



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

Déclaration de responsabilité publique
2013



Table des matières

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

Introduction

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

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

La présente Déclaration de responsabilité publique 2013 d'Aviva Canada est un complément du Rapport annuel d'Aviva plc et du Rapport annuel sur la responsabilité sociale de l'entreprise, tous deux portant sur l'exercice financier 2013 (1^{er} janvier au 31 décembre). Tous les montants qui y sont exprimés sont en dollars canadiens.

Sont tenues en considération dans la Déclaration de responsabilité publique 2013 les contributions des compagnies d'assurance en propriété exclusive que sont :

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

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



Message du président et chef de la direction

Un chef de file du secteur canadien de l'assurance de dommages, Aviva Canada répond aux besoins de millions de clients de toutes les régions du pays et apporte activement son soutien aux collectivités au sein desquelles elle mène ses activités. À preuve, nous avons fait don de plus de 2 millions de dollars l'an dernier pour aider à bâtir des collectivités canadiennes plus fortes et plus durables.

L'année 2013 a été particulièrement riche en défis pour Aviva Canada et pour notre industrie dans son ensemble en raison, notamment, des phénomènes météorologiques violents et inattendus qui se sont succédé en 2013, occasionnant des dommages assurés d'une ampleur sans précédent au Canada! Je suis très fier de la façon dont nos équipes se sont mobilisées devant l'adversité pour venir en aide à nos assurés sinistrés et leur faciliter le retour à une vie normale.

Dans un monde en perpétuel changement et à la complexité grandissante, rien ne compte davantage pour notre client que d'être libéré de la peur de l'incertitude. Et lorsque le malheur frappe, rien ne compte davantage pour nous que de l'aider à reprendre le cours normal de sa vie le plus rapidement possible et en toute quiétude. Il n'y a rien de plus gratifiant que d'aider les autres, et nous sommes fiers, à Aviva Canada, d'apporter sécurité et tranquillité d'esprit à des milliers de Canadiennes et de Canadiens jour après jour.

D'ailleurs, la générosité de notre personnel s'est confirmée de nouveau en 2013, comme en témoignent un bilan annuel de plus de 5 000 heures de bénévolat consacrées à des organismes caritatifs ainsi que des dons substantiels à des causes que nos employés ont à cœur. C'est également en grand nombre et avec un enthousiasme contagieux que nos gens ont pris part à diverses activités-bénéfice d'envergure, comme la randonnée Grand vélo du cœur, le Relais pour la vie et la montée annuelle des escaliers de la Tour CN au profit de Centraide, pour n'en nommer que quelques-unes.

Je tire une grande fierté de cette influence positive que nous avons exercée en 2013 au sein des collectivités canadiennes, et je suis ravi de l'occasion de vous en exposer les grandes lignes dans ces pages. Merci.

Greg Somerville

Président et chef de la direction, Aviva Canada

À propos de nous

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

Nous comptons plus de 3 000 employés, répartis dans 25 bureaux à l'échelle nationale, qui collaborent avec 1 700 courtiers indépendants et PME de partout au Canada pour offrir des produits d'assurance abordables et de haute qualité et répondre aux besoins diversifiés de la clientèle.

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

Notre héritage en territoire canadien

En existence depuis quelque 300 ans, Aviva est bien enracinée au Canada. Nos racines au pays remontent en effet au début du XIX^e siècle, quand un certain nombre de compagnies d'assurance du Royaume-Uni ont commencé à exploiter des succursales au Canada. En 1887, la première compagnie canadienne qui forme le socle d'Aviva, The Canada Accident Assurance Company, s'incorpore. Puis, en 1906, la Général Accident, Compagnie d'Assurance du Canada, une autre compagnie constituant Aviva, s'incorpore à Toronto. De fait, au cours du XX^e siècle, plus de 15 sociétés, ancêtres d'Aviva au Canada, se forment, changent de nom, conjuguent leurs forces. Finalement, le 5 mai 2003, CGU, Compagnie d'Assurance du Canada est rebaptisée Aviva, Compagnie d'Assurance du Canada





