



Déclaration de responsabilité publique 2016

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
- 4 À propos de nous
- 5 Notre stratégie d'affaires
- 6 Nos valeurs
- 7 Notre stratégie de responsabilité sociale d'entreprise
- 8 Notre investissement dans la collectivité
 - Le Fonds communautaire Aviva
- 9 Nos programmes d'employés
 - Mon Fonds communautaire
 - Employés bénévoles
- 11 Le secours aux sinistrés et le renforcement de la résistance aux catastrophes
 - La Croix-Rouge canadienne
- 13 L'environnement et les changements climatiques
 - L'Institut de prévention des sinistres catastrophiques
- 15 Nos gens
- 17 Notre engagement à l'égard de la clientèle
- 19 Notre transformation numérique
- 21 La confiance et la transparence
- 23 Notre apport à l'économie

La Déclaration de responsabilité publique 2016 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 Générale
- 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

Aviva Canada est fière d'offrir à ses millions de clients la protection d'assurance qui répond à leurs besoins. En tant que chef de file du secteur de l'assurance de dommages au Canada, nous estimons qu'une bonne entreprise canadienne se doit d'être bonne citoyenne. C'est pourquoi nous apportons activement notre soutien aux collectivités où nous vivons et travaillons.

2016 a été une année d'innovation mémorable, alors que nous avons continué à offrir à nos clients des solutions adaptées à leurs besoins changeants. Nous avons investi dans le numérique pour leur fournir plus de moyens d'interagir avec nous. Notre partenariat avec RBC a renforcé notre position sur le marché et diversifié notre réseau de distribution. Nous avons joué un rôle important dans le succès des réformes de l'assurance automobile en Ontario, qui visent à éliminer les coûts superflus et à faire en sorte que les produits d'assurance demeurent à la fois abordables pour les clients et durables pour les assureurs.

En outre, nous avons poursuivi notre stratégie de lutte contre la fraude en assurance, l'une des meilleures de l'industrie. Aviva Canada dispose du plus grand nombre de ressources antifraude à l'échelle nationale ainsi que de technologies de détection de la fraude.

Nous appuyons le changement grâce au Fonds communautaire Aviva, la plus ancienne compétition de financement en ligne des collectivités canadiennes. Depuis son lancement en 2009, le Fonds a déjà versé 7,5 millions de dollars à plus de 250 groupes communautaires et organisations caritatives.

En 2016, notre moral a été mis à l'épreuve lors de la catastrophe naturelle des feux de friche de Fort McMurray, la plus importante et la plus coûteuse de toute l'histoire canadienne. Nous étions là, en partenariat avec la Croix-Rouge et de défenseurs des intérêts de nos clients en période d'incertitude, quand les sinistrés avaient le plus besoin de bénévoles. Et nous continuerons aussi longtemps qu'il le faudra.

Nous ne posons pas ces gestes humanitaires pour être récompensés, mais nous avons tout de même eu l'honneur de remporter le prix Insurance Business Award (The Burns & Wilcox Award for Philanthropy & Community Service) dans la catégorie Philanthropie et services communautaires. Cette récompense souligne le temps, le leadership et le soutien financier que nous avons consacrés au bénévolat et à l'acte de donner.

À Aviva, protéger vos proches et vos biens les plus chers, soutenir les causes qui vous tiennent le plus à cœur et renforcer votre collectivité, c'est ce que nous appelons, tout simplement, La bonne idée. Je tire une grande fierté de l'influence positive que nous avons exercée en 2016, et je suis ravi de vous en exposer les grandes lignes dans les pages qui suivent.

Le président et chef de la direction d'Aviva Canada Inc.

Greg Somerville



À propos de nous

Aviva Canada Inc. est l'un des plus importants groupes d'assurance de dommages au Canada et une filiale en propriété exclusive d'Aviva plc établie au Royaume-Uni. La compagnie offre des produits d'assurance habitation, automobile et entreprise à plus de 2,9 millions d'assurés. Comptant plus de 4 000 employés partout au pays et un réseau d'environ 1 300 courtiers-partenaires indépendants.

Notre héritage en territoire canadien

Fondée en Angleterre il y a plus de 300 ans, Aviva a également des racines au Canada. En 1835, la première compagnie canadienne qui forme le socle d'Aviva, The Canada Accident Assurance Company, est créée. Au cours du XXe siècle, plusieurs compagnies d'assurance ancêtres d'Aviva au Canada sont fondées, changent de nom ou conjuguent leurs forces. Finalement, le 5 mai 2003, CGU, Compagnie d'Assurance du Canada est rebaptisée Aviva, Compagnie d'Assurance du Canada.

La Compagnie d'assurance générale RBC se joint à la famille Aviva

En 2016, Aviva Canada acquiert le portefeuille d'affaires de la Compagnie d'assurance générale RBC. La transaction comprend une entente stratégique de 15 ans avec RBC Assurances qui prévoit qu'Aviva fournira les services de gestion des polices et de traitement des sinistres et que les clients de RBC Assurances auront accès à la gamme complète des produits d'assurance de dommages offerte par Aviva.

Cette acquisition renforce la position d'Aviva Canada sur le marché canadien et augmente le montant de ses primes émises brutes d'environ 800 M\$. Approximativement 550 employés de RBC Assurances sont entrés au service d'Aviva Canada pour accorder un soutien spécialisé aux clients de l'Assurance de dommages RBC et aux activités de celle-ci.

