

Déclaration de responsabilité publique 2017



Aviva Canada

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



- 2 Message du président et chef de la direction
- 4 À propos de nous
- 5 Nos valeurs
- 6 Notre stratégie d'affaires
- 7 Points saillants de 2017
- 8 La confiance et la transparence
- 9 Notre Programme de responsabilité sociale
- 11 Notre investissement dans la collectivité
 - Fonds communautaire Aviva
- 13 Nos programmes d'employés
 - Mon fonds communautaire
- 15 Secours aux sinistrés et résistance aux catastrophes
 - La Croix-Rouge canadienne
- 17 Environnement et changements climatiques
- 19 Nos employés
- 21 Notre engagement envers la clientèle
- 25 Notre transformation numérique
- 27 Notre apport à l'économie

La Déclaration de responsabilité publique 2017 d'Aviva Canada est produite et déposée à titre de déclaration consolidée.

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



Message du président et chef de la direction

À Aviva Canada, nous sommes motivés par notre raison d'être : aider les gens à vaincre l'incertitude et à se tourner vers l'avenir. Nous sommes extrêmement fiers d'accompagner nos millions d'assurés canadiens dans les bonnes comme dans les mauvaises périodes.

En 2017, nos clients et nos collectivités ont de nouveau été mis à l'épreuve lors des feux de friches dévastateurs à Williams Lake, en Colombie-Britannique. Mettant à profit l'expérience acquise lors des incendies de Fort McMurray, nos équipes d'intervention se sont rendues sur place et ont travaillé sans relâche afin d'aider les personnes et les familles à retrouver une vie normale le plus rapidement possible.

En 2017, nous avons repoussé les limites de l'innovation numérique en révolutionnant la façon dont nous intervenons en cas de catastrophe. Au cours de notre tout premier marathon numérique DisasterTech au pays, organisé de concert avec OneEleven, des programmeurs, des premiers intervenants et des spécialistes de la préparation aux situations d'urgence se sont rassemblés pour élaborer des solutions technologiques visant à accroître la résilience des collectivités. En partenariat avec la DMZ de l'université Ryerson, nous avons aussi fièrement lancé l'accélérateur InsurTech, le premier incubateur d'entreprises du genre au pays, qui fournit à six entreprises en démarrage les ressources et l'expertise propices au soutien et au développement de leurs concepts d'affaires pour répondre aux besoins changeants des clients.

Forts du succès de notre partenariat d'assurance avec RBC, nous avons établi de solides relations avec des entreprises qui adhèrent à nos valeurs mettant le client au premier plan, notamment Maple Leaf Sports and Entertainment, Lyft, Outdoorsy et Tesla. Ces partenariats offrent à nos clients plus de choix dans les façons dont ils souscrivent des assurances pour protéger ce qui compte pour eux.

Nous avons continué à investir dans les changements positifs grâce au Fonds communautaire Aviva, lequel a versé 8,5 millions de dollars à plus de 280 groupes communautaires et organisations caritatives des quatre coins du pays depuis 2009. En 2017, pour souligner le 150^e anniversaire du Canada, nous avons encouragé les jeunes entrepreneurs sociaux à soumettre des idées qui créent un héritage communautaire, et ces leaders de demain ont soumis des projets d'une qualité extrêmement impressionnante.

Nous savons que notre culture et notre désir d'offrir un soutien indéfectible à nos clients sont au cœur de nos activités. C'est pour cette raison qu'en 2017, nous avons créé un environnement de travail ouvert et collaboratif au sein duquel tous peuvent donner le meilleur d'eux-mêmes. Afin de créer un milieu plus inclusif et plus diversifié, nous avons également mis en place une politique qui prévoit le même congé parental payé pour les deux parents, peu importe leur sexe, leur orientation sexuelle ou la façon dont ils deviennent parents.

Qu'est-ce qui compte le plus pour vous? Que tenez-vous à protéger? Voici les questions directrices que nous continuerons de poser à nos clients au quotidien pour optimiser l'application de notre raison d'être. Nous sommes particulièrement privilégiés de travailler pour une entreprise qui a la capacité d'aider les gens à vaincre l'incertitude et à envisager l'avenir avec optimisme.

