation et automobile Aviva des particuliers sont assorties de notre Garantie de satisfaction du service d'indemnisation.¹ 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.

Notre Sondage annuel sur la qualité du service d'indemnisation sert d'instrument de mesure de notre efficacité. Nous élaborons nos plans d'amélioration continue en fonction de la rétroaction reçue sur notre rendement en situation de sinistre courant de même qu'en cas de sinistres catastrophiques (lorsqu'un grand nombre d'assurés sont touchés par un même sinistre).

En 2015, nous assurons au-delà de trois millions de clients et :



Plus de **1,4 million** de véhicules de tourisme et 700 000 véhicules utilitaires



Plus de **850 000** habitations



Plus de **186 000** entreprises

¹ Des conditions s'appliquent. Pour obtenir d'autres renseignements, consultez la page <https://www.avivacanada.com/fr/indemnisation>.

La confiance et la transparence

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 :



Notre 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.



Notre code de déontologie

Nous aspirons au respect des normes de conduite professionnelles les plus élevées et définissons les principes pour y arriver dans notre Code de déontologie. 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 de déontologie s'expose à des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au congédiement.



Notre ligne de dénonciation, 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.



La Formation sur la protection de l'entreprise et des renseignements personnels

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 et des renseignements personnels, dans le cadre de laquelle leur sont expliquées les dispositions à prendre pour la protection de toutes les catégories d'information.

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 au moyen desquels nous aidons nos assurés sinistrés à reprendre le cours normal de leurs activités à la suite d'un sinistre.

En 2015, Aviva Canada a payé des impôts fédéraux et provinciaux à hauteur de montants suivants :

(en milliers de dollars CA)	Impôt sur le revenu	Impôts sur les primes et pour la prévention des incendies	Total des impôts 2015
Total – Ordre fédéral	41 463		41 463
Terre-Neuve	1 314	5 184	6 498
Île-du-Prince-Édouard	180	597	777
Nouvelle-Écosse	1 312	4 850	6 162
Nouveau-Brunswick	774	2 746	3 520
Québec	3 667	15 197	18 864
Ontario	16 913	64 649	81 562
Manitoba	778	2 671	3 449
Saskatchewan	481	2 785	3 266
Alberta	4 890	18 086	22 976
Colombie-Britannique	1 849	11 485	13 334
Yukon	81	200	281
Territoires du Nord-Ouest	116	514	630
Nunavut	7	23	30
Total – Ordre provincial	32 362	128 987	161 349
Total	73 825	128 987	202 812

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.

Échelle (en milliers de dollars CA)	Alberta	Manitoba	Nouveau-Brunswick	Terre-Neuve	Nouvelle-Écosse	Ontario	Québec	Saskatchewan	Total
0 - 24	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25 - 99	-	-	-	-	-	66	-	-	66
100 - 249	194	-	-	198	-	1 351	568	228	2 539
250 - 499	-	-	-	-	-	3 158	434	-	3 592
500 - 999	-	-	692	-	-	5 391	-	-	6 083
1 000 - 4 999	2 697	3 696	1 880	4 254	1 673	81 313	3 869	-	99 382
5 000 et plus	29 864	-	20 000	-	-	69 010	47 500	-	166 374
Total	32 755	3 696	22 572	4 452	1 673	160 289	52 371	228	278 036

En outre, Aviva Canada a consacré les sommes suivantes à l'achat d'obligations en 2015 :

(en milliers de dollars CA)	Alberta	Colombie-Britannique	Manitoba	Nouveau-Brunswick	Terre-Neuve	Nouvelle-Écosse	Ontario	Québec	Saskatchewan	Total
Obligations fédérales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1 930 800
Obligations provinciales	49 800	315 000	146 800	70 700	19 800	88 800	682 500	319 145	123 200	1 815 745
Obligations municipales	-	103 200	2 200	-	-	-	46 200	22 910	-	174 510
Total	49 800	418 200	149 000	70 700	19 800	88 800	728 700	342 055	123 200	3 921 055

Aviva Canada a également investi 1 664,9 millions de dollars dans des obligations de sociétés canadiennes en 2015.

Nos employés, par province

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	260	3	263
Colombie-Britannique	182	5	187
Manitoba	52	1	53
Nouveau-Brunswick	34	-	34
Terre-Neuve-et-Labrador	7	-	7
Nouvelle-Écosse	149	-	149
Ontario	2 382	12	2 394
Île-du-Prince-Édouard	1	-	1
Québec	442	16	458
Saskatchewan	5	-	5
Total	3 514	37	3 551

Pour nous joindre

Aviva Canada Inc.

2206, avenue Eglinton Est

Scarborough (Ontario) M1L 4S8

Tél. : 1-800-387-4518

Courriel : corporateaffairs@avivacanada.com

Renseignements supplémentaires

Consultez ces sources pour en savoir plus sur notre entreprise et sur la responsabilité sociale à Aviva :

**Site Web
d'Aviva Canada Inc.**
avivacanada.com/fr

**Site Web
d'Aviva plc
(en anglais seul.)**
aviva.com

**Rapport annuel sur la
responsabilité sociale
de l'entreprise - Aviva plc
(en anglais seul.)**
aviva.com/reports

avivacanada.com