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 2016 (du 1er 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 (en anglais seulement), à l'adresse aviva.com.

Notre stratégie d'affaires

Notre stratégie repose sur ce qui compte vraiment et met le client au coeur de tout ce que nous faisons. Nous avons défini une orientation claire à l'égard de tous nos marchés mondiaux pour mieux veiller aux intérêts de nos assurés selon leurs conditions, plutôt que les nôtres.



Une offre complète pour nos clients

Répondre aux besoins de nos clients en ce qui a trait à l'assurance vie, à l'assurance de dommages, à l'assurance maladie et à la gestion des actifs.



Le numérique : une priorité

Le numérique est le moteur de l'expérience client. Aviva ouvre les bras à la clientèle branchée et mobile..



Choisir nos marchés

Aviva ne visera que les marchés et les segments propices à sa croissance.

Nos valeurs

À Aviva Canada, nous nous engageons à offrir le meilleur service possible à nos clients, aujourd'hui et à l'avenir. Pour y parvenir, nous devons bouleverser notre industrie, lui montrer la voie et la transformer, grâce à nos collaborateurs qui incarnent nos valeurs au quotidien :



Se soucier davantage

Nous nous soucions de nos clients, de nos collègues et de nos collectivités.



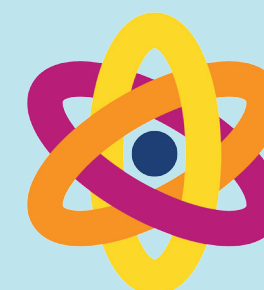
À bas la complexité

Nous recherchons sans cesse la simplicité pour nos clients et nos collègues.



Toujours mieux

Nous sommes déterminés à penser plus loin et à nous améliorer dans l'intérêt de nos clients et de nos collègues.



La fierté en héritage

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 d'entreprise

Nous estimons qu'une bonne entreprise canadienne se doit d'être bonne citoyenne. En d'autres termes, nous devons fournir une protection aux Canadiens dans les collectivités des quatre coins du pays. Notre stratégie de responsabilité sociale d'entreprise s'articule autour d'une simple prémisse : nous voulons bien faire les choses pour toutes les parties concernées. Nous sommes résolus à bâtir des collectivités fortes et résilientes, qui offrent à tous la chance de s'épanouir et de réussir.

En 2016, Aviva Canada a versé au-delà de 1,8 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 **Le secours aux sinistrés et le renforcement de la résistance aux catastrophes**
- 4 **L'environnement et les changements climatiques**



Fonds communautaire Aviva (FCA)

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'une des façons les plus significatives d'y parvenir implique le Fonds communautaire Aviva, la compétition de financement communautaire en ligne la plus ancienne au Canada. Depuis 2009, nous avons financé, à hauteur de 7,5 millions de dollars, plus de 250 projets communautaires prometteurs des quatre coins du pays.



En 2016, nous avons reçu plus de 650 idées de projets préconisant un changement positif et trois millions de votes (un record!) ont été soumis – pour que nous puissions répartir le fonds de 1 000 000 \$ parmi les grands gagnants du Fonds communautaire Aviva 2016 :



Développement communautaire (éducation, formation professionnelle, culture, recherche et besoins vitaux)

- Bashaw —A Place for Everyone** (Bashaw, AB)
- Dartmouth North Good Food Market & Café** (Dartmouth, N.-É.)
- I Am Awesome! (And I Know It!) Self Esteem Retreat** (Fort Frances, ON)
- Revitalization of The Hub** (Vancouver, C.-B.)
- Share the Harvest, Feed the People!** (Moncton, N.-B.)



Santé communautaire (santé, sport, vie active et loisirs)

- **Building Renovations for Temporary Shelter** (Woodstock, N.-B.)
- **Caleb's Courage Fund for Pediatric Palliative Care** (Île du Cap-Breton, N.-É.)
- **Jessica's House —a residential hospice** (Exeter, ON)
- **Sacred Heart Academy Playspace with Heart Project** (Marystown, T.-N.)



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

- **Food Forest** (Owen Sound, ON)
- **Grand nettoyage de la rivière du Chêne** (Sainte-Thérèse, QC)
- **Pathway to Progress – Building a Resilient Future** (Tecumseh, ON)
- **SLAquaponie au Cégep de Rimouski** (Rimouski, QC)

Partenariat avec CanaDon.org

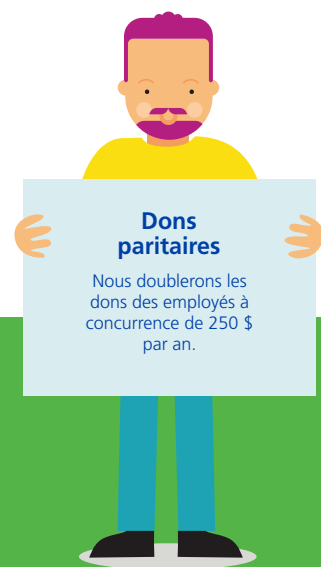
Grâce à un nouveau partenariat entre Aviva Canada et CanaDon, les grands gagnants du Fonds communautaire Aviva 2016 bénéficient gratuitement de certains services visant à les aider à gérer et à promouvoir les activités de collecte de fonds au profit de leur projet. CanaDon met au service des organismes de bienfaisance et des donateurs une technologie en ligne dans le but d'accroître les dons caritatifs au Canada. Les gagnants ont accès gratuitement à leur expertise afin d'assurer la pérennité de leur idée.