Dans les pages qui suivent, j'ai le plaisir de vous exposer certains faits saillants d'une année dont nous sommes tous fiers.

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



À propos de nous

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 4000 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, la première compagnie canadienne qui forme le socle d'Aviva, The Canada Accident Assurance Company, est créée. 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 2015 d'Aviva Canada est un complément du Rapport annuel d'Aviva plc et du Rapport annuel sur la responsabilité sociale de l'entreprise d'Aviva plc, tous deux portant sur l'exercice financier 2017 (1^{er} janvier au 31 décembre). Tous les montants qui y sont exprimés sont en dollars canadiens.

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

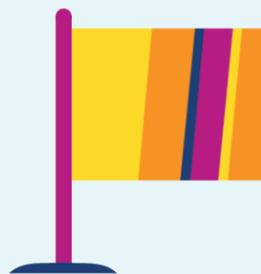
Nos valeurs

À Aviva Canada, nous nous efforçons de faire passer les besoins des clients avant tout. Nos valeurs sont la pierre de touche à laquelle nous mesurons chaque jour l'engagement que nous avons pris d'offrir le meilleur service possible à nos clients, aujourd'hui comme demain.



Se soucier davantage

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



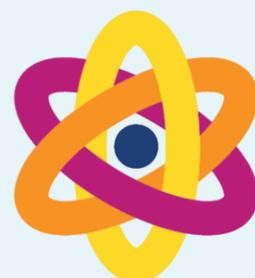
La fierté en héritage

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 cadre stratégique est axé sur ce qui compte vraiment et il met le client au cœur de tout ce que nous faisons. Il définit une orientation claire sur la façon dont nous gérons nos affaires dans tous nos marchés.



Une offre complète pour nos clients

Nous aspirons à devenir une entreprise complète qui répondra à tous les besoins de nos clients tant en assurance vie, en assurance de dommages, en assurance accidents et en assurance santé qu'en 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 2017

Investissement dans la collectivité :

1,9 million \$

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

133 539

Nombre de projets communautaires soutenus :

371

Nombre d'heures de bénévolat de nos employés :

5 000

Montant des dons versés par les employés :

122 000 \$

Pourcentage de nos employés qui pensent qu'Aviva est une bonne entreprise citoyenne :

91 %

Nombre de demandes d'indemnités traitées :

231 000

Indemnités versées :

3,2 milliards \$

La confiance et la transparence

Apporter la tranquillité d'esprit à nos clients dans les moments les plus éprouvants de leur vie est la clé pour concrétiser notre vision, celle d'être l'assureur le plus digne de confiance et le plus recommandé. C'est en respectant chaque fois cet engagement et en faisant preuve d'une intégrité indéfectible que nous stimulerons et préserverons la confiance envers Aviva Canada.



Notre structure de gouvernance

Grâce à une structure de gouvernance bien établie à l'échelle de l'entreprise, nous pouvons compter sur une équipe de direction solide, une orientation claire et un puissant appui pour 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 la protection de toutes les catégories d'information.



Right Call

Nos employés peuvent communiquer, en toute confidentialité, leurs préoccupations ou leurs soupçons concernant des situations douteuses à un service indépendant de signalement des abus et d'enquête. En 2017, 14 signalements ont été effectués par l'intermédiaire de Right Call, y compris un signalement de pot-de-vin et de corruption. Tous ont abouti à une conclusion.



Notre Code d'éthique professionnelle

Notre Code d'éthique professionnelle 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. En 2017, nous avons également amélioré notre formation en matière d'éthique professionnelle pour renforcer son importance et ce qu'elle signifie pour nos collaborateurs.

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 approche en matière de responsabilité sociale des entreprises s'articule autour d'une simple prémisse : nous voulons faire ce qu'il faut pour le bien de nos employés et autres collaborateurs, de nos assurés, de nos investisseurs et des collectivités canadiennes.

En 2017, nous avons fait don de 1,9 million de dollars à des organismes de bienfaisance des quatre coins du pays. Nous sommes fiers d'avoir appuyé 317 projets communautaires et aidé 133 539 Canadiens grâce à nos activités d'investissement dans la collectivité.

