

Déclaration de responsabilité publique 2018

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
- 4 Notre stratégie d'affaires
- 5 Points saillants de 2018
- 6 La confiance et la transparence
- 7 Notre Programme de responsabilité sociale
- 9 Notre investissement dans la collectivité
 - Le Fonds communautaire Aviva
 - Les gagnants de la compétition 2018 du Fonds communautaire Aviva
- 11 Nos programmes d'employés
 - Mon fonds communautaire
 - Des employés qui redonnent à la collectivité
- 13 Le secours aux sinistrés et le renforcement de la résistance aux catastrophes
 - La Croix-Rouge canadienne
- 14 L'environnement et les changements climatiques
- 15 Nos employés
- 19 Notre engagement envers la clientèle
- 24 Notre transformation numérique
- 25 Notre apport à l'économie

La Déclaration de responsabilité publique 2018 d'Aviva Canada est produite et déposée à titre de déclaration consolidée.



Message du président et chef de la direction

Comptant parmi les plus importants assureurs canadiens, nous sommes déterminés à être là pour nos clients quand ils ont besoin de nous. À Aviva Canada, nous avons le privilège d'assurer plus de 2,7 millions de clients de tous les coins du pays,

et nous ne sommes pas peu fiers du soutien que nous apportons aux collectivités au sein desquelles nous vivons et travaillons. En 2018, nous avons célébré une décennie de retombées positives du Fonds communautaire Aviva (FCA) sur les collectivités. À l'occasion de ce dixième anniversaire, le FCA a accordé un autre million de dollars en financement et, sous le thème des événements #MieuxEnsemble, a décerné davantage de prix que jamais à des idées qui rapprochent les gens pour créer des changements positifs et durables dans les collectivités locales. Depuis 2009, le FCA, qui est la plus ancienne compétition de financement en ligne de projets communautaires au pays, a financé à hauteur de plus de 9,5 millions de dollars des projets locaux et plus de 400 organismes de bienfaisance et groupes communautaires.

Nous sommes déterminés à soutenir la collectivité dans les bonnes comme dans les mauvaises périodes. Le Canada n'est pas à l'abri des phénomènes météorologiques violents et des conséquences des changements climatiques, et 2018 en a donné la preuve, avec un nombre accru d'événements extrêmes, des tornades aux feux de friches. Devant ces défis, nous nous sommes retroussé les manches et avons tenu la promesse faite à nos clients. Nous leur avons versé 3,5 milliards de dollars en indemnités, nous avons réglé 95 % des demandes d'indemnisation découlant de ces catastrophes et nous avons formé une équipe de gestion des événements catastrophiques dont le rôle consiste notamment à mettre nos assurés en garde contre les menaces éventuelles liées au climat. De plus, en notre qualité de partenaire national du programme Partenaires dans l'action de la Croix-Rouge canadienne, nous avons continué de venir en aide aux Canadiens dans le besoin, déployant notamment nos équipes d'intervention et de secours auprès des collectivités d'Ottawa et de Gatineau durement touchées par des tornades et celles de Colombie-Britannique victimes de feux de forêt dévastateurs.

Naturellement, il n'y a pas qu'en période de catastrophe que nos collectivités font face à l'adversité, et c'est pourquoi nous continuons d'encourager nos employés à soutenir les causes qui leur tiennent le plus à cœur. Nous avons même relevé la barre en 2018, en lançant notre défi J'offre une journée, une invitation à tous nos collaborateurs de consacrer au moins une journée de travail au bénévolat au sein de leur collectivité. Plus de 1 000 employés d'Aviva Canada ont relevé ce défi, vouant au total 12 000 heures de leur temps à des activités bénévoles, allant de la plantation d'arbres en appui à la préservation de la biodiversité locale à l'emballage de denrées pour lutter contre l'insécurité alimentaire. Cette implication sociale nous a sensibilisés davantage aux réalités difficiles auxquelles est confrontée la population canadienne, tout en favorisant l'esprit et le travail d'équipe.

Je tire une grande fierté de nos réalisations et de notre sens du devoir civique et je suis ravi de vous exposer dans ces pages les faits saillants de l'année 2018 à Aviva Canada.

Colm Holmes

Président et chef de la direction d'Aviva Canada Inc.

À propos de nous

Sont tenues en considération dans la Déclaration de responsabilité publique les contributions des compagnies d'assurance en propriété exclusive d'Aviva Canada 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
- Aviva, Compagnie d'Assurance Générale

Aviva Canada est l'un des plus importants groupes d'assurance de dommages au Canada et une filiale d'Aviva plc au Royaume-Uni. Elle offre des produits d'assurance aux entreprises pour protéger leurs actifs ainsi qu'aux particuliers pour protéger leur résidence, leur automobile, leurs loisirs et leur mode de vie. Aviva Canada et ses 4 000 employés ont à cœur de construire un avenir durable pour le bien-être de près de trois millions d'assurés et des diverses collectivités.

Notre héritage en territoire canadien

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

La présente Déclaration de responsabilité publique 2018 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 2018 (1^{er} janvier au 31 décembre). Tous les montants qui y sont exprimés sont en dollars canadiens.

La Déclaration de responsabilité publique 2018 d'Aviva Canada est produite et déposée à titre de déclaration consolidée.



La version intégrale du Rapport annuel sur la responsabilité sociale de l'entreprise d'Aviva plc (en anglais seulement) est accessible en ligne à aviva.com

La présente Déclaration de responsabilité publique 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 2018 (1^{er} janvier au 31 décembre). Tous les montants qui y sont exprimés sont en dollars canadiens.

Nos valeurs

Nos quatre grandes valeurs à l'échelle mondiale guident chacune de nos actions et de nos décisions.

Se soucier davantage

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

La fierté en héritage

Nous nous efforçons d'être un « ancêtre modèle » pour laisser un bel héritage aux générations futures.

Toujours mieux

Nous sommes déterminés à penser mieux et plus loin.

À bas la complexité

Nous simplifions les choses pour nos clients.