Soutien continu de nos courtiers

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. En 2016, le taux de participation des courtiers a enregistré un record : 342 cabinets de courtage ont voté plus de 24 000 fois! Nous sommes extrêmement reconnaissants de leur appui.

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. Notre outil en ligne, appelé **Mon Fonds communautaire**, facilite à nos employés la gestion de leur action bénévole et de leurs dons et soutient les causes qui leur tiennent à cœur.



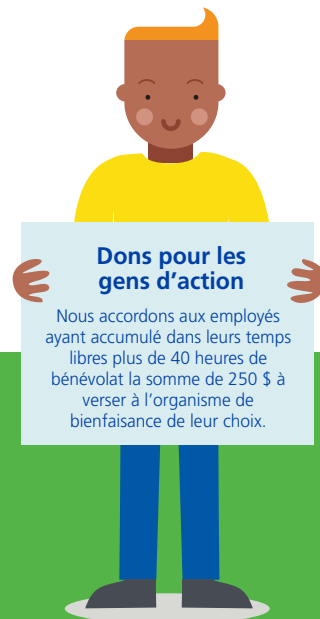
Dons paritaires

Nous doublerons les dons des employés à concurrence de 250 \$ par an.



Bénévolat pendant les heures de travail

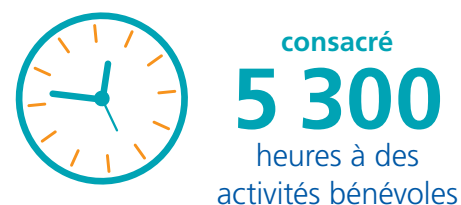
Les employés ont droit à trois jours de congé par année pour faire du bénévolat au sein de leur collectivité.



Dons pour les gens d'action

Nous accordons aux employés ayant accumulé dans leurs temps libres plus de 40 heures de bénévolat la somme de 250 \$ à verser à l'organisme de bienfaisance de leur choix.

En 2016, les employés d'Aviva Canada ont :



fait don de plus de
122 000 \$



En décembre 2016, Aviva Canada a mis en place deux nouvelles initiatives visant à souligner la générosité de ses employés :

Récompense de 50 \$ à tous les employés

Cette initiative reconnaît les efforts de nos employés en leur remettant 50 \$ à verser à l'organisme de bienfaisance de leur choix.

Récompense de 500 \$ aux meilleurs ambassadeurs communautaires

Nous avons reconnu l'engagement de nos 25 principaux bénévoles et de nos 25 plus importants donateurs qui ont fait don de leur temps et appuyé les causes qui leur tiennent à cœur en leur remettant un montant de 500 \$ à verser à l'organisme de bienfaisance de leur choix.

Pleins feux sur les employés bénévoles



Fondation de la recherche sur le diabète juvénile (FRDJ)

Plus de 140 employés d'Aviva ont enfourché leur vélo pour participer à l'événement *Revolution Ride to Defeat Diabetes* qui a eu lieu dans six villes canadiennes. Ils ont recueilli plus de 21 000 \$ que la FRDJ consacrera à la recherche sur le diabète de type 1 pour venir en aide aux personnes souffrant de cette maladie qui ne peut être ni prévenue ni guérie.



Fondation canadienne du cancer du sein

Le Réseau des femmes d'Aviva a sensibilisé les gens aux défis que doivent affronter les femmes en milieu de travail, contribué au développement personnel et professionnel de ses membres par le truchement d'un programme de mentorat et motivé les employés à réinvestir dans les collectivités partout au pays. Le 19 octobre 2016, le Réseau a tenu la toute première #JournéeRoseAviva, au cours de laquelle plus de 8000 \$ ont été recueillis pour appuyer le travail de la Fondation canadienne du cancer du sein, qui consiste à financer la recherche et à lancer des initiatives bénéfiques à la lutte contre le cancer du sein.



East Scarborough Boys & Girls Club

Nos collègues de l'Excellence opérationnelle et du service à la clientèle se sont portés bénévoles auprès du Boys & Girls Club of East Scarborough pour appuyer la collectivité de Danzig, un quartier prioritaire de la région du Grand Toronto. Ils ont participé au nettoyage et à l'organisation des aires communes de la coopérative d'habitations, et ils ont effectué des vérifications de sécurité environnementale du terrain de jeu et des allées communes pour en faire des endroits propres, sécuritaires et exempts de débris. Ils ont également organisé un barbecue communautaire pour que les résidents interagissent dans un environnement accueillant et dynamique.



Croix-Rouge canadienne

Les membres de l'équipe des Affaires générales ont apporté leur aide à la banque alimentaire mobile de la Croix-Rouge canadienne en faisant le tri de denrées et l'emballage de paniers d'aliments nutritifs qui seront livrés à des personnes incapables de se rendre elles-mêmes à une banque alimentaire en raison d'une incapacité permanente ou temporaire.