Notre stratégie de responsabilité sociale des entreprises

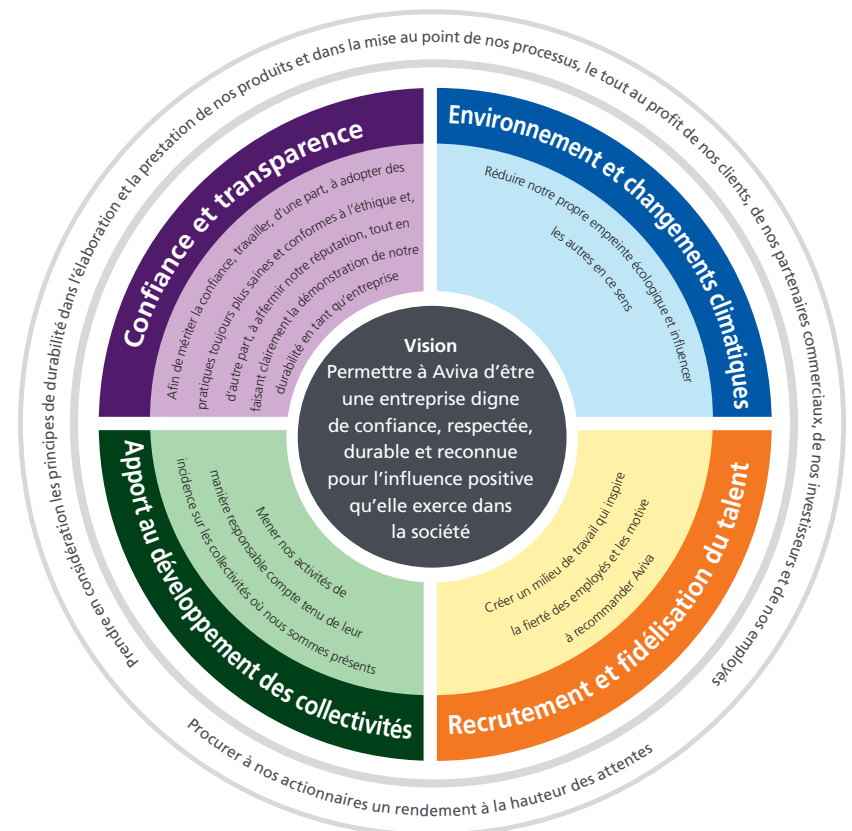
Aviva Canada est un chef de file de l'industrie de l'assurance fermement engagé à apporter des changements positifs au sein de la société. Pour ce faire, elle mobilise les efforts de son personnel, de ses courtiers-partenaires et de ses fournisseurs. Notre stratégie de RSE est un pilier important de notre stratégie globale, et nous sommes déterminés à faire du principe de la durabilité une constante dans toutes les facettes de nos activités, ce qui suppose le respect indéfectible de nos promesses aux consommateurs ainsi que l'exercice d'une influence positive sur les collectivités où nous sommes présents et sur l'environnement.

Notre engagement environnemental

Notre ferme engagement envers la pérennité de l'environnement et la lutte contre les changements climatiques à l'échelle mondiale est une composante fondamentale de notre stratégie de RSE. Aviva se distinguait déjà, en 2006, en étant la première compagnie d'assurance à annoncer son engagement à devenir neutre en carbone, et cet objectif se trouve depuis au cœur de toutes ses décisions opérationnelles. Nous agissons de manière à optimiser l'efficacité et à réduire les répercussions environnementales dans les secteurs de l'énergie, de l'eau, des déchets, des communications et du transport.

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

Ce graphique illustre le cadre dans lequel s'inscrit notre stratégie de RSE.



Notre apport à l'économie

Nous sommes l'un des plus importants assureurs de dommages canadiens et nous exerçons une influence considérable sur l'économie du pays. Nous y contribuons en effet à titre de grand employeur, d'entreprise contribuable, d'investisseur et d'important client de ces milliers de fournisseurs de biens et de services qui nous aident à respecter les promesses faites à notre clientèle.

En 2013, Aviva Canada a payé des impôts fédéraux et provinciaux à hauteur des montants suivants :

(en milliers de dollars CAN)	Impôt sur le revenu	Impôt sur les primes et de prévention des incendies	Total des impôts 2013
Total – Palier fédéral	45 256		45 256
Terre-Neuve	2 089	3 932	6 021
Île-du-Prince-Édouard	199	581	780
Nouvelle-Écosse	1 587	4 679	6 266
Nouveau-Brunswick	794	2 574	3 368
Québec	4 357	16 848	21 205
Ontario	19 220	59 897	79 117
Manitoba	669	2 268	2 937
Saskatchewan	472	2 658	3 130
Alberta	3 729	13 711	17 440
Colombie-Britannique	1 740	9 548	11 288
Yukon	81	179	260
Territoires du Nord-Ouest	122	475	597
Nunavut	7	23	30
Total – Palier provincial	35 066	117 373	152 439
Total	80 322	117 373	197 695

De même, en 2013, Aviva Canada a accordé son soutien à de petites entreprises en concluant des ententes de financement par emprunt dont les montants sont indiqués dans le tableau qui suit.

Échelle (EN DOLLARS CAN)	Alberta	Manitoba	Nouveau-Brunswick	Terre-Neuve	Nouvelle-Écosse	Ontario	Québec	Saskatchewan	Total
0 \$ - 24 999 \$									
25 000 \$ - 99 999 \$						79 076			79 076
100 000 \$ - 249 000 \$	135 377					969 901			1 105 277
250 000 \$ - 499 999 \$	365 665			365 770		2 163 801	1 277 328	415 312	4 587 876
500 000 \$ - 999 999 \$						3 274 545	1 498 367		4 772 912
1 000 000 \$ - 4 999 999 \$	1 250 000	3 429 770			2 084 031	46 309 045	8 486 110		61 558 955
5 000 000 \$ et plus			17 250 000	5 252 296		42 682 491	80 671 269		145 856 057
Total	1 751 042	3 429 770	17 250 000	5 618 066	2 084 031	95 478 859	91 933 075	415 312	217 960 154

Notre engagement à l'égard de la clientèle

Nous sommes là en cas de besoin...