Notre stratégie d'affaires

Notre stratégie repose sur ce qui compte vraiment et met le client au cœur de tout ce que nous faisons. Elle définit une orientation claire à l'égard de tous nos marchés mondiaux sur la façon dont nous gérons nos affaires.

Une offre complète pour nos clients

Nous aspirons à devenir une entreprise complète, à répondre aux besoins de tous nos clients en ce qui a trait à l'assurance vie, à l'assurance de dommages, à l'assurance accidents, à l'assurance soins de santé 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.

Points saillants de 2018

Investissement dans la collectivité :

2,5 millions de dollars

Nombre de personnes ayant bénéficié de nos activités d'investissement dans la collectivité :

399 760

Nombre de projets communautaires soutenus :

758

Nombre d'heures de bénévolat de nos employés :

12 000

Montant des dons versés par les employés :

146 390 \$

Nombre de demandes d'indemnités traitées :

311 000

Montant d'indemnités versées :

3,5 milliards de dollars

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.

Notre structure de gouvernance

Grâce à une structure de gouvernance bien établie, nous pouvons compter sur une équipe de direction solide, une orientation claire et un puissant appui pour mettre en œuvre dans nos bureaux de partout au monde, y compris au Canada, des initiatives opérationnelles à la fois durables et responsables. Le comité de gouvernance de notre conseil d'administration du Groupe chapeaute notre stratégie d'affaires en matière de responsabilité et de durabilité, de même que les politiques qui les sous-tendent.

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 protéger toutes les catégories d'information.

Notre Code de déontologie

Notre Code de déontologie définit nos normes déontologiques rigoureuses et veille à ce que nous exerçons nos activités de façon responsable et transparente. Chaque année, tous nos collaborateurs, à tous les échelons, doivent lire notre Code et en attester leur connaissance.

Notre culture du signalement

Aviva Canada préconise une « culture du signalement » dans toute l'entreprise. Nous nous attendons en effet à ce que tous les collaborateurs d'Aviva fassent ce qu'il faut pour protéger nos clients, nos actifs, notre réputation et nos collègues. De plus, 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 appelé Speak Up. Nous prenons très au sérieux tous les signalements reçus, et nos employés peuvent être certains qu'ils seront entendus, protégés et soutenus.

Notre chaîne d'approvisionnement

Nous tenons à une chaîne d'approvisionnement responsable et durable. Pour cela, nous procédons à des vérifications approfondies sur chacun de nos fournisseurs éventuels, et tous nos partenaires sont tenus de se conformer à notre Code de conduite des fournisseurs. De plus, nous les sensibilisons aux enjeux liés à la pérennité écologique et les encourageons à lutter concrètement contre des problèmes mondiaux importants, comme les changements climatiques.



En 2018, nous avons :

Fait don de

2,5 millions de dollars

à des organismes de bienfaisance des quatre coins du pays

Soutenu

758 projets communautaires

Aidé

399 760 Canadiens

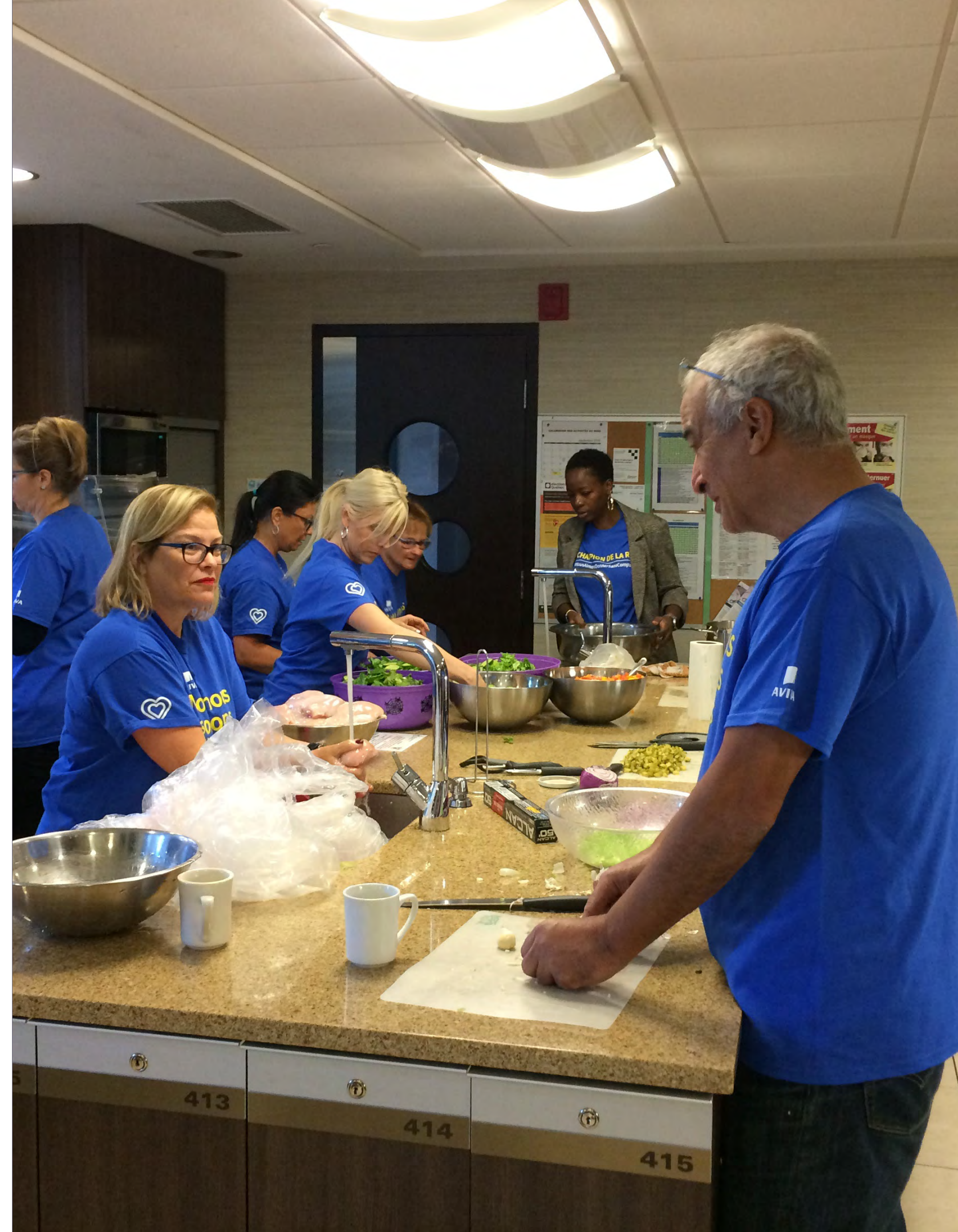
grâce à nos activités d'investissement dans la collectivité