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



Fonds communautaire Aviva (FCA)

Depuis 2009, nous avons versé 8,5 millions de dollars à plus de 280 projets communautaires prometteurs grâce au FCA, la plus ancienne compétition de financement en ligne de projets communautaires au Canada. Plus de 70 000 Canadiens ont bénéficié du Fonds en 2017.



Nous sommes fiers de jouer un rôle important dans le soutien d'organismes caritatifs de partout au pays. Et nous sommes impressionnés par l'engagement et la solidarité dont font preuve les Canadiens de partout au pays. En 2017, plus de 500 idées visant le changement ont été inscrites à la compétition qui donne la chance de remporter une part des 1 150 000 \$ du fonds.

Concours Vote et compte!

330 000 personnes ont enregistré plus de deux millions de votes pour appuyer ces projets des plus utiles, ce qui démontre que les Canadiens se soucient de leurs collectivités autant que nous.

En 2017, nous avons également organisé le tout premier concours pancanadien visant à encourager tous les employés d'Aviva à s'inscrire et à utiliser leurs 18 votes pour soutenir les idées soumises à la compétition du FCA qui leur tiennent le plus à cœur. Plus de 29 000 votes ont été soumis par plus de 1 680 employés.

Nos courtiers-partenaires ont également voté pour les idées qui leur tiennent à cœur et les ont soutenues publiquement en ligne. En 2017, 262 cabinets de courtage ont voté plus de 18 000 fois.

#VOTE Et Compte

Les gagnants de la compétition du Fonds communautaire Aviva 2017 :



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

- **Housing for Hope** | Antigonish, N.-É.
- **Recovery Begins With Shelter #SoulsHarbour** | Halifax, N.-É.
- **Two Rivers Revitalization** | Marion Bridge, N.-É.
- **Riversyde 83: Kitchen Renovation** | Simcoe, ON
- **Un quartier mobilisé vers une épicerie collective!** | Montréal, QC



Bien-être communautaire (santé, sport, vie active et loisirs)

- **Seaside Park Elementary Community Playground** | Saint John, N.-B.
- **A Splash Pad for Placentia** | Placentia, T.-N.-L.
- **#GrieveNotAlone** | Kawartha Lakes, ON
- **Un jardin thérapeutique à La Maison Aube-Lumière** | Sherbrooke, QC



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

- **Emma's Acres: Environmental Sustainability** | Mission, C.-B.)
- **Green Dining at the new St. John's Farmers' Market** | St. John's, T.-N.-L.
- **Replanting School Grown** | Toronto, ON
- **Wikwemikong Greenhouse for Change** | Wikwemikong First Nation, ON

En l'honneur du Canada : le prix Héritage communautaire du FCA

Pour souligner le 150^e anniversaire du Canada en 2017, nous avons encouragé les jeunes entrepreneurs sociaux âgés de 18 à 25 ans à soumettre une solution novatrice visant à remédier aux conséquences des changements climatiques ou à protéger l'environnement.

Cette catégorie était dotée d'un prix distinct de 150 000 \$. Le groupe d'étudiants Enactus de l'Université d'Ottawa s'est vu remettre le financement grâce à son projet Polycycle, qui fait appel à des machines de recyclage des matières plastiques spécialisées pour fabriquer de nouveaux produits.

Soutien de CanaDon

Pour une deuxième année consécutive, Aviva Canada et CanaDon ont fait équipe pour que les grands gagnants du Fonds communautaire Aviva bénéficient gratuitement de certains services visant à les aider à gérer et à promouvoir les activités de collecte de fonds au profit de leur projet. Cet accès à l'expertise de CanaDon contribue à la pérennité des associations caritatives impliquées.



Mon fonds communautaire

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

En 2017, les employés d'Aviva Canada ont :



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

Bénévolat pendant les heures de travail
Nos employés ont droit à trois jours de congé par année pour faire du bénévolat au sein de leur collectivité.

Dons pour les gens d'action
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.

Les employés qui redonnent à la collectivité



Le **comité social de notre équipe des Finances** a passé une journée à faire des travaux bénévoles (entretien du terrain, jardinage) auprès du Variety Village, un organisme qui met en œuvre des mesures visant à améliorer les chances offertes aux personnes handicapées.