Variety Village

Plus de 50 employés du Capital humain d'Aviva Canada ont fait du bénévolat auprès du Variety Village, un organisme de bienfaisance grand public qui offre des programmes d'activité physique et d'éducation en matière de compétences liées à la vie quotidienne. Le centre, qui se spécialise dans l'accessibilité et l'inclusion, reçoit 25 000 visiteurs chaque mois. Nos bénévoles ont aidé à peindre le centre, à aménager les jardins pour l'hiver et à installer des décorations des Fêtes, offrant ainsi un précieux répit aux personnes handicapées.

La Croix-Rouge canadienne

Programme Partenaires dans l'action

En 2015, Aviva Canada a été la première compagnie d'assurance à former un partenariat avec la Croix-Rouge canadienne (CRC) dans le cadre du programme national Partenaires dans l'action (PPDA). La somme de 600 000 \$ a été investie dans le partenariat sur trois ans. Depuis 2015, le programme a fourni logement, vêtements, nourriture et soutien à 4 154 Canadiens dans les moments difficiles.



Croix-Rouge canadienne

Un bassin de bénévoles croissant

Le réseau d'employés-volontaires d'Aviva Canada est le deuxième en importance du programme Partenaires dans l'action (PPDA). Depuis l'établissement du partenariat, plus de 515 employés et courtiers-partenaires d'Aviva Canada se sont portés bénévoles dans le cadre du programme Partenaires dans l'action et plus de 318 ont été formés pour intervenir en cas de catastrophe.

Intervention d'Aviva Canada lors des feux de friche de l'Alberta

En mai 2016, des feux de friches ont dévasté des collectivités de la région de Fort McMurray, entraînant la plus importante évacuation de tous les temps en Alberta et l'une des plus importantes interventions de l'histoire de la Croix-Rouge canadienne. À cette occasion, Aviva a fourni le plus imposant contingent de bénévoles parmi les bénévoles recrutés en entreprise et elle a généreusement participé à l'assistance financière immédiate de 50 M\$. Jamais la Croix-Rouge canadienne n'avait distribué un tel montant de fonds d'urgence avec une telle rapidité! Nos bénévoles du programme Partenaires dans l'action étaient sur place dans les 24 heures; en tout, plus de 50 bénévoles du programme PDA d'Aviva Canada ont effectué pas moins de 75 quarts de travail et accumulé plus de 500 heures de bénévolat collectivement.

Quelques remarques formulées par des employés et des courtiers bénévoles participant au programme Partenaires dans l'action :



« Nous avons distribué des cartes-cadeaux aux sinistrés. C'était très valorisant de pouvoir les aider. Nous avons vu tout le soulagement qu'ils ressentent en recevant ces cartes. Ce fut pour nous une belle leçon d'humilité, car bon nombre de ces gens-là avaient tout perdu. »

– Herman Gin, rédacteur production en assurance des entreprises (Calgary, AB)

« C'était formidable d'offrir mon temps et de mettre mes connaissances à l'œuvre au sein de l'équipe de la Croix-Rouge pour aider les sinistrés à s'inscrire! Je suis très heureux de faire partie d'un organisme dont les efforts humanitaires ne connaissent aucune limite. »

– Saladi Srinivasa, analyste principal des systèmes (Toronto, ON)



« C'était formidable de me retrouver au cœur de l'action, d'aider les personnes évacuées et de les écouter me raconter ce qu'ils ont vécu. Grâce à ce partenariat, Aviva a laissé sa marque dans l'histoire de la Croix-Rouge, et les mots me manquent pour vous dire à quel point je suis fière d'avoir aidé des familles dans le besoin. »

– Stephanie Robinson, experte en sinistres externe principale (Calgary, AB)

Ateliers sur la préparation aux situations d'urgence

En 2016, 143 employés d'Aviva Canada ont participé à des ateliers sur la préparation d'urgence partout au pays. Les participants ont reçu une formation sur la préparation aux situations d'urgence et ils ont constitué une trousse de survie qui leur servira à eux et à leur famille en cas de catastrophe.

Cartathon mondial de la Croix-Rouge

En octobre 2016, 1 000 employés d'Aviva de 13 pays différents ont uni leurs forces pour participer à une initiative numérique visant à mettre des collectivités vulnérables sur la carte. Les bénévoles des marchés d'Aviva – de Singapour, de partout en Europe, du Royaume-Uni et du Canada – ont tracé sur des images satellites le contour de bâtiments et de voies de circulation à l'aide d'un outil pointer-cliquer. Le résultat est un catalogue de cartes gratuites et en source ouverte qui contiennent l'information dont ont besoin les premiers intervenants pour prendre des décisions cruciales sur les interventions de secours en cas de catastrophe naturelle et d'urgence sanitaire. En une semaine seulement, les employés d'Aviva ont cartographié pas moins de 92 000 bâtiments et 11 000 km de routes. Ces efforts ont directement aidé la Croix-Rouge à planifier des projets de vaccination contre la rougeole et la rubéole au Malawi et à apporter un soutien efficace aux collectivités dans le besoin à Haïti.



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 les trente prochaines années. Nous faisons des choix, au quotidien, pour réduire notre empreinte écologique. Nous insistons constamment auprès des propriétaires des immeubles qui abritent nos bureaux, de nos employés et de nos autres collaborateurs, de nos assurés, des décideurs et d'autres intervenants de partout au Canada pour qu'ils déploient des efforts conscients et collectifs en vue d'atteindre cet objectif.



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 50 % d'ici 2020 et de 70 % d'ici 2030.