Aviva Canada est fière de la confiance dont témoignent plus de trois millions d'assurés de toutes les régions du pays à l'égard de ses produits et services. Ainsi, en 2013, ce sont quelque 1,2 million de véhicules automobiles, 772 000 habitations, 520 000 véhicules de loisirs et résidences secondaires et 170 000 entreprises qui ont bénéficié d'une protection fiable d'Aviva Canada.

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

Notre écoute du client, pour la compréhension de ses besoins

La priorité à Aviva : être à l'écoute de notre clientèle afin de comprendre et de combler ses besoins. Conformément à sa volonté inflexible de révolutionner l'expérience client dans le milieu de l'assurance et de fournir un service à la clientèle hors pair, Aviva Canada a été le premier assureur à mettre en place un groupe consultatif client en ligne. Ce groupe réunit plus de 6 000 assurés dont les commentaires recueillis plusieurs fois par an nous en disent long sur les besoins et les préférences de notre clientèle, et nous sont extrêmement précieux pour la conception de nouveaux produits et services en fonction des attentes. Il donne en outre l'occasion à nos assurés de se prononcer sur notre efficacité et la qualité de nos services. Nous avons d'ailleurs lancé plusieurs nouveaux produits en 2013 en réaction à la rétroaction reçue de ce groupe. Parmi eux, mentionnons les nouveaux forfaits Loisirs et mode de vie ainsi que l'Avenant au programme Assure visant les produits verts, un produit d'assurance conçu pour satisfaire aux attentes de nos clients soucieux de l'environnement.



La promesse faite à nos clients

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

Notre service d'indemnisation sans égal

Nous sommes résolus, à Aviva Canada, à fournir un service d'indemnisation qui fait exception en tous points. En 2013, nos professionnels ont traité plus de 221 000 demandes d'indemnités. Jour après jour, ce sont plus de 1 200 experts en sinistres qui collaborent de près avec nos courtiers-partenaires et notre réseau de fournisseurs pour épauler au mieux nos assurés sinistrés et faire en sorte que la situation revienne à la normale pour eux le plus vite possible.

Dès la réception de la demande, nous prenons la situation en charge. En composant le 1 866 69 AVIVA (1-866-692-8482), nos assurés peuvent s'attendre à recevoir d'un expert en sinistres d'Aviva un soutien et un service rapides, fiables et personnalisés, et ce, à toute heure du jour ou de la nuit.

Par ailleurs, toutes les protections Aviva sont assorties de notre Garantie de satisfaction du service d'indemnisation.¹ Si un client n'est pas satisfait du service reçu au cours du règlement d'un sinistre couvert et si nous ne sommes pas en mesure de remédier à la situation, nous lui rembourserons sa prime annuelle en plus du montant du règlement!

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

Nous mesurons en permanence la satisfaction de nos assurés afin de confirmer que le traitement de leurs demandes répond à leurs attentes. Notre Sondage annuel sur la qualité du service d'indemnisation est l'un des moyens dont nous nous sommes dotés pour évaluer notre efficacité sur ce plan, et nous nous guidons sur ses résultats pour établir nos plans d'action. En 2013, les clients sinistrés qui ont répondu au sondage ont déclaré avoir été satisfaits du processus d'indemnisation dans une proportion de 92 %, résultat certes appréciable, mais que nous aspirons néanmoins à améliorer.

Fidèles à notre engagement de révolutionner l'expérience client en matière d'indemnisation, nous investissons dans de nouveaux produits et services qui facilitent le processus pour notre clientèle. L'application IndemniClic d'Aviva pour iPhone et iPad en est un excellent exemple. Elle offre à nos assurés le moyen le plus simple et le plus efficace qui soit pour joindre immédiatement les services d'urgence en cas d'accident et pour nous signaler rapidement le sinistre. Le processus d'indemnisation s'en trouve d'autant accéléré, et les choses peuvent ainsi reprendre plus rapidement leur cours normal.

¹ Des conditions s'appliquent. Pour de plus amples renseignements, allez à <http://avivacanada.com/fr/content/apercu-0>.

Notre équipe d'intervention en cas de sinistres de catastrophe

L'année 2013 restera gravée dans les mémoires pour sa série noire d'événements climatiques extrêmes, dont des inondations monstres provoquées par des pluies torrentielles dans le sud de l'Alberta et des tempêtes de verglas destructrices en Ontario et dans les Maritimes. Lorsque la nature se déchaîne, l'équipe d'intervention d'Aviva Canada se mobilise pour apporter une aide et un service immédiats, attentionnés et efficaces à nos assurés sinistrés, traduisant ainsi en gestes concrets la promesse que nous avons faite à notre clientèle!



Inondations dans le sud de l'Alberta

Les pluies diluviennes qui se sont abattues sur le sud de l'Alberta en juin 2013 ont causé des inondations d'une ampleur catastrophique, qui ont entraîné la plus importante évacuation de toute l'histoire albertaine et la destruction d'habitations et de lieux d'affaires par centaines.