Notre Programme de responsabilité sociale

Nous croyons en notre devoir de bâtir des collectivités fortes, sûres et résilientes, qui offrent à tous la chance de s'épanouir et de réussir. Notre démarche en matière de responsabilité sociale des entreprises vise à responsabiliser et à inciter à l'action nos employés, nos assurés, nos investisseurs et les autres intervenants de notre industrie en offrant un soutien stratégique qui décuple les effets des programmes communautaires.

Nous sommes là pour aider nos clients à vaincre l'incertitude et à envisager l'avenir avec optimisme. Mais notre travail ne s'arrête pas là. Nous voulons en faire autant pour les citoyens des collectivités partout au Canada et ailleurs dans le monde. Notre volonté s'exprime par l'établissement de partenariats et de programmes dans quatre principaux domaines :

- Notre investissement dans la collectivité
- Nos programmes d'employés
- Le secours aux sinistrés et le renforcement de la résistance aux catastrophes
- L'environnement et les changements climatiques



Depuis 2009, nous avons :

Financé à hauteur de plus de
9,5 millions de dollars
des projets locaux ;

Soutenu plus de
400 organismes de
bienfaisance et groupes
communautaires partout au Canada.

En 2018, nous avons ainsi aidé plus de
339 000 Canadiens.

Le Fonds communautaire Aviva (FCA)

Depuis 2009, le Fonds communautaire Aviva, qui est la plus ancienne compétition de financement en ligne de projets communautaires au Canada, a financé, à hauteur de plus de 9,5 millions de dollars, des projets locaux et plus de 400 groupes communautaires et organisations caritatives des quatre coins du pays. Ainsi, en 2018 seulement, le FCA a touché de manière positive les vies de 339 000 Canadiens et Canadiennes.

Les événements #MieuxEnsemble

Pour souligner la dixième année d'existence du FCA, en plus de financer des idées petites ou grandes, nous avons accordé 100 000 \$ à 100 organismes de bienfaisance pour qu'ils tiennent ce que nous avons appelé des « événements #MieuxEnsemble ». Ces activités avaient pour but de rassembler les membres des collectivités à l'occasion de repas communautaires pour célébrer la saison de récolte, de nettoyages de quartier, de festivals artistiques et d'autres fêtes appelant à la mobilisation.



Les gagnants de la compétition 2018 du Fonds communautaire Aviva

Gagnants d'un financement de 100 000 \$ dans la catégorie des Grandes idées :

Essex High School Sports Complex Grandstand
Hampton Elementary School Accessible Playground
'The 92' A Community Centre in Mackenzie, BC

Gagnants d'un financement de 15 000 \$ dans la catégorie des Grandes idées :

Community Legacy-Multi-Purpose Court for All Ages
Eastern Charlotte County Splash Pad Park
Max Aitken Academy Playground
Parc sans barrière à HAMMOND barrier-free park
Pine Grove's New Nature Inspired Playground
Stratford Elementary School Playground
The Field of Ability

Gagnants d'un financement de 10 000 \$ dans la catégorie des Petites idées :

« Aux Fougères » – Le café culturel des jeunes
20,000 Healthy, Eco-conscious, Cruelty-free Meals
Accessible playground needed for inclusive play
Aire de rassemblement extérieure
An Edible Forest Garden in Downtown Sudbury
Atelier communautaire Vélorution

Saint-Michel
BC Wildlife Federation Youth Program 2018-2019
Beating Cancer is In Our Blood
BEEA Honey with Heart
Building Connections for Newcomers Through Science
Canada's Cat Sanctuary Visitor Experience Project

Children, Youth & Families Helping Animals
Combat des livres NDG Reads – V2
Community Space @ New Hope Bikes
C-Vert – les jeunes en action pour l'environnement!
Eastbrook-New Playground Project
Eden Care Communities Making Our Mark
Families First Grief Support Program
Field of Dreams
Fort Langley Elementary School Playground

Harvest Community Park
Ignatius Farm: Greenhouse Retrofit
Journées Boutiques 2019
Kawartha Wildlife Coexistence Initiative
Ken Reid Community Christmas
Opening New Doors: Interactive Play Zone
Paradise Hill Community Playground Project
Plastic crisis: Developing a zero waste Montréal
Project 364 Abbotsford

Providing accessibility to our community
Purple Butterfly Project
Refugee students' integration: Kids Helping Kids
Safe and Accessible Community Hub at UPC
Say Ça!
Sensory Room for the Perlin Centre
So All Kids Can Play Project
SPEC's 50th Birthday Community Celebrations!
St. Peter's Elementary Playground
Strengthening Families Project
Surfrider Stitch 'N' Beach
Theatre Centre Community Meals
Tomorrow's Leaders Speak Out
Toronto Community Juicing Project
Warm the "SOLE" of dialysis patients and homeless
We Grow Food
Welcome to Drumheller!
Whitmore School and Community Play Structure
Windsong Heights Community Mural
Wolfville School Activity Park
Youth Nights in the "Hub"

Gagnant d'un financement de 5 000 \$ accordé à l'idée ayant récolté le plus grand nombre de votes de courtiers :

ASC Connect: Bringing Community Together

En 2018, les employés d'Aviva Canada ont :

consacré

12 000 heures

à des activités bénévoles

fait don de

146 390 \$

Mon Fonds communautaire

Les employés d'Aviva Canada sont des êtres d'exception qui soutiennent leur collectivité en donnant généreusement de leur temps, de leur énergie et de leur argent chaque année. L'outil Mon Fonds communautaire permet à nos employés de gérer leur action bénévole et de faire des dons aux causes qui leur tiennent à cœur.