Notre **équipe des Services de soins de santé** a fait une journée de bénévolat auprès de l'organisme Credit Valley Conservation de Mississauga. À cette occasion, les membres de l'équipe ont planté des fleurs sauvages, retiré des espèces végétales envahissantes et bâti des nichoirs et des ruches d'abeilles pollinisatrices.



Notre **équipe des Services linguistiques** a consacré une journée complète à l'organisme Moisson Montréal, la plus importante banque alimentaire du Canada, rassemblant quelque 480 caisses de denrées à l'intention de familles dans le besoin.



Le 24 octobre 2017, le **Réseau des femmes d'Aviva** a tenu sa deuxième #JournéeRoseAviva annuelle. Plus de 9500 \$ ont été recueillis en appui à la recherche sur le cancer du sein, fracassant le record de financement de 2016!



La Révolution FRDJ Roulons pour vaincre le diabète est un défi électrisant sur vélo stationnaire dont le but est d'amasser des fonds en appui à la recherche sur le diabète de type 1. Nos équipes de Markham, Mississauga, Vancouver et Winnipeg **ont pédalé et ont amassé plus de 9 100 \$.**

La Croix-Rouge canadienne

Au cours des trois 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 de santé croissants des Canadiens. En 2017, les employés d'Aviva Canada ont effectué plus de 1 700 heures de bénévolat et amassé plus de 49 000 \$ au profit des programmes de la Croix-Rouge canadienne.

Programme Partenaires dans l'action (PPDA)

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, un programme national qui a déjà formé de plus de 400 de nos employés et courtiers bénévoles partout au pays. En 2017, nos répondants ont prêté main-forte aux victimes de la tempête de verglas au Nouveau-Brunswick et des inondations qui ont touché l'Ontario, le Québec et les collectivités des Premières nations au Manitoba. Ces bénévoles ont aussi généreusement contribué aux interventions de secours de la Croix-Rouge en aidant notamment les personnes touchées par les feux de friches en Colombie-Britannique et les ouragans Irma et Harvey.

« Les changements climatiques et les conditions météorologiques extrêmes sont la nouvelle réalité. J'ai cartographié des régions du Pérou pour contribuer à ma manière. C'est génial qu'Aviva organise un cartathon pour aider à Croix-Rouge dans sa préparation à intervenir avant que survienne une catastrophe. »

– Neil MacLeod, employé d'Aviva Canada et Maître cartographe 2017
(144 km de routes et 416 bâtiments cartographiés)



Cartathon mondial de la Croix-Rouge

Le 13 octobre, dans le cadre de la Journée internationale de prévention des catastrophes, Aviva Canada a organisé son deuxième 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. De concert avec leurs collègues de l'Asie et de l'Europe, 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. En tout, ils ont cartographié 77 656 bâtiments et 11 062 kilomètres de routes pour aider la Croix-Rouge à augmenter la résistance aux inondations et aux tremblements de terre de collectivités du Pérou, du Népal et du Bangladesh.

Prix Partenaires dans l'humanité

Aviva Canada a été récompensée du prix Partenaires dans l'humanité 2017, qui reconnaît notre engagement continu à la collaboration avec la Croix-Rouge canadienne pour accroître la résilience des Canadiens et des collectivités partout dans le monde.

Bien-être communautaire

En 2017, Aviva Canada et la Croix-Rouge canadienne ont lancé un projet pilote visant à aider les Canadiens à vivre plus longtemps et en meilleure santé dans le confort de leur domicile. Ce partenariat donne accès aux personnes âgées ou atteintes d'une maladie ou d'une incapacité à leurs équipes de soins de santé, grâce à la technologie numérique et au bénévolat.