Notre équipe d'intervention s'est mise en action sur-le-champ pour venir à la rescousse de nos assurés éprouvés. Nos experts se sont rapidement présentés sur les lieux et ont mis en place un bureau mobile provisoire dans la région de High River, l'une des zones les plus durement frappées par la montée des eaux. Bien que touchés personnellement par les inondations, 73 % des employés de notre succursale de Calgary ont répondu présents, et ont pu compter sur le soutien d'experts en sinistres et

de professionnels de l'indemnisation de toutes les régions du pays venus sur place pour aider à combler les besoins criants de service et de soutien.

- En deux semaines, l'équipe s'est présentée dans 100 % des foyers et des entreprises accessibles et y a pris des mesures correctives.
- Au terme de ces 14 jours, elle était venue en aide à plus de 800 familles et 300 entreprises.

Certains de nos employés de Calgary se sont également prévalus des dispositions de notre Programme de bénévolat pendant les heures de travail (qui autorise nos employés à consacrer à des activités de bénévolat jusqu'à 15 heures de travail rémunéré) pour participer aux efforts de nettoyage.



Confiance et transparence

Nous joignons le geste à la parole...

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

Structure de gouvernance

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

Code d'éthique professionnelle

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

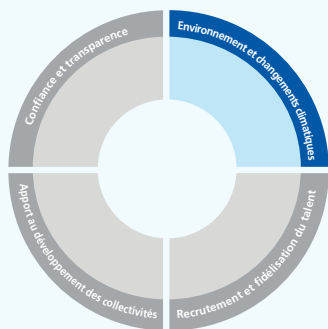
Formation sur la prévention de la corruption

Tous les employés sont tenus de suivre une formation sur la prévention de la corruption qui présente la politique de tolérance zéro et les normes d'Aviva en matière de pots-de-vin et de corruption et qui explique les conséquences de toute violation à cette politique. Tous nos employés peuvent communiquer, de manière confidentielle, leurs préoccupations ou leurs soupçons concernant des situations douteuses à un service indépendant de signalement des abus et d'enquête.

Formation sur la protection de l'entreprise

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





Environnement et changements climatiques

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

À Aviva Canada, nous attachons une importance capitale à la protection de l'environnement et veillons au quotidien à faire des choix qui contribuent à réduire notre empreinte écologique. Nous insistons jour après jour auprès des propriétaires des immeubles qui abritent nos bureaux et de l'ensemble de nos employés de partout au Canada pour qu'ils déploient des efforts conscients et collectifs en faveur de l'atteinte de cet objectif. Par ailleurs, nous compensons nos émissions d'équivalents en dioxyde de carbone (CO₂) par l'achat de crédits de carbone. Nous sommes parvenus, en 2013, à limiter ces émissions à 8 253 tonnes métriques, ce qui représente une diminution de 4 % par rapport à l'année précédente.²

En 2013, 76 % de nos employés estimaient que nous faisons bel et bien des choix d'entreprise soutenant la pérennité de l'environnement.³

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

Nous proposons des produits durables

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

Aviva Canada a lancé, en 2013, l'Avenant visant les produits verts, un nouveau produit grâce auquel nos assurés sinistrés dont des biens ont été endommagés ou détruits peuvent les remplacer par des produits plus écologiques ou écoénergétiques, comme des revêtements de plancher en bambou ou en liège ou des appareils électroménagers homologués Energy Star, par exemple. La garantie qu'offre l'Avenant visant les produits verts a été conçue pour répondre aux attentes d'un bassin grandissant de clients soucieux de l'environnement et prêts à faire ce qu'il faut pour rendre leur habitation plus verte.

Nous contribuons à bâtir des villes résilientes

Notre partenariat avec des agences environnementales et des spécialistes du domaine nous permet de contribuer à la mise en commun de pratiques, d'expertises, de perspectives et de ressources de premier ordre et de puiser dans ce bassin riche en précieuse information. Il joue ainsi un rôle déterminant pour la réussite de nos mesures visant à protéger l'environnement et à atténuer les risques liés aux changements climatiques.

Aviva Canada s'est associée aux groupes ClimateWise et Ceres et à d'autres meneurs de l'industrie pour étudier les possibilités de collaborer dans le but de rendre les villes moins vulnérables aux effets du réchauffement climatique, en réaction notamment aux événements météorologiques extrêmes qui ne cessent de se multiplier. Dans une série d'ateliers, Aviva Canada a donné des présentations sur la fréquence grandissante des dommages matériels causés par l'eau au Canada et sur les moyens que nous prenons pour en réduire les risques et aider au mieux nos clients dans ce contexte.

Nous prenons la défense de l'environnement

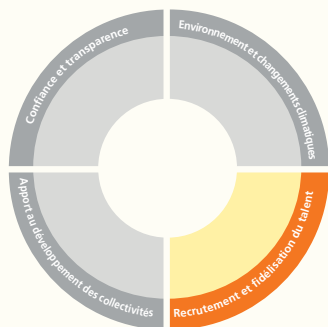
Chaque année, nous menons à bien des projets et tenons des activités qui appellent à la participation de nos employés et ont pour but le verdissement de nos installations et la réduction de notre empreinte carbone. Souvent, ces événements profitent d'un appui considérable de la part de notre équipe responsable de la protection de l'environnement, laquelle est formée de membres bénévoles de partout au Canada.