Dons paritaires

Nous doublons les dons faits par nos employés à concurrence de 250 \$ par année civile.

Dons d'équipe

Nous doublons le montant des fonds recueillis par nos équipes, à concurrence de 50 000 \$ par an à l'échelle de l'entreprise.

Bénévolat pendant les heures de travail

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

Dons pour les gens d'action

Nos employés 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.

Récompense de nouvel employé

Nous accordons à chaque employé qui entre au service d'Aviva la somme de 50 \$ à verser à l'organisme de bienfaisance de son choix.

Le défi J'offre une journée

2018 a marqué le lancement de notre défi J'offre une journée, dont le but est d'encourager l'ensemble de nos employés à consacrer à l'action bénévole, individuellement ou en équipe, au moins une des trois journées rémunérées qu'Aviva leur accorde pour faire du bénévolat pendant les heures de travail. Pour soutenir cette démarche, nous avons tenu des salons du bénévolat dans tous nos bureaux du pays, auxquels nous avons convié des organismes locaux pour qu'ils se fassent connaître de nos employés et puissent recruter parmi eux des bénévoles. Nous avons également mobilisé 80 passionnés parmi nos employés – nos champions de la responsabilité sociale – pour promouvoir l'action bénévole dans nos bureaux canadiens. Plus de 1 000 employés d'Aviva Canada ont relevé le défi J'offre une journée, consacrant au total 12 000 heures à des activités bénévoles.



Des employés qui redonnent à la collectivité



Nos collègues de Dartmouth ont sorti leurs pelles à la ferme urbaine du Dartmouth North Community Food Centre pour les aider à se préparer pour la saison.



L'équipe des renouvellements du service de la Production de Meadowvale a aidé à trier des denrées à la banque alimentaire Mississauga Food Bank, pour non moins de 3 520 repas!



Nos collègues de Chabanel ont préparé plus de 230 trousseaux destinées aux personnes qui fréquentent l'organisme Mission Bon Accueil à Montréal.



Le 24 octobre 2018, le Réseau des femmes d'Aviva a tenu sa troisième #JournéeRoseAviva annuelle. À cette occasion, une somme de 16 779 \$ a été recueillie en appui à la recherche sur le cancer du sein, fracassant tous les records des années antérieures!



Notre équipe des Services de soins de santé a pris part à l'activité Grand Vélo du cœur de la Fondation des maladies du cœur et de l'AVC du Canada. Pour avoir arpenté les rues sur un vélo à 29 places, l'équipe a recueilli la somme de 1 234 \$ au profit de la Fondation.

Fier d'appuyer


**Croix-Rouge
canadienne**

« C'était vraiment inspirant de constater l'humilité et l'optimisme persistants de ces gens en dépit de tant d'incertitude face à l'avenir, et toute leur gratitude pour l'aide que nous leur apportions. »

Daniella Hamilton, employée d'Aviva et bénévole de PDA ayant pris part à l'opération d'accueil des réfugiés syriens en Ontario

La Croix-Rouge canadienne

Pendant les quatre dernières années, nous avons fait équipe avec la Croix-Rouge canadienne afin de venir en aide aux collectivités touchées par les catastrophes et pour l'aider à répondre aux besoins croissants des Canadiens en matière de soins de santé. En 2018 seulement, les employés d'Aviva Canada ont effectué plus de 560 heures de bénévolat et amassé plus de 22 570 \$ au profit des programmes de la Croix-Rouge canadienne.

Le 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 dans le cadre de Partenaires dans l'action (PDA), un programme national qui a déjà formé plus de 440 de nos employés et courtiers bénévoles partout au pays. En 2018, nos répondants ont soutenu trois grandes interventions d'urgence de la Croix-Rouge, soit les opérations d'accueil des réfugiés syriens au Québec et en Ontario et l'opération de secours aux sinistrés de l'incendie d'un complexe résidentiel à Toronto.

Le Carthaton mondial de la Croix-Rouge

En octobre 2018, Aviva Canada a organisé son troisième cartathon mondial annuel, une forme de bénévolat qui respecte notre credo « Le numérique : une priorité » et qui vise à cartographier les endroits « oubliés » de la planète. À l'instar de nos collègues des autres marchés d'Aviva dans le monde, nos bénévoles canadiens ont créé des cartes pour faciliter l'acheminement de l'aide humanitaire des agences aux populations des zones où surviennent des catastrophes. Nos employés ont ainsi élaboré des cartes des collectivités de Hinton, Grand Cache et Slave Lake en Alberta, vulnérables aux feux de friches et aux inondations, pour appuyer les activités de récupération et prendre des mesures préventives pour atténuer l'impact des catastrophes à venir.

La santé et le bien-être communautaires

À titre de partenaire fondateur des Programmes de santé et de bien-être communautaires de la Croix-Rouge, Aviva Canada offre aussi un appui financier déterminant pour aider la Croix-Rouge à répondre aux besoins croissants des Canadiens en matière de soins de santé partout au pays. Grâce à ce partenariat novateur mettant à profit le pouvoir de la technologie et de l'action bénévole, les personnes âgées et les personnes vulnérables atteintes d'une maladie ou ayant subi une blessure profitent d'un meilleur accès aux soins de santé communautaires essentiels.



Notre empreinte écologique

Nous savons que les changements climatiques posent un risque important pour notre clientèle et, par conséquent, pour nos affaires. Nous nous sommes donc engagés à travailler avec d'autres intervenants pour protéger l'environnement et lutter contre ce problème mondial. Notre travail dans ce domaine comprend le soutien aux produits et services environnementaux et la réduction de notre empreinte écologique.