« Je me suis portée volontaire pour inscrire les sinistrés afin qu'ils obtiennent de l'aide financière. Je me suis entretenue avec beaucoup de personnes âgées qui étaient tout simplement heureuses de parler avec quelqu'un. Malgré leur angoisse, elles n'ont pas hésité à nous remercier. Mon expérience a été tellement gratifiante que j'ai posé ma candidature pour devenir une bénévole permanente de la Croix-Rouge. J'aurai ainsi d'autres occasions d'offrir mon aide. »

– Édith Comeau, employée d'Aviva et bénévole du PPDA



Notre empreinte écologique

Nous savons que les changements climatiques posent un important risque pour notre clientèle et, par conséquent, pour nos affaires. Nous nous sommes 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 des 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 nos émissions d'équivalents en dioxyde de carbone (CO₂) chaque année par l'achat de crédits de carbone.



Aviva a diminué ses émissions de CO₂ de 53 % par rapport à 2010, atteignant ainsi son objectif de 2020 (de 50 %) à l'avance. Nous continuons de travailler pour atteindre notre objectif de réduction ambitieux de 70 % d'ici 2030.



Des espaces plus verts

En 2017, 2 000 employés d'Aviva Canada ont été relocalisés dans le tout nouveau bâtiment du siège social à Markham, en Ontario, un immeuble conforme à la certification Or de LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Ce déménagement nous a permis de réduire de 25 % notre empreinte carbone.

Les espaces collaboratifs ouverts assurent une optimisation de l'espace et comportent les caractéristiques novatrices suivantes:

- **Programmes de gestion des déchets améliorés** – l'élimination centralisée des déchets nous permet de réacheminer, recycler et composter les déchets opérationnels et de mener une transformation culturelle de la gestion des déchets.
- **Exploitation de la lumière du jour** – un système de commande diminue le recours à la lumière électrique quand la lumière naturelle est abondante pour réduire la consommation énergétique.

L'avenir de la mobilité

L'an dernier, nous avons pris des mesures pour mieux répondre aux besoins de nos clients qui conduisent des véhicules électriques et pour récompenser leurs initiatives écologiques.

En 2017, nous avons lancé le programme InsureMyTesla d'Aviva. Conçu exclusivement pour les propriétaires de voitures Tesla, ce programme rehausse l'expérience client en offrant l'accès à une plateforme en ligne et une protection conçue sur mesure. Les propriétaires de Tesla peuvent notamment souscrire une garantie contre les dommages occasionnés à l'équipement servant à la recharge du véhicule à leur domicile et bénéficier d'un rabais pour système de freinage automatique d'urgence.

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.



Nos employés

Aviva Canada compte plus de 4000 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 la culture, 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.

Au Canada, des espaces de travail ouverts et collaboratifs ont été aménagés à Saint John (Nouveau-Brunswick), à Hamilton (Ontario) et au centre-ville de Toronto (Ontario). En juin 2017, plus de 2000 employés ont emménagé dans nos nouveaux locaux du siège social à Markham, en Ontario. Nous transformons notre culture grâce à un environnement de travail moderne et doté de technologies à la fine

pointe. Au cours des prochains mois, nous réaménagerons nos bureaux de Montréal, au Québec, et relocaliserons certains de nos employés dans notre nouveau centre RGT-Ouest d'Oakville, en Ontario. D'ici le début de 2019, 86 % de nos employés devraient travailler dans des espaces améliorés dans le cadre du programme Notre environnement de travail.

Diversité et inclusion

Nous sommes d'avis que pour maintenir 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 sommes d'avis 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.

85 % de nos employés sont d'avis qu'à Aviva Canada, les personnes venant d'horizons différents peuvent réussir, ce qui démontre que bon nombre de nos employés estiment qu'ils peuvent être fidèles à eux-mêmes au travail.

Au sein d'Aviva Canada, cinq communautés d'employés soutiennent activement notre programme visant à favoriser la diversité et l'inclusion, qui s'articule autour de cinq piliers : égalité des sexes, aptitudes, générations, fierté et 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 qui est parrainée et soutenue par un membre de l'équipe de direction.

Parité en matière de congé parental

En 2017, nous avons fièrement lancé une nouvelle politique qui prévoit le même congé parental payé pour les deux parents. Peu importe leur sexe, leur orientation sexuelle ou la façon dont ils deviennent parents (naissance, adoption ou maternité de substitution), les employés auront tous droit aux mêmes prestations et aux mêmes congés parentaux lorsqu'ils accueilleront leur nouvel enfant. Les employés qui deviennent parents sont admissibles à 52 semaines de congé autorisé sans solde, dont 12 semaines de complément salarial, reconnaissant ainsi l'importance égale du rôle que joue chacun des parents.