Une heure pour la Terre : de concert avec les gestionnaires d'immeubles, les succursales d'Aviva, de Dartmouth en Nouvelle-Écosse à Vancouver en Colombie-Britannique, ont appuyé en 2013 le mouvement Une heure pour la Terre en éteignant toutes les lumières non essentielles pendant 60 minutes. Nous encourageons également nos employés à faire de même à la maison, en guise de soutien à des mesures immédiates de lutte contre les changements climatiques.

20 minutes de grand nettoyage : nous tenons chaque année l'événement « 20 minutes de grand nettoyage », une activité créée pour marquer le Mois de la Terre et la semaine annuelle du programme Pitch-In Canada. Pour l'occasion, nous invitons nos employés à prendre une pause de 20 minutes pour sortir nettoyer le terrain et les alentours de leurs bureaux. En 2013, des centaines d'employés d'Aviva de partout au pays ont pris part au grand nettoyage, ramassant plus de 330 kilos de déchets.



² Y compris les émissions liées aux besoins en énergie, en gaz naturel et en eau, aux déchets et aux déplacements d'affaires, mais non à notre centre de données.
³ Sondage interne sur la Promesse faite aux employés



Recrutement et fidélisation du talent

Nous investissons dans notre plus importante ressource...

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

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

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

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

En s'investissant ainsi au profit de leur collectivité, les jeunes d'Aviva rendent plus significatif leur travail quotidien. Leur participation active au comité GenNext permet à nos employés de constituer leurs propres réseaux et de tirer profit d'excellentes occasions d'apprentissage et d'avancement professionnel. En 2013, GenNext a tenu trois Journées d'entraide dans un certain nombre d'agences communautaires et a généreusement appuyé notre campagne annuelle au profit de Centraide.

Association canadienne des femmes d'assurance (ACFA)

Aviva Canada est l'un des commanditaires du Prix de la semaine d'information sur l'assurance de l'Association canadienne des femmes d'assurance. Ce prix vise à stimuler les associations locales de l'ACFA de partout au pays à concevoir et à mettre en œuvre des programmes informatifs visant à créer et développer une image publique positive de l'industrie de l'assurance. L'Association des femmes d'assurance de la Nouvelle-Écosse a décroché cet honneur en 2013. Chaque année, une employée d'Aviva Canada fait partie du jury du concours et a le privilège de remettre le prix à l'association gagnante au cours du gala annuel de l'ACFA. Chacune profite ainsi d'une belle occasion d'affirmer son sens du leadership, d'élargir ses connaissances sur notre industrie et d'étendre son réseau professionnel.

Nos employés, par province

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	199	1	200
Colombie-Britannique	112	3	115
Manitoba	51	1	52
Nouveau-Brunswick	31	1	32
Terre-Neuve-et-Labrador	6	0	6
Nouvelle-Écosse	126	0	126
Ontario	2 155	4	2 159
Île-du-Prince-Édouard	1	0	1
Québec	403	17	420
Saskatchewan	6	0	6
Toutes les provinces	3 090	27	3 117

Notre foi en la diversité

« Diversité » est l'un des mots d'ordre à Aviva Canada. Nous estimons en effet qu'il s'agit d'un pilier de la réussite. Nous sommes d'avis, par ailleurs, que pour maintenir notre longueur d'avance par rapport à la concurrence, nous devons compter sur des équipes formées de femmes et d'hommes de différents horizons et de différents milieux, qui représentent une large diversité de points de vue et qui se sentent estimés pour leur apport individuel à la réussite de notre entreprise. En insistant sur le respect à tous les niveaux, nous cultivons un environnement qui soutient cet impératif et dans lequel notre personnel peut évoluer sainement, dans toute sa diversité.

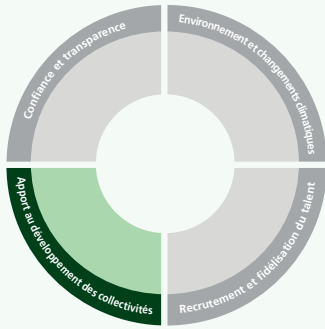
Dans le cadre du plus récent sondage mené auprès de nos employés, 73 % d'entre eux se sont déclarés fiers de travailler à Aviva Canada.⁴ Nous avons la ferme intention de nourrir ce sentiment de fierté et d'engagement et de soutenir cette volonté de perfectionnement de nos gens, notamment par les moyens suivants :

- Une **gestion du talent** qui fait que chacun se sent reconnu pour qui il est et sait que sa contribution compte quand il s'agit d'apporter la tranquillité d'esprit à notre clientèle;
- Des **programmes de formation et de perfectionnement** qui amènent nos employés

de tous les échelons à assumer pleinement la responsabilité de leur perfectionnement professionnel et de leur carrière, et leur procurent les ressources nécessaires pour y arriver;

- Un **programme de rémunération et d'avantages sociaux**, y compris le principe de la rémunération au rendement, fermement ancré dans notre vision et nos valeurs. Outre leur rémunération de base, nos employés ont en effet droit à un régime de retraite, à des avantages sociaux de même qu'à une rémunération variable versée sous forme de primes au rendement et de primes de participation aux bénéfices et profitent d'activités de reconnaissance, d'occasions de formation et de perfectionnement ainsi que d'un milieu de travail stimulant et positif.
- La **reconnaissance**, un principe découlant directement de notre engagement envers l'excellence au profit de notre clientèle et de nos courtiers-partenaires de même que dans tous les aspects de nos activités. Par l'entremise du Programme Bravo!, Aviva Canada souligne les réalisations d'équipes et d'employés qui sont allés bien au-delà des attentes, ont joué un rôle déterminant dans l'atteinte des objectifs de l'entreprise ou ont exercé une influence considérable sur notre clientèle en incarnant notre vision et nos valeurs.