En 2006, Aviva a été la première compagnie d'assurance au monde à annoncer son engagement envers la neutralité carbone, et ses efforts pour atteindre cet objectif n'ont jamais faibli depuis. Nous compensons 100 % de nos émissions d'équivalents en dioxyde de carbone (éq. CO₂) chaque année par l'achat de crédits carbone, et nos démarches ont déjà contribué à améliorer la vie de plus d'un million de personnes dans le monde.

Jusqu'à présent et à l'échelle internationale, Aviva a diminué ses émissions d'éq. CO₂ de 60 % par rapport à 2010*, atteignant ainsi son objectif de 2020 (50 %) deux ans à l'avance. Nous poursuivons nos efforts pour atteindre notre objectif de réduction ambitieux de 70 % d'ici 2030.

En 2018, Aviva Canada a regroupé dans un seul et nouvel espace de travail écoénergétique des équipes auparavant réparties dans quatre bureaux. Ce sont donc plus de 1 800 de nos employés qui ont été réinstallés dans le nouvel espace, et nous avons ainsi réduit de 25 % notre empreinte carbone (superficie globale occupée).



*par rapport à notre base de référence de 2010

Des produits durables

Rabais pour véhicule écologique – ce rabais récompense le choix d'un véhicule électrique ou hybride qui consomme peu de carburant et qui contribue à un environnement plus vert.

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.

Assurance covoiturage

– cette garantie est destinée aux propriétaires de véhicules personnels qui transportent des passagers à titre onéreux (offerte en Ontario et en Alberta seulement).

Protection contre les dommages occasionnés par les eaux de surface

– cette garantie offre une protection contre les pertes ou les dommages découlant de la pénétration de l'eau dans une résidence par suite du débordement d'un lac ou d'une rivière.

Nos employés

En 2018, Aviva Canada employait

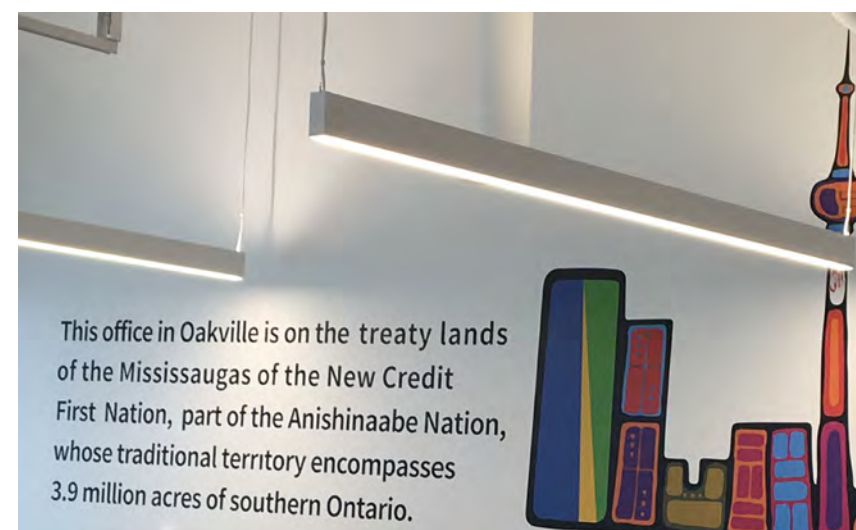
4 289
personnes

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. En misant sur une culture de soutien et sur la diversité et l'inclusion, nous sommes résolus à créer un environnement axé sur l'engagement et le rendement élevé, qui attirera les meilleurs talents et au sein duquel nos employés s'épanouiront et chemineront dans leur carrière.

Notre environnement de travail

Le programme Notre environnement de travail vise à mettre à profit les technologies et les espaces physiques pour transformer la façon dont nous travaillons les uns avec les autres et ainsi faire évoluer notre entreprise. Nous créons un environnement qui favorise la mobilité, la productivité, la collaboration et l'innovation, et où nos employés peuvent donner le meilleur d'eux-mêmes.

Nous avons déjà aménagé des espaces de travail ouverts et collaboratifs sur tous nos marchés canadiens, y compris à Markham, en Ontario, où plus de 2 000 de nos employés occupent à présent notre nouveau siège social ultramoderne. En 2018, nous avons ouvert de nouveaux bureaux à Oakville (Ontario) et à Edmonton (Alberta) et avons rénové nos bureaux de London et de Montréal suivant les principes du programme. D'ailleurs, nous transformons notre culture grâce à cet environnement de travail moderne et doté de technologies de pointe. Au début de 2019, 86 % de tous nos employés devraient travailler dans des espaces améliorés selon les principes du programme Notre environnement de travail.



La diversité et l'inclusion

Nous sommes d'avis que pour conserver notre longueur d'avance par rapport à la concurrence, nous devons compter sur des employés 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 notre entreprise. À Aviva Canada, nous estimons qu'un engagement à l'égard de la diversité et de l'inclusion relève du simple bon sens. Nous accordons de la valeur à la diversité des opinions et aux collaborations fructueuses au sein de nos environnements de travail et de nos équipes. Et surtout, notre personnel reflète bien la diversité de nos clients et de la population canadienne – ce qui nous rapproche de notre objectif de devenir le virtuose du service à la clientèle de l'assurance au Canada.

Au sein d'Aviva Canada, cinq communautés d'employés soutiennent activement notre programme visant à favoriser la diversité et l'inclusion, lequel s'articule autour de cinq piliers : l'égalité des sexes, l'accessibilité, les générations, la fierté et les origines. Chaque communauté d'employés est formée de collaborateurs de tous les secteurs de l'entreprise qui ont à cœur de faire une différence, et est parrainée et soutenue par un membre de l'équipe de direction. Ces équipes ont réalisé de grandes avancées en 2018.