Le Club des 30 %

Aviva Canada s'est jointe à d'autres importantes sociétés canadiennes en devenant membre du Club des 30 %, une coalition qui encourage la parité hommes-femmes au sein des conseils d'administration et des conseils de direction. Nous comprenons que la présence équilibrée de femmes et d'hommes aux postes de direction procure d'incroyables avantages aux entreprises, notamment sur le plan des

résultats financiers, de la collaboration, de l'innovation et de la satisfaction des employés. Nous reconnaissons également un déséquilibre hommes-femmes à la haute direction de notre entreprise, mais nous sommes engagés à corriger la situation en misant sur notre programme sur l'accès des femmes aux postes de direction, qui vise à développer les compétences des femmes présentant un potentiel élevé au sein de notre organisation.

Fonds de bourses d'études Women Creating Legacy in Insurance

Ce Fonds de bourses destiné aux femmes dirigeantes dans le secteur de l'assurance a été créé en hommage à une chef de file dans 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 ont présenté leur candidature au Fonds, et nous avons offert à une leader d'exception l'occasion de suivre le cours du programme Ivey Leadership, de l'Ivey Business School, une formation conçue pour les cadres. Marianna Michael, vice-présidente et courtière principale chez Canfinse Group Inc., est la gagnante de la bourse d'études du Fonds Women Creating Legacy in Insurance de 2017.

La Voix d'Aviva

Chaque année, nous prenons le pouls de notre organisation par l'intermédiaire de La Voix d'Aviva, un sondage mené par Aviva Canada et les marchés d'Aviva de partout au monde et qui donne l'occasion à nos collaborateurs de nous dire ce qu'ils pensent de leur travail à Aviva Canada. En 2017, 75 % de nos employés y ont pris part. Nous sommes fiers 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. Plus de 130 de nos actuaires sont qualifiés ou en voie de l'être, et 1865 de nos employés ont obtenu le titre de PAA ou sont en voie de l'obtenir. 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.

Notre engagement envers la clientèle

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 à les prioriser et à défendre leurs intérêts de façon transparente et novatrice.

Un service d'indemnisation exceptionnel

En 2017, nous avons traité plus de 231 000 dossiers de sinistres et géré 14 catastrophes, dont les feux de friches en Colombie-Britannique. Nous avons versé 3,2 milliards \$ en indemnités à nos clients. Jour après jour, ce sont plus de 1 200 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.

Entre juillet et septembre 2017, une série de feux de friches ont bouleversé la vie de bon nombre de résidents de Williams Lake, en Colombie-Britannique. Aviva Canada a déployé son équipe d'intervention en cas de catastrophe dans des bureaux temporaires à Kamloops, Prince George et Williams Lake, afin d'aider au traitement des dossiers de sinistres et prêter main-forte aux sinistrés.

Garantie de satisfaction du service d'indemnisation

Toutes les assurances habitation et automobile Aviva des particuliers sont assorties de notre Garantie de satisfaction du service d'indemnisation.¹ Si un client n'est pas satisfait du service reçu au cours du règlement d'un sinistre 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.

Répondre aux besoins des personnes handicapées

Aviva Canada offre des services qui répondent aux besoins des clients souffrant d'un handicap. Ces services comprennent l'impression de documents d'assurance en gros caractères, en braille ou en d'autres formats, et d'autres accommodements au besoin. En outre, nos sites Internet sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2,0 (WCAG 2.0) et offrent une expérience Web accessible à notre clientèle.

En 2017, nous assurons au-delà de 2,8 millions de clients, et...