Institut de prévention des sinistres catastrophiques

— nouvelle appli mobile Prêt à temps



Dans le cadre de notre partenariat avec l'Institut de prévention des sinistres catastrophiques (IPSC), un centre d'excellence pour la recherche multidisciplinaire et l'éducation relativement à la prévention des sinistres de catastrophe, nous encourageons les Canadiens et les Canadiennes à mieux s'outiller pour se protéger en cas de phénomènes météorologiques violents ou de catastrophes naturelles.

En collaboration avec l'IPSC, nous avons lancé en avril 2016 l'application mobile gratuite Prêt à temps, un outil qui aide les Canadiens à protéger leurs familles et leurs habitations des risques naturels les plus courants, soit les tremblements de terre, les vents violents, les tempêtes hivernales, les feux de friche et les inondations.



Voici les principaux avantages de l'application :

- Obtenez des renseignements essentiels sur ce qu'il faut faire avant, pendant et après une catastrophe naturelle;
- Recevez un rapport personnalisé sur l'exposition aux risques propres à votre emplacement ainsi qu'une liste d'articles personnalisée à inclure à votre trousse d'urgence pour subvenir à vos besoins et à ceux de votre famille pendant 72 heures en cas d'urgence;
- Conservez vos documents d'assurance auto et habitation de manière sécuritaire et accédez-y rapidement;
- Obtenez du contenu préchargé pour accéder à tous les renseignements sans avoir besoin d'être connecté à Internet.

Pour les 10 000 premières applis téléchargées, Aviva Canada a fait don de 5 \$ pour chaque téléchargement à la Croix-Rouge canadienne afin de venir en aide aux collectivités touchées par les catastrophes.

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



Rabais pour véhicule hybride ou électrique

Ce rabais vient récompenser le choix d'un véhicule moins énergivore et polluant.



Programme Assure visant les produits verts

Une garantie qui protège l'environnement en remplaçant des produits et des matériaux endommagés par d'autres, plus écologiques (p. ex. revêtement de plancher en bambou ou en liège, électroménagers homologués Energy Star).



Équipement d'énergie des habitations écologiques

Rabais dont bénéficient les clients qui ont recours à des panneaux solaires ou à des éoliennes pour générer de l'électricité.



Nos gens

Aviva Canada compte plus de 4 000 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. 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 nos employés de par le monde qui nous renseigne sur la qualité du milieu de travail à Aviva. Le niveau de participation augmente année après année, preuve que nos employés 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 estimons que notre avantage par rapport à la concurrence repose sur les épaules des gens de différents horizons, aux expériences de vie, aux compétences et aux expertises variées, et qui se sentent estimés au sein de leur équipe pour leur apport individuel à la réussite de notre entreprise.

Réseau de la fierté

En 2016, nous avons lancé le Réseau de la fierté Aviva Canada dont la mission consiste à favoriser un environnement de travail qui respecte, accueille et soutient nos employés homosexuels, bisexuels et transgenres et où ils peuvent donner le meilleur d'eux-mêmes.

Le Réseau des femmes

Le réseau des femmes d'Aviva Canada est accessible à tous les employés qui souhaitent sensibiliser les gens aux défis que doivent affronter les femmes en milieu de travail. Le réseau contribue au développement personnel et au perfectionnement professionnel de ses membres par le biais de rencontres, d'événements, de mentorat et d'occasions de bénévolat.

L'apprentissage continu

Nous estimons qu'il est essentiel de transmettre à chacun de nos employés les compétences nécessaires pour appuyer la mise en oeuvre de notre stratégie aujourd'hui et dans les années à venir. Aviva Canada soutient et finance l'obtention des titres de PAA et de FPAA de l'Institut d'assurance du Canada ainsi que d'autres titres professionnels. Nos programmes d'apprentissage, tels que Tendre vers l'excellence et Diriger à Aviva, favorisent la capacité de réfléchir en sortant des sentiers battus, valorisent la responsabilisation et stimulent l'innovation.

Portail Croître

Notre objectif consiste à rendre plus conviviaux les outils d'apprentissage et de gestion de carrière afin que nos employés s'améliorent et progressent. Pour y arriver, nous mettrons l'accent sur un apprentissage plus mobile, plus condensé et plus numérique. C'est pourquoi nous avons lancé en 2016 notre nouveau portail d'apprentissage et de perfectionnement professionnel en ligne « CROÎTRE », un guichet unique convivial qui répond à tous les besoins de formation, de perfectionnement et de cheminement de carrière. On y retrouve un catalogue d'apprentissage, des plans de perfectionnement personnel, une liste des postes à pourvoir à l'échelle mondiale et plus encore.

La rémunération et les avantages sociaux

Notre programme de rémunération et d'avantages sociaux a été établi selon le principe de la rémunération au rendement fermement ancré dans notre vision et nos valeurs. Outre leur rémunération de base, nos employés ont droit à un régime de retraite, à des avantages sociaux, à des primes au rendement annuelles, à un programme d'achat d'actions de la compagnie, à des activités de reconnaissance et à des occasions de formation et de perfectionnement.

Régime d'actionnariat

En 2016, Aviva Canada a lancé son Régime mondial d'actionnariat qui permet aux employés d'acheter des actions d'Aviva. La contribution d'Aviva peut atteindre 200 % de celle de l'employé. Les employés ont accueilli le régime avec enthousiasme et 62 % d'entre eux y ont adhéré.