La communauté des Origines, par exemple, a organisé et tenu notre tout premier salon annuel de la diversité culturelle, un événement national auquel plus de 200 personnes ont pris part, revêtant leurs costumes traditionnels et proposant et dégustant différents plats exotiques sur les airs de musiques du monde. Selon les commentaires reçus, les participants se sont sentis à l'aise et bien accueillis dans leur diversité et ravis de l'occasion d'expliquer leurs traditions à leurs pairs. Nous nous attendons à une participation toujours plus grande à l'événement au fil des ans. Aviva Canada a également compté parmi les commanditaires du défilé de la fierté gaie de Toronto, auquel ont participé des centaines de nos employés pour témoigner de leur respect et de leur appui pour la communauté LGBTQ+.



Dans une proportion de **76 %**, nos employés estiment pouvoir être eux-mêmes au travail, sans craindre d'être jugés ou d'être victimes de discrimination.

En 2018,

91 % de nos employés ont pris part à notre sondage annuel sur l'engagement des employés : La voix d'Aviva.

La parité en matière de congé parental

En 2018, nous avons fièrement poursuivi l'application de notre politique prévoyant le même congé parental payé pour les deux parents. Peu importe leur sexe, leur orientation sexuelle et la façon dont ils deviennent parents (naissance, adoption ou maternité de substitution), les employés ont tous droit aux mêmes prestations et aux mêmes congés parentaux lorsqu'ils accueillent leur nouvel enfant. Ainsi, nos employés qui deviennent parents sont admissibles à 52 semaines de congé autorisé sans solde et à 12 semaines de complément salarial, ce qui témoigne de notre reconnaissance de l'importance égale du rôle que joue chacun des parents.

Le Fonds de bourses d'études Women Creating Legacy in Insurance

Ce Fonds de bourses d'études destiné aux femmes dirigeantes dans le secteur de l'assurance a été créé en 2017 en hommage à une chef de file de l'industrie de l'assurance, Christie Mills, qui a ouvert son propre cabinet de courtage en 1979. Les femmes en assurance qui partagent la vision de Christie sur le plan de l'innovation et qui placent l'intérêt du client au cœur de chacune de leurs décisions sont invitées à présenter leur candidature au Fonds. En 2018, nous avons offert à deux de ces leaders d'exception, Meghan Paczkowski et Laura Bolster, l'occasion de suivre le cours du programme Ivey Leadership, de l'Ivey Business School, une formation conçue pour les cadres.



Le sondage La voix d'Aviva

Chaque année, nous prenons le pouls de notre organisation par l'intermédiaire de La voix d'Aviva, un sondage mené au Canada et sur tous les marchés d'Aviva dans le monde, qui donne l'occasion à nos collaborateurs de nous dire ce qu'ils pensent de leur travail dans l'entreprise. En 2018, 91 % de nos employés y ont pris part. Nous accordons la plus grande importance aux commentaires que nous formulent ainsi nos collaborateurs et nous redoublons d'efforts pour atténuer leurs préoccupations et faire d'Aviva un lieu de travail exceptionnel. Nous sommes ravis que nos employés soient à l'aise d'exprimer leurs opinions, qu'ils se sentent écoutés et qu'ils soient fiers de faire partie de la grande famille Aviva.

L'apprentissage continu

Nous estimons qu'il est essentiel de transmettre à nos employés les compétences nécessaires pour mettre en œuvre notre stratégie aujourd'hui et dans les années à venir. Aviva Canada soutient et finance l'obtention des titres de Professionnel d'assurance agréé (PAA) et de Fellow, Professionnel d'assurance agréé (FPAA) de l'Institut d'assurance du Canada, ainsi que d'autres titres professionnels. En 2018, ce sont 53 de nos collaborateurs qui ont décroché le titre enviable de PAA. De plus, 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.



En 2018, nous avons versé

3,5 milliards de dollars

en indemnités à nos clients.

Nous payons

99 % des demandes d'indemnités reçues.

C'est l'équivalent de

plus de 9,5 millions de dollars chaque jour.

Notre engagement envers la clientèle

Nous plaçons nos clients au centre de tout ce que nous faisons.

Nous existons pour aider nos clients à vaincre l'incertitude – nous les aidons à protéger ce qui compte pour eux et à épargner pour assurer leur avenir. Et nous continuerons de les placer au centre de tout ce que nous faisons et de défendre leurs intérêts de façon transparente et novatrice.

Un service d'indemnisation exceptionnel

En 2018, nous avons traité 311 000 nouvelles demandes d'indemnités et géré onze catastrophes naturelles, dont la tempête de vent et les tornades qui ont frappé l'Ontario et le Québec. Nous avons versé 3,5 milliards de dollars d'indemnités à nos clients. Jour après jour, ce sont plus de 1 700 professionnels de l'indemnisation qui collaborent étroitement 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.

Notre intervention en cas de catastrophe

Les vents violents ont été à l'origine de plusieurs des onze catastrophes survenues en 2018 au pays. De fait, à elle seule, la tempête de vent qui a soufflé sur l'Ontario et le Québec en mai a entraîné un record historique pour Aviva Canada en ce qui concerne le nombre de demandes d'indemnités reçues à la suite d'un même événement. Les membres de nos deux équipes affectées au traitement des sinistres de catastrophe ont travaillé sans relâche pendant neuf mois et sont parvenues à régler avant la fin de l'année 95 % de toutes les demandes reçues. De plus, nous avons constitué en juillet une équipe de gestion des événements catastrophiques, chargée, d'une part, de surveiller et de suivre l'évolution d'événements climatiques susceptibles d'avoir des répercussions sur nos assurés de partout au pays et, d'autre part, de mettre en garde nos clients contre les menaces éventuelles liées au climat. En 2018, cette équipe a géré 69 événements qui ont donné lieu à 10 déploiements de ressources immédiats.

Notre 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'indemnisation¹. 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 au moment du sinistre 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 Première², 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.