1 120 000
résidences



1,9 million
de voitures et 475 076
véhicules utilitaires



178 322
entreprises



567 000
produits d'assurance
Loisirs et mode
de vie (résidences
secondaires, bateaux,
motocyclettes,
caravanes)



Rapport d'Aviva sur la fraude à l'assurance automobile – Le vrai coût des coups montés

En 2017, Aviva Canada a publié son tout premier rapport annuel sur la fraude à l'assurance automobile, qui exposait le problème de la fraude à l'assurance automobile au Canada et la manière dont elle contribue à la hausse du coût de l'assurance pour tous, et estimait que la fraude à l'assurance automobile coûte aux Canadiens quelque 2 milliards de dollars par an. À Aviva, nous avons adopté une politique de tolérance zéro à l'égard de la fraude. À cette fin, nous misons sur un programme de gestion de la fraude, sur un programme de défense juridique, sur la sensibilisation du public et sur des réformes en assurance automobile partout au Canada.

Projet de loi 150

Aviva Canada a félicité le gouvernement du Québec d'avoir déposé le projet de loi 150 qui, s'il est adopté, éclaircira la distinction entre agent et courtier indépendant au Québec et contribuera à assurer la protection et un traitement équitable des consommateurs du Québec.

Aviva croit depuis toujours en l'importance de réglementer adéquatement les intermédiaires d'assurance.

Aviva à la tête de la réforme du système d'assurance automobile

Notre participation a contribué à la rédaction du rapport intitulé Fair Benefits Fairly Delivered, A Review of the Auto Insurance System in Ontario (Des indemnités justes accordées de façon équitable – Un examen du système d'assurance automobile en Ontario), dans lequel David Marshall, conseiller en assurance automobile, admet que des changements structurels s'imposent pour corriger le système d'assurance automobile de l'Ontario. Conformément aux recommandations de M. Marshall, Aviva continuera à collaborer avec les autorités gouvernementales pour veiller à ce que les consommateurs bénéficient des meilleurs produits et services d'assurance automobile, à un prix abordable.

S'adapter dans un monde en constante évolution

Aviva Canada est sans cesse à l'écoute du marché et voit toujours plus loin. En 2017, 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.

Assurance contre les accidents corporels

Aviva Canada a lancé l'Assurance des entreprises contre les accidents corporels, une garantie contre les blessures ou le décès d'un membre, d'un employé ou d'un bénévole, découlant d'un accident survenu sur les lieux de l'assuré, au travail ou pendant un événement. Cette nouvelle assurance prévoit le versement d'une somme forfaitaire en cas de décès, de blessures, de paralysie ou d'incapacité permanente, de même que le remboursement des frais médicaux et des autres dépenses généralement engagées après un accident, notamment les frais de réadaptation, de transport d'urgence, de garde de jour, d'études, et ceux inhérents aux aptitudes de vie.

Assurance du partage de résidence

En réponse à la hausse de l'économie du partage, Aviva Canada a mis en marché une assurance du partage de résidence partout au Canada. Cette solution offre une protection pour ce que les réseaux de partage de résidences ne couvrent pas. Les clients peuvent l'ajouter à une police du propriétaire occupant Aviva Canada existante ou la souscrire à titre d'assurance autonome.

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

²Des conditions s'appliquent. Pour en savoir plus, allez à l'adresse www.aviva.ca/fr/claim/claims-service-satisfaction-guarantee.

Nos associations

En 2017, Aviva a établi des relations avec plus d'organisations que jamais pour offrir des garanties personnalisées et un choix plus étendu. Comme nous, nos partenaires accordent une grande importance à leurs clients.

Lyft

Lorsque Lyft a rejoint le marché canadien en 2017, Aviva est devenue son assureur automobile officiel, offrant une protection complète qui couvre les véhicules, les conducteurs et les passagers inscrits à la plateforme de covoiturage de l'entreprise en Ontario.

Outdoorsy

Le partenariat entre Aviva et Outdoorsy, la plus vaste plateforme de location de VR en ligne, a lancé une solution d'assurance qui constitue le sommet de l'innovation dans l'économie du partage.



Maple Leaf Sports and Entertainment (MLSE)

Grâce aux programmes d'assurance des Maple Leafs et des Raptors offerts par Aviva, les partisans de ces deux équipes sportives ont accès aux produits exceptionnels que nous offrons grâce à un service numérique remarquable, tout en les rapprochant de leurs équipes préférées.

Tennis Canada

Nous sommes un fier commanditaire du Centre Aviva de l'université York et le commanditaire platine et le fournisseur exclusif d'assurance de la Coupe Rogers, un tournoi de tennis annuel présenté par la Banque Nationale à Toronto, en Ontario, et à Montréal, au Québec.