Notre programme de mobilité mondiale

Nous offrons des occasions d'affectations à court ou à long terme à l'étranger à nos employés de tous les échelons pour approfondir leurs compétences et développer leurs réseaux. À l'heure actuelle, la moitié de ces mutations temporaires concernent des postes du Canada.

Notre environnement de travail

L'initiative « Notre environnement de travail » vise à transformer la façon dont nous travaillons les uns avec les autres pour faire évoluer notre entreprise. Nous créons un environnement qui favorise la mobilité (espaces de travail non spécialisés), la productivité, la collaboration et l'innovation, et où nos employés peuvent donner le meilleur d'eux-mêmes.

Au Canada, des espaces de travail ouverts et collaboratifs ont été aménagés à Saint John, au Nouveau-Brunswick, à Hamilton (Ontario) et plus récemment, au centre-ville de Toronto (Ontario). En juin 2017, ce sera au tour de notre siège social de profiter d'un nouvel environnement de travail à la suite de sa réinstallation dans nos bureaux de Markham, en Ontario.

Pour être un chef de file dans le marché, nous devons innover et adopter le changement. Nous le faisons déjà en portant attention aux tendances en matière d'économie du partage et en modifiant nos façons de faire selon l'évolution de notre domaine d'activités. C'est grâce à cela et à l'amélioration de nos espaces de travail que nous avons l'occasion de transformer notre compagnie. Au lieu de conserver nos anciennes habitudes, nous pouvons adopter une nouvelle approche dans notre façon de travailler et d'interagir les uns avec les autres pour mieux répondre aux besoins de nos clients.

Notre engagement à l'égard de la clientèle

La promesse faite à nos clients

Le client est au centre de tout ce que nous faisons. Ce sont nos clients qui déterminent la façon dont nous répondons à leurs besoins, et nous continuerons à les prioriser et à défendre leurs intérêts. Mettre le client au cœur de nos priorités signifie de lui proposer des produits et des services à valeur ajoutée qui répondent à ses besoins.

Un service d'indemnisation exceptionnel

En 2016, nous avons traité plus de 228 000 dossiers de sinistres et géré neuf catastrophes, dont les feux de friches en Alberta. Jour après jour, ce sont plus de 1 100 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.

Garantie de satisfaction du service d'indemnisation

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 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 mesure 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 de catastrophe (lorsqu'un grand nombre d'assurés sont touchés par un même sinistre).

Les feux de friches en Alberta

Sur le terrain, au téléphone et dans les bureaux de partout au Canada, nous avons su démontrer la force de « La façon Aviva » dans le cadre de notre intervention auprès des sinistrés lors des feux de friches dévastateurs en Alberta. Des dizaines d'employés ont travaillé sans relâche pour soulager des clients angoissés dans les centres d'évacuation d'Edmonton et sur place à Fort McMurray, et d'autres employés du centre d'appels de Scarborough ont offert une aide déterminante en communiquant avec chacun de nos assurés de Fort McMurray qui n'avaient pas encore présenté de demande d'indemnisation.

En 2016, nous assurons au-delà de trois millions de clients, et :



860 000
résidences



1,4 million
de voitures et 760 000
véhicules utilitaires



177 000
entreprises



512 000
produits d'assurance
Loisirs et mode
de vie (résidences
secondaires, bateaux,
motocyclettes,
caravanes)



Répondre aux besoins des personnes handicapées

Aviva Canada offre des services qui répondent aux besoins des clients souffrant d'un handicap. Ces services comprennent l'impression de documents d'assurance en gros caractères, en braille ou en d'autres formats, et d'autres accommodements au besoin. En outre, nos sites Internet sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2.0 (WCAG 2.0) et offrent une expérience Web accessible à notre clientèle.

La lutte contre la fraude à l'assurance

L'équipe antifraude de pointe et la collaboration étroite avec le secteur public et l'industrie de l'assurance font qu'Aviva Canada est toujours le chef de file contre la fraude à l'assurance. En 2016, nous avons sensibilisé les consommateurs aux différents types de fraudes et à ses répercussions sur les assurés. Une importante enquête, connue sous le nom de « Projet Duffy » et ayant mené à des accusations de fraude, a fait l'objet d'un reportage à l'émission W5 diffusée par CTV et du bulletin d'informations à CFTO News. Depuis 2013, nous avons enquêté sur plus de 3 000 cas de fraude qui ont mené à 77 accusations au pénal.

La réforme de l'assurance automobile

Nous continuons à défendre les intérêts de nos clients en mettant l'accent sur la nécessité d'offrir de meilleurs produits d'assurance automobile et de faire évoluer la réglementation en Ontario. Le système actuel est détraqué, et nos clients méritent une assurance auto plus stable,

plus abordable, qui donne de meilleurs résultats sur le plan de la santé et qui est moins sujette à la fraude.

Nouveaux produits

À Aviva, le lancement de nouvelles solutions d'assurance a fait de 2016 une année exceptionnelle. Nous avons ajouté des produits innovateurs et de toutes nouvelles protections à notre vaste gamme de solutions conçues pour répondre aux besoins de nos clients.