¹Des conditions s'appliquent. Pour en savoir plus, allez à l'adresse <https://www.aviva.ca/fr/claim/claims-service-satisfaction-guarantee/>

²Des conditions s'appliquent. Pour en savoir plus, allez à l'adresse www.avivacanada.com/fr/indemnisation

Notre engagement envers la clientèle

En 2018, nous assurons au-delà de

2,7 millions de clients

1 845 000 voitures

457 711

véhicules utilitaires

1 134 000 résidences

154 164

entreprises

624 000

résidences secondaires, bateaux, motos, caravanes, etc. (produits Loisirs et mode de vie)

Notre engagement en matière d'accessibilité

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 toute notre clientèle.

La simplification du processus d'indemnisation au profit des clients

Nous nous sommes donné comme mission de rendre le processus d'indemnisation plus simple et plus efficace au profit de nos clients. Des pas de géant ont été faits de ce côté en 2018 grâce à notre nouveau partenariat avec Screenshot, le chef de file de la technologie d'indemnisation virtuelle pour le marché de l'assurance des particuliers et des entreprises. Depuis, nos clients de l'assurance automobile qui présentent une demande d'indemnités peuvent se servir de l'application pour y joindre des photos des dommages. L'équipe d'estimateurs de Screenshot utilise ces photos pour traiter et inspecter les dommages du véhicule à l'aide de logiciels spécialisés qui génèrent une estimation du coût des réparations nécessaires. Le client reçoit le paiement d'Aviva et peut ensuite confier son véhicule à l'atelier de réparations de son choix. Ce partenariat entre Screenshot et Aviva Canada marque la première étape pour faire entrer la technologie d'indemnisation virtuelle sur le marché canadien. Dans le cadre du projet pilote, 93 % des clients d'Aviva Canada ont choisi de participer et d'utiliser la plateforme d'indemnisation virtuelle, ce qui leur a permis d'être indemnisés de 20 à 40 % plus rapidement que s'ils avaient eu recours aux canaux traditionnels.

Notre pouvoir d'adaptation dans un monde en constante évolution

Aviva Canada est sans cesse à l'écoute du marché et voit toujours plus loin. En 2018, nous avons ajouté de toutes nouvelles protections à notre vaste gamme de solutions conçues pour rendre la vie de nos clients plus facile et plus sûre.

Nos nouveaux produits Solutions d'affaires Aviva et Ô Point d'Aviva^{MC}

Nous avons lancé en 2018 deux nouvelles solutions d'assurance à l'intention des entreprises, des produits conçus pour suivre l'évolution des entreprises et des tendances du marché en offrant la souplesse nécessaire pour que les protections s'adaptent à n'importe quel type d'entreprise, quel que soit son secteur d'activités. Solutions d'affaires Aviva est la première solution d'assurance des entreprises qui couvre toutes les activités d'une entreprise sous une seule police modulable, souple, pratique et innovante. La solution Ô Point d'Aviva^{MC} est destinée quant à elle aux entreprises dont le chiffre d'affaires ne dépasse pas les 5 millions de dollars. Elle fournit à prix abordable les assurances des biens et de la responsabilité civile qui conviennent à l'activité principale du client, et offre la possibilité d'ajouter des protections additionnelles au besoin. Ces nouveaux produits sont la réponse à ce qu'attendaient nos clients : des assurances parfaitement adaptées aux besoins de leur entreprise.

La fraude à l'assurance automobile au Canada

On estime que la fraude à l'assurance automobile coûte aux Canadiens plus de 2 milliards de dollars par an. Aviva s'efforce activement de lutter contre la fraude dans l'intérêt de ses clients. D'ailleurs, notre deuxième Rapport annuel d'Aviva sur la fraude, rendu public en 2018, révélait que les Ontariens, qui paient des primes d'assurance automobile parmi les plus élevées au pays (1 428 \$ par conducteur), sont de plus en plus conscients de la fraude à l'assurance et appellent à des initiatives pour l'enrayer. Dans son combat contre ce fléau, Aviva a procédé l'an dernier à une enquête sous couvert inédite visant à mettre au jour des stratagèmes frauduleux qu'elle soupçonnait certains ateliers de réparations et conducteurs de dépanneuses d'employer. Elle a donc eu recours à des caméras cachées afin de constater de visu le traitement réservé aux véhicules une fois ceux-ci confiés à un atelier de réparations automobiles. L'enquête a montré des preuves flagrantes de fraude : dommages supplémentaires causés intentionnellement aux véhicules, informations trompeuses sur les pièces utilisées et les réparations effectuées et facturation de services non fournis. Ce constat raffermira encore notre engagement à collaborer avec les autres intervenants de l'industrie pour faire la lumière sur cet enjeu critique qu'est la fraude à l'assurance et pour en atténuer les répercussions sur les conducteurs canadiens.

Notre campagne Conduire sans distraction

Malgré une augmentation notable des sanctions et des amendes, nous continuons d'observer une hausse constante du nombre de demandes d'indemnités associées à la distraction au volant. Plus précisément, cette augmentation a été de 23 % au Canada entre 2016 et 2018. Pourtant, la majorité des accidents attribuables à la distraction au volant sont évitables! Dans le cadre de notre campagne de sensibilisation Conduire sans distraction, nous avons fait appel à trois conducteurs canadiens dont nous avons doté le véhicule de caméras intérieures et que nous avons priés de s'abstenir pendant une semaine d'utiliser tout appareil pendant la conduite. Nous avons produit une vidéo pour rendre compte de leurs réactions et impressions au terme de l'expérience. Selon l'un d'eux : « Une fois qu'on s'y est habitué, on comprend que c'est la bonne chose à faire ». Aviva Canada continue d'encourager les conducteurs canadiens à rendre nos routes plus sûres en évitant les distractions au volant.



Notre transformation numérique

À Aviva, nous secouons l'industrie. Nous innovons et faisons du numérique une priorité. Nous tenons à répondre en tout temps aux besoins et aux attentes de nos clients.