⁴ Sondage interne sur la Promesse faite aux employés



Développement des collectivités

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

Nous aidons à bâtir des collectivités fortes et résilientes, qui offrent à tous la chance de s'épanouir et de réussir. Notre appui au développement communautaire se concrétise par l'établissement de partenariats dans trois principaux domaines stratégiques pour Aviva : l'instruction et la sensibilisation, l'éducation financière et l'atténuation des expériences traumatisantes, et par des investissements soutenus dans des programmes d'aide aux jeunes sans abri.

Nous avons fait don, en 2013, de quelque 2 millions de dollars à des organismes de bienfaisance de partout au Canada, une somme à laquelle s'est ajouté l'apport de nos employés, à hauteur de plus de 400 000 \$.

En 2013, 90 % de nos employés se sont dits d'avis qu'Aviva soutenait bien les collectivités dans lesquelles nous vivons et travaillons.⁵

Voici les grands gagnants de la compétition 2013 du Fonds communautaire Aviva :

1. **Courtney & Skye Buck Memorial Courtyard at Raft River Elementary** – Clearwater, Colombie-Britannique
2. **Make a Splash for Stacey** – Sunridge, Ontario
3. **Le parascolaire contre le décrochage scolaire au Paul-Hubert** – Rimouski, Québec
4. **Souris Playground for ALL** – Souris, Île-du-Prince-Édouard
5. **Change Islands Newfoundland Pony Sanctuary** – Change Islands, Terre-Neuve-et-Labrador
6. **Help Rebuild Alberta Flood-Ravaged Camp Gardner** – Calgary, Alberta
7. **Project Ecole Mt. Provost: Let's Get Moving** – Duncan, Colombie-Britannique
8. **Vincent Massey Kindergarten Playground Renewal** – Ottawa, Ontario
9. **I Am Awesome! Self Esteem & Empowerment Retreat** – Emo, Ontario
10. **WesforYouthOnline.Ca . . . It's OKAY to ask for HELP!** – Walkerton, Ontario

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

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

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

La compétition du Fonds communautaire Aviva en était à sa cinquième édition en 2013, offrant de nouveau aux Canadiennes et Canadiens une occasion unique d'apporter un changement positif et durable au sein de leur collectivité. Au total, quelque 1 200 idées de projets ont été soumises et 2,5 millions de votes enregistrés dans le cadre de la compétition de 2013, toujours tenue sur les réseaux sociaux et dont les gagnants remportent une part du Fonds d'un million de dollars.

Depuis le lancement du Fonds communautaire en 2009, Aviva Canada a financé, à hauteur de 4,5 millions de dollars, 91 projets communautaires d'aide aux jeunes à risque et activités éducatives, environnementales, culturelles et récréatives.



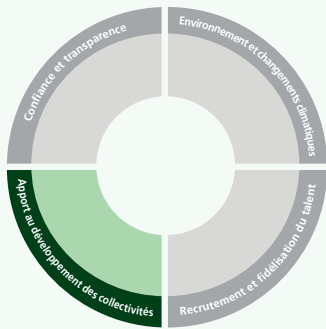
Pleins feux sur...

Le projet Riehl Skate Park, gagnant d'une part de 115 000 \$ du Fonds communautaire Aviva

La somme de 115 000 \$ a été versée, en 2013, à l'appui du projet de construction d'un parc de planche à roulettes commémoratif, The Riehl Skate Park, l'une des idées gagnantes de la compétition de 2012. L'idée avait été soumise par Mariah Bunz, une élève du secondaire qui avait pensé ce projet pour honorer la mémoire d'Isaac Riehl, un adolescent de la localité heurté mortellement alors qu'il faisait de la planche à roulettes dans la rue. Le projet de planchodrome s'est attiré un soutien extraordinaire, et pour garantir sa réalisation, la municipalité de Pelham lui a même accordé un financement additionnel équivalent à celui reçu du Fonds communautaire. La collectivité a tenu des collectes de fonds et est parvenue à amasser le reste des quelque 300 000 \$ nécessaires au projet.

La construction du parc Riehl, qui offre aux rouliplanchistes et aux adeptes de la bicyclette BMX un cadre sécuritaire pour pratiquer leur sport, s'est terminée à la fin de novembre 2013 avec l'installation de bancs de planche à roulettes, de barres de glissement et de bancs de parc ainsi que l'aménagement paysager. La cérémonie d'ouverture du parc Riehl a eu lieu le 2 décembre 2013. Des membres du personnel d'Aviva Canada y étaient présents, de même que des représentants des médias, des courtiers d'assurance et quelques centaines de membres de la collectivité locale, y compris le maire de la municipalité, la conceptrice de l'idée gagnante Mariah Bunz et la famille d'Isaac Riehl. Ce magnifique planchodrome permet aux jeunes de l'endroit de profiter d'un lieu sûr où pratiquer leur passion, tout en faisant que la mémoire d'Isaac se perpétue par cet héritage.