Programme d'assurance des propriétaires

En collaboration avec RDA Insurance, nous avons lancé le Programme d'assurance des propriétaires Casalova, un guichet unique de recherche de propriétés en location à long terme, qui offre à peu de frais des garanties contre les loyers impayés et contre les dommages causés aux biens par le locataire jusqu'à un maximum de 50 000 \$ chacune.

Forfait protection résidentielle

En juillet, nous avons lancé le Forfait protection résidentielle pour répondre aux besoins changeants des clients. Il s'agit de la première solution d'assurance qui tente d'éviter la répétition d'un même sinistre, qui répare les dommages avant qu'ils ne causent un sinistre et qui offre un service d'assistance téléphonique professionnel illimité aux propriétaires canadiens. Ce forfait 3-en-1 comprend :

L'avenant Prévention des sinistres : rembourse les frais d'installation d'un dispositif de prévention approuvé (systèmes d'alarme incendie et d'extinction d'incendie, systèmes de sécurité, pompes de puisard) qui a pour objet d'éviter la répétition d'un même sinistre, à concurrence de 2 500 \$.

L'avenant Garantie réparations résidentielles : donne accès à un réseau fiable d'ouvriers professionnels et d'entrepreneurs locaux qui corrigent les problèmes avant qu'ils ne causent d'importants dommages.

Le programme d'assistance Auréole : un guichet unique de service d'assistance téléphonique illimité de la part d'experts (avocats, professionnels de la santé, professionnels en réparation domiciliaire, conseillers hypothécaires et immobiliers).

Covoiturage

Reconnaissant la popularité grandissante du covoiturage et la nécessité de protéger passagers et conducteurs, nous offrons la première garantie visant le covoiturage destinée aux propriétaires de véhicules personnels qui transportent des passagers à titre onéreux. La garantie est déjà accessible aux conducteurs de l'Ontario et de l'Alberta, et Aviva travaille avec les organismes de réglementation pour offrir la solution dans toutes les provinces.

Système de freinage d'urgence automatique

Une autre première dans l'industrie : Aviva offre un rabais de 15 % aux conducteurs dont les véhicules sont munis du système de freinage d'urgence automatique (FUA). Le FUA est un système de sécurité routière qui utilise des capteurs pour détecter le danger de collision frontale et applique les freins automatiquement pour prévenir l'impact ou atténuer la gravité du choc. Le rabais est offert à tous les conducteurs assurés par Aviva et il est automatiquement appliqué à leur police au renouvellement ou à la souscription.

¹Certaines conditions et modalités s'appliquent. Pour en savoir plus, allez à l'adresse <https://www.avivacanada.com/fr/indemnisation>

Notre transformation numérique

Innovation numérique

En 2016, nous avons comme mission de prendre le virage numérique et de bouleverser le marché de l'assurance et les résultats ont dépassé nos attentes. Nous avons supervisé la mise en place de plusieurs initiatives originales mettant à profit le pouvoir de la technologie, notamment notre Atelier numérique, dont le coup d'envoi a officiellement marqué le début d'une nouvelle ère numérique à Aviva Canada. Il ne s'agit que d'un début, car Aviva Canada entend développer des solutions numériques à la fine pointe qui offriront de nouvelles possibilités pour l'industrie de l'assurance.

Atelier numérique

Cette année, le premier Centre de création numérique d'Aviva Canada a lancé notre Atelier numérique, un espace de travail adaptable et hautement technologique situé au coeur du centre-ville de Toronto, en Ontario. Conçu pour donner vie à des idées sans frontières, l'Atelier numérique amène le concept des TI à un nouveau palier en offrant un environnement dynamique de création d'expériences numériques à un rythme accéléré pour nos clients. L'Atelier numérique est aussi un lieu où se tiennent des rencontres et des événements intéressants qui rassemblent les membres de la communauté InsurTech.

« Pitch Day » numérique

Cette année, nous avons accueilli au Canada la filiale Aviva Ventures, établie au Royaume-Uni. Aviva Ventures a annoncé qu'elle envisage d'investir jusqu'à 10 millions de dollars, pour une participation maximale de 20 %, dans un bon concept d'affaires canadien. Dans le cadre de cet engagement, Aviva Canada a tenu un « Pitch Day » à son Atelier numérique. À cette occasion, les représentants de dix entreprises émergentes canadiennes de l'industrie du numérique ont disposé de 15 minutes pour présenter leur idée à un jury composé de membres du Conseil de direction d'Aviva. Pour d'autres actualités sur cet événement, rendez-vous à l'adresse avivapitchday.ca.



Marathon numérique des courtiers

À l'automne 2016, nous avons tenu notre tout premier Marathon numérique en collaboration avec un groupe de courtiers sélectionnés. Nous avons reçu plus de 60 soumissions d'idées visant à améliorer l'interaction entre les clients, les courtiers et Aviva, et ainsi permettre à tous de bénéficier d'une expérience utilisateur de qualité. Quatre d'entre elles ont été choisies pour accéder au Marathon numérique, au cours duquel les équipes réunissant courtiers et employés d'Aviva avaient 24 heures pour transformer leurs idées en prototypes fonctionnels. C'est l'idée appelée « Catalyseur de l'Assurance

des entreprises », soumise par l'équipe d'Excalibur Insurance, qui a remporté la compétition. Cette plateforme numérique simple et rapide offre aux courtiers la possibilité d'établir instantanément des soumissions et des contrats pour les affaires des petites entreprises.