La journée Filles en programmation et le Marathon numérique STIM

Pour souligner la journée nationale Filles en programmation du 12 mai 2018, nous avons coanimé un événement spécial au cours duquel des jeunes filles de 8 à 13 ans de tous les coins du pays ont appris à programmer et à collaborer entre elles pour créer un jeu vidéo s'attaquant à un problème social et favorisant le changement. Puis, en août, nous avons accueilli à notre Atelier numérique quarante jeunes filles de 11 à 17 ans, toutes membres de la Canadian Association for Girls in Science (CAGIS), venues prendre part à notre marathon numérique de deux jours sur le thème des sciences, de la technologie, de l'ingénierie et des mathématiques (STIM). Les participantes, qui profitaient d'un soutien technique, ont travaillé à concevoir une série d'applications suivant les principes du développement durable. L'application gagnante, qui a été baptisée Medisafe, permet aux utilisateurs d'avoir accès en toute sécurité à partir de leur téléphone intelligent à tous leurs dossiers médicaux et à tous les médicaments qui leur ont été prescrits.

Le Marathon numérique pour des quartiers plus sécuritaires

De concert avec OneEleven, le plus important accélérateur d'entreprises en démarrage en Amérique du Nord, nous avons tenu en novembre 2018 le Marathon numérique pour des quartiers plus sécuritaires. Les participants ont été amenés à élaborer, en 48 heures, des solutions technologiques pouvant faire de nos quartiers des lieux à la fois plus sécuritaires et plus branchés, partout au Canada. Des partenaires de différents secteurs, notamment des représentants de la Ville de Toronto et des entreprises spécialisées, Sidewalk Labs et ThinkData Works, ont encadré les participants et leur ont fourni ressources et données afin qu'ils proposent des solutions à trois défis actuels : la multiplication des quartiers adaptés aux piétons, la prévention des accidents attribuables à la distraction au volant et le manque de partage de ressources, de connaissances et de compétences entre voisins. L'équipe gagnante, Avocado Toast, s'est penchée sur l'enjeu qu'est la sécurité des piétons aux intersections et a mis au point une application qui, au moyen d'alertes sonores et visuelles, avertit les conducteurs des zones de danger où la prudence est de mise.



Les journées « Pitch Day » d'Aviva

En 2018, pour une troisième année consécutive, nous avons invité dix entreprises émergentes de pointe à présenter leurs idées à Aviva Ventures, notre filiale de capital de risque, pour la possibilité de décrocher un financement pouvant atteindre les 10 millions de dollars. Nous recherchons des entreprises émergentes qui se spécialisent dans les nouvelles technologies, la gestion et l'analyse de données, les modes et les canaux de distribution novateurs et les solutions technologiques innovantes. Un bon nombre d'idées qui promettent de bouleverser et de transformer l'industrie de l'assurance ont été présentées au cours de la journée Pitch Day de 2018. Sachez que nous avons investi dans deux jeunes entreprises nord-américaines à la suite des journées Pitch Day 2016 et 2017.



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 grâce auxquels nous pouvons aider nos assurés sinistrés à reprendre le cours normal de leurs activités à la suite d'un sinistre.



En 2018, Aviva Canada comptait 4 289 employés dans 10 provinces.

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Alb.	287	3	290
C.-B.	173	7	180
Î.-P.-É.	2		2
Man.	45	1	46
N.-B.	39		39
N.-É.	152	1	153
Ont.	3 121	25	3 146
Qc	412	11	423
Sask.	3		3
T.-N.-L.	7		7
Total général	4 241	48	4 289

En 2018, Aviva Canada a payé des impôts fédéraux et provinciaux à hauteur des montants suivants :

(000 \$ CA)	Impôt sur le revenu	Impôts sur les primes et pour la prévention des incendies	Total des impôts 2018
Total – Ordre fédéral	15 137		15 137
T.-N.-L.	330	6 890	7 220
Î.-P.-É.	60	888	948
N.-É.	455	7 044	7 499
N.-B.	262	3 580	3 842
Qc	966	16 036	17 002
Ont.	8 404	95 982	104 386
Man.	164	2 914	3 078
Sask.	93	2 203	2 296
Alb.	2 018	32 530	34 548
C.-B.	655	14 776	15 431
Yn	16	217	233
T.N.-O.	26	531	557
Nt	8	193	201
Total – Ordre provincial	13 457	183 784	197 241
Total	28 594	183 784	212 378

En 2018, 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.

(000 \$ CA)	Alb.	N.-B.	T.-N.-L.	N.-É.	Ont.	Qc	Sask.	Total
0 – 24	-	-	-	-	-	-	-	-
25 – 99	-	-	-	-	421	-	-	421
100 – 249	111	-	-	400	2 872	197	172	3 752
250 – 499	-	399	-	350	4 780	-	-	5 529
500 – 999	2 236	-	-	-	7 425	-	-	9 661
1 000 – 4 999	5 863	3 104	3 137	4 983	67 778	4 495	-	89 360
5 000 et plus	18 643	20 000	-	-	75 603	63 145	-	177 391
Total	26 853	23 503	3 137	5 733	158 879	67 837	172	286 114

Aviva Canada a consacré les sommes suivantes à l'achat d'obligations en 2018 :

(000 \$ CA)	Alb.	C.-B.	Man.	N.-B.	N.-É.	Ont.	Qc	Sask.	Total
Obligations fédérales	-	-	-	-	-	-	-	-	3 081 600
Obligations provinciales	139 400	318 100	79 100	13 600	55 100	585 700	487 300	85 400	1 763 700
Obligations municipales	6 700	166 400	-	-	-	49 200	20 800	-	243 100
Total	146 100	484 500	79 100	13 600	55 100	634 900	508 100	85 400	5 088 400

Aviva Canada a également investi 1 741,1 millions de dollars dans des obligations de sociétés canadiennes.

Pour nous joindre

Aviva Canada Inc.

10 Aviva Way
Markham (Ontario) L6G 1B3
Canada

Tél. : 1 800 387-4518

Courriel : communications.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.**

aviva.ca

**Site Web
d'Aviva plc**

aviva.com

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

aviva.ca    

Aviva et le logo d'Aviva sont des marques de commerce utilisées sous licence par le titulaire de licence.