⁵ Sondage interne sur la Promesse faite aux employés



Le projet du centre jeunesse Undercurrent, gagnant d'une part de 130 000 \$ du Fonds communautaire Aviva (Prix pour une idée venant en aide aux jeunes à risque)

Conformément à l'engagement dont témoigne notre programme Street to School, le « Prix pour une idée venant en aide aux jeunes à risque » a été décerné pour une toute première fois dans le cadre de la compétition 2012 du Fonds communautaire Aviva, constituant une chance additionnelle pour les projets visant à améliorer les choses pour les jeunes itinérants ou à risque de le devenir. En janvier 2013, le projet du centre jeunesse Undercurrent de Glace Bay, en Nouvelle-Écosse, a été annoncé gagnant du Prix pour une idée venant en aide aux jeunes à risque, assorti d'un financement de 130 000 \$ du Fonds.

Le centre jeunesse Undercurrent a été mis en place initialement dans le but de lutter contre les problèmes de toxicomanie, d'alcoolisme et de dépression chez les jeunes de la collectivité en leur procurant ce qui manquait cruellement : un espace accueillant et adapté pour se divertir et s'y retrouver entre amis. Le centre donne aujourd'hui aux jeunes qui le fréquentent la possibilité de profiter du mentorat de jeunes travailleurs et de bénévoles. Il comprend en outre une salle de jeux et un café et propose des activités sportives, comme la planche à roulettes à l'intérieur.

Grâce au financement reçu du Fonds communautaire Aviva, le centre a rénové différentes parties du bâtiment et a fait l'acquisition d'articles de sport, de matériel son et d'un terrain vague situé à l'arrière, où se tiennent à présent des activités sportives en plein air. L'ouverture de la phase 2 a été annoncée publiquement le 15 septembre 2013 au cours d'une émission diffusée en direct à l'échelle nationale à l'occasion du lancement de la compétition 2013 du Fonds communautaire Aviva.

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

À Aviva Canada, nous croyons fermement que l'éducation est une assurance pour une vie meilleure. Cette conviction nous a menés à créer notre programme international Street to School dont le but est d'aider les jeunes sans abri ou susceptibles de le devenir à retourner aux études en leur donnant accès aux ressources dont ils ont besoin pour se reprendre en main. Depuis la mise en place du programme, nous sommes venus en aide, de par le monde, à plus de 600 000 jeunes et enfants.

Nos partenariats Street to School au Canada sont axés sur la prévention et l'intervention, et ciblent des jeunes susceptibles de devenir itinérants ou de décrocher. Nous apportons en outre un appui considérable à nos partenaires caritatifs de toutes les régions du pays qui aident les jeunes ayant déjà connu la rue ou qui sont vulnérables à se loger, s'instruire, se dénicher un emploi, se procurer des soins médicaux et obtenir des conseils et du soutien. En 2013, nous avons aidé plus de 2 000 jeunes Canadiennes et Canadiens vivant dans la rue ou à risque de s'y retrouver.

Le programme d'éducation jeunesse d'Eva's Initiatives

L'organisme torontois Eva's Initiatives, un pionnier incontesté dans l'intervention auprès des jeunes sans abri ou à risque de le devenir, est notre principal partenaire Street to School et procure à ces jeunes vulnérables des services indispensables.

Aviva Canada est devenue en 2013 un commanditaire fondateur du Youth Education Program d'Eva's Initiatives, un programme mis en œuvre pour soutenir le retour aux études des jeunes de la rue en facilitant leur réintégration dans le système d'éducation. Il s'agit là d'un soutien crucial à la lumière des nombreux obstacles auxquels bon nombre font face et du peu de ressources dont ils disposent. Au terme de la première année d'existence du programme, 118 jeunes avaient bénéficié d'une aide personnalisée et pu progresser dans leur cheminement éducatif.

Eva's Initiatives compte parmi les premiers organismes à s'être consacrés à l'intervention et à la prévention précoces de l'itinérance chez les jeunes. Son programme National Initiatives, que parraine Aviva Canada, encourage les organismes voués à la jeunesse de partout au pays à échanger des pratiques exemplaires et à prendre des mesures créatives pour appuyer la lutte contre l'itinérance chez les jeunes. Nous soutenons

également le programme Family Re-Connect d'Eva's Initiatives, le premier du genre au Canada, qui assure une intervention et un soutien de première heure aux jeunes et à leurs familles en crise dans le but d'accélérer la réintégration du jeune dans son milieu familial ou de prévenir qu'il le quitte.