DMZ

Stimuler l'innovation en matière de technologies numériques accessibles à la clientèle, voilà la fonction motrice du nouveau partenariat unissant Aviva Canada et le chef de file canadien des incubateurs universitaires d'entreprises technologiques émergentes, la DMZ (ou zone DMZ) de l'université Ryerson. Ce partenariat, qui appuie tout naturellement la stratégie de transformation numérique d'Aviva Canada, donnera lieu à des échanges innovants avec des entrepreneurs qui insuffleront des idées avant-gardistes au secteur de l'assurance dans un univers technologique en rapide évolution.



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.



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 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. 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.



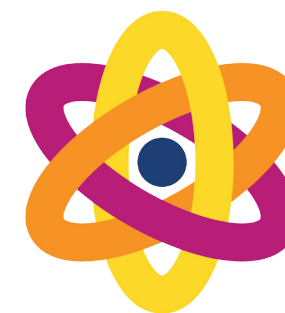
Notre ligne de dénonciation, Right Call

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.



Les bonnes décisions

Aujourd'hui plus que jamais, tous les employés d'Aviva sont axés sur nos valeurs fondamentales motivant nos décisions que nous voulons pratiques et sensées afin de servir nos clients au mieux de nos capacités. Quel que soit notre rôle ou notre secteur au sein de l'entreprise, le client est notre point de départ et nous accordons la priorité aux faits. Nous faisons preuve de franchise et nous cherchons à tirer des leçons que nous partageons par la suite afin de toujours nous améliorer. Voilà un processus décisionnel efficace.



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 2016, Aviva Canada a payé des impôts fédéraux et provinciaux à hauteur des montants suivants :

(En milliers de dollars CA)	Impôt sur le revenu	Impôts sur les primes et pour la prévention des incendies	Total des impôts 2016
Total – Ordre fédéral	52 847		52 847
Terre-Neuve	1 462	6 221	7 683
Île-du-Prince-Édouard	213	742	955
Nouvelle-Écosse	1 637	5 955	7 592
Nouveau-Brunswick	1 025	3 219	4 244
Québec	3 982	12 036	16 018
Ontario	23 726	62 070	85 796
Manitoba	808	2 706	3 514
Saskatchewan	443	2 653	3 096
Alberta	6 234	21 594	27 828
Colombie-Britannique	2 150	12 894	15 044
Yukon	83	214	297
Territoires du Nord-Ouest	128	590	718
Nunavut	9	38	47
Total Provincial	41 900	130 932	172 832
Total	94 747 \$	130 932 \$	225 679 \$

En 2016, 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.

(En milliers de dollars CA)	Alberta	Manitoba	Nouveau-Brunswick	Terre-Neuve	Nouvelle-Écosse	Ontario	Québec	Saskatchewan	Total
0 \$ à 24 \$	-	-	-	-	-	-	-	-	-
25 \$ à 99 \$	-	-	-	-	-	296	-	-	296
100 \$ à 249 \$	101	-	-	107	-	1 382	582	127	2 299
250 \$ à 499 \$	-	-	-	-	-	3 012	-	-	3 012
500 \$ à 999 \$	-	-	636	-	579	2 526	-	-	3 741
1 000 \$ à 4 999 \$	2 664	2 349	1 723	3 716	-	81 559	-	-	92 011
5 000 \$ et plus	29 332	-	20 000	-	-	60 764	71 810	-	181 906
Total	32 097	2 349	22 359	3 823	579	149 539	72 392	127	283 265

Aviva Canada a consacré les sommes suivantes à l'achat d'obligations en 2016 :

(\$000 CAD)	Alberta	Colombie-Britannique	Manitoba	Nouveau-Brunswick	Terre-Neuve	Nouvelle-Écosse	Ontario	Québec	Saskatchewan	Total
Obligations fédérales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2 180 400
Obligations provinciales	44 000	323 100	140 000	36 600	9 700	74 600	593 800	367 200	90 000	1 679 000
Obligations municipales	4 500	107 700	2 100	-	-	-	69 100	28 400	-	211 800
Total	48 500	430 800	142 100	36 600	9 700	74 600	662 900	395 600	90 000	4 071 200

Aviva Canada a également investi 2 173,5 millions de dollars dans des obligations de sociétés canadiennes en 2016.

En 2016, Aviva Canada comptait le nombre d'employés suivant dans 10 provinces :

Province	Employés à temps plein	Employés à temps partiel	Total
Alberta	281	2	283
Colombie-Britannique	170	6	176
Manitoba	54	2	56
Nouveau-Brunswick	37	-	37
Terre-Neuve-et-Labrador	5	-	5
Nouvelle-Écosse	139	-	139
Ontario	2 932	30	2 962
Île-du-Prince-Édouard	1	-	1
Québec	460	15	475
Saskatchewan	5	-	5
Total général	4 084	55	4 139

Pour nous joindre

Aviva Canada Inc.

2206, avenue Eglinton Est

Scarborough (Ontario) M1L 4S8

Canada

Tél. : 1 800 387-4518

Courriel : corporateaffairs.canada@aviva.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

**Site Web
d'Aviva plc**
aviva.com

**Rapport annuel sur la responsabilité
sociale de l'entreprise - Aviva plc**
aviva.com/investor-relations/reports/

avivacanada.com