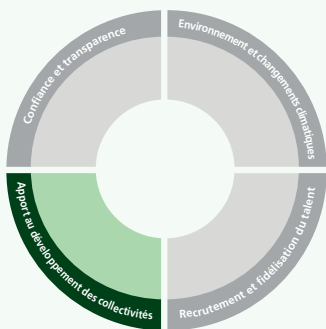
Le rapport Passport 2012 : YouthLink

En 2012, Aviva a commandé une étude indépendante visant à mesurer l'efficacité des programmes que nous soutenons financièrement, de cerner à quels niveaux et comment en multiplier encore les bienfaits et, enfin, d'orienter l'évolution de notre programme Street to School. La méthode utilisée était quelque peu inhabituelle : l'étude reposait principalement sur des entretiens avec des participants et bénéficiaires des programmes, c'est-à-dire les jeunes eux mêmes. Nous voyons également en cette démarche un autre moyen de sensibiliser les entreprises des secteurs public et privé, les gouvernements et les citoyens aux problèmes d'itinérance et de décrochage chez les jeunes et de leur insuffler la volonté de prendre des mesures concrètes et positives en faveur de cette jeunesse vulnérable.

Nommée Passport 2012, cette étude a été menée par des chercheurs locaux en Italie, au Canada ainsi qu'à deux endroits en Inde. Le programme d'hébergement coopératif de l'organisme YouthLink, un autre programme qu'Aviva Canada appuie financièrement, est l'un de ceux sur lesquels a porté cette étude. Le programme vise à offrir un hébergement sécuritaire et abordable aux jeunes les plus vulnérables de 16 à 21 ans, afin qu'ils trouvent une certaine stabilité et développent leur autonomie. Il propose en outre un éventail de services axés sur la santé mentale et le bien-être.

Les résultats de l'étude, obtenus en avril 2013, ont révélé que le programme d'hébergement coopératif de YouthLink était extrêmement efficace de l'avis de ses jeunes participants qui n'auraient, autrement, nulle part où loger. Dans la version définitive du rapport figure également un certain nombre de recommandations regroupées sous les catégories Élaboration des politiques et pratiques, Soutien du secteur privé/donateurs, Recherche et Jeunes en tant qu'utilisateurs du service.

Les résultats de l'étude (en anglais seulement) peuvent être consultés à l'adresse http://www.avivacanada.com/webfm_send/1201.



Nos programmes de dons et de bénévolat par les employés

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

Dons pour les gens d'action :

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

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

Bénévolat pendant les heures de travail :

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

En 2013, plus de 1 000 employés d'Aviva Canada aux quatre coins du pays ont consacré au-delà de 5 000 heures de bénévolat dans leurs collectivités.

Centraide

Afin de contribuer à des collectivités canadiennes plus fortes et résilientes, notre entreprise accorde son appui à l'organisme Centraide depuis plus de vingt ans. En 2013, Aviva Canada et ses employés ont fait don de plus de 485 000 \$ à Centraide et aux centaines d'agences qu'elle soutient d'un océan à l'autre.

Les expériences

La nature de nos activités étant ce qu'elle est, nous sommes très conscients des effets dévastateurs que les traumatismes de tous ordres, mais particulièrement les traumatismes physiques et psychiques, peuvent avoir sur la qualité de vie. Voilà pourquoi l'atténuation des expériences traumatisantes constitue l'une des priorités stratégiques liées à notre volonté de contribuer au développement des collectivités. Nous procurons donc une aide précieuse aux organismes voués à la prévention des traumatismes, aux soins connexes et au soutien requis par ces Canadiennes et Canadiens aux prises avec des problèmes de santé ou ayant vécu des expériences traumatisantes. Ces organismes comprennent :

- Achilles Canada
- Société canadienne du cancer
- Association canadienne des paraplégiques
- Fondation des maladies du cœur
- Fondation de la recherche sur le diabète juvénile
- Lew Dunn Memorial Foundation
- Lésions médullaires Ontario
- Fondation pour l'enfance Starlight
- Women in Insurance Cancer Crusade

Nous avons par ailleurs le privilège de compter parmi les partenaires du programme communautaire Petit ours de la Police provinciale de l'Ontario (PPO). Dans le cadre de ce programme, les agents de la PPO remettent à des enfants victimes de circonstances tragiques — blessures graves, accident de la route, acte criminel, violence familiale ou sexuelle — un ours en peluche ayant pour seule mission de les reconforter! Grâce au soutien d'Aviva Canada, les « Petits ours » accompagnent les patrouilleurs quotidiennement dans les quelque 2 500 véhicules au logo de la PPO qui circulent en Ontario. En 2013, c'est avec fierté qu'Aviva Canada a accepté la mention pour service communautaire que lui a décernée le commissaire de la PPO en reconnaissance de son soutien à ce programme.

Aviva Canada a eu le plaisir également d'être co-commanditaire du Sondage sur la sécurité routière 2013 de la Fondation de recherches sur les blessures de la route. Cette enquête a été mise en œuvre pour promouvoir les échanges de connaissances susceptibles de sauver des vies, en permettant de prévenir les blessures et les décès sur les routes, en réduisant les coûts d'assurance, les coûts sociaux et les frais de soins de santé et en préservant les niveaux de productivité.



Pour nous joindre

Aviva Canada Inc.

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

Pour plus de renseignements

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

Site d'entreprise - Aviva Canada
www.avivacanada.com/fr

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

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

AvivaCanada.com   