Innovation numérique

À Aviva, nous secouons l'industrie. Nous innovons et faisons du numérique une priorité. Nous menons nos activités avec comme principal objectif la satisfaction de nos clients.

Innovation numérique

En 2017, nous avons mis à profit le pouvoir de la technologie comme nous ne l'avions jamais fait. C'est à notre Atelier numérique, un moteur d'innovations inspirantes, que nos employés, nos courtiers, des intervenants et des entreprises en démarrage ont imaginé des solutions numériques qui offriront de nouvelles possibilités pour l'industrie de l'assurance. Le numérique demeure un territoire inconnu pour lequel Aviva Canada met au point une carte qui trace le chemin de notre avenir.

Aviva et Alexa

En attendant le lancement d'Alexa d'Amazon au Canada, Aviva Canada s'est associée à Amazon pour créer une fonctionnalité Aviva pour Alexa, un service vocal infonuagique qui anime la famille d'enceintes Echo d'Amazon. Il suffit aux clients d'activer la fonctionnalité en posant des questions comme « Alexa, demande à Aviva ce qu'est une franchise? » ou « Alexa, demande à Aviva ce en quoi consiste une assurance Tous risques? ».

Le « Pitch Day » d'Aviva

Aviva Canada a tenu son deuxième « Pitch Day » annuel à son Atelier numérique du centre-ville de Toronto, donnant ainsi l'occasion à sept entreprises de présenter leurs idées, leurs produits et leur entreprise à des membres de la direction d'Aviva Canada et d'Aviva Ventures, une filiale établie au Royaume-Uni. Cet événement visait à appuyer l'engagement d'Aviva Venture à investir 170 millions \$ dans des entreprises en démarrage qui ont le potentiel de secouer notre industrie.



InsurTech Accelerator

Aviva Canada et la DMZ de l'université Ryerson ont lancé un programme d'accélérateur d'entreprises destiné aux entreprises canadiennes en démarrage qui ont besoin d'évoluer rapidement. Ce programme intensif de quatre mois a aidé six entreprises en démarrage (Knote, Sumo Insurance, NxCar, EatSleepRide, Jauntin et FormHero) à atténuer le risque dans leur entreprise, à concevoir des produits et à favoriser l'innovation dans leur secteur d'activité respectif. En collaboration avec Aviva, trois de ces entreprises conçoivent actuellement de nouvelles solutions d'assurances.

Marathon numérique DisasterTech

De concert avec OneEleven, le plus important accélérateur d'entreprises en démarrage en Amérique du Nord, nous avons organisé, en octobre, le tout premier marathon numérique DisasterTech au Canada. Programmeurs, premiers intervenants, concepteurs, spécialistes de la préparation aux situations d'urgence, avocats et professionnels de l'assurance se sont rassemblés pour élaborer des solutions technologiques visant à atténuer les répercussions des catastrophes naturelles en zone urbaine. L'équipe PAJR a remporté 5000 \$ pour

son projet impliquant un système de triage automatisé intégré aux systèmes téléphoniques d'urgence existants, comme le 9-1-1, qui peut recueillir les renseignements essentiels à la priorisation des demandes par le téléphoniste.



Notre apport à l'économie

Nous sommes l'un des plus importants assureurs de dommages canadiens et nous exerçons une influence considérable sur l'économie du pays. Nous y contribuons en effet à titre de grand employeur, d'entreprise contribuable, d'investisseur et d'important client de ces milliers de fournisseurs de biens et de services au moyen desquels nous aidons nos assurés sinistrés à reprendre le cours normal de leurs activités à la suite d'un sinistre.

En 2017, Aviva Canada a payé des impôts fédéraux et provinciaux à hauteur des montants suivants :

(En milliers de dollars CA)	Impôt sur le revenu	Impôts sur les primes et pour la prévention des incendies	Total des impôts 2017
Total – Ordre fédéral	(8 727)		(8 727)
Terre-Neuve	(242)	7 018	6 776
Île-du-Prince-Édouard	(39)	866	827
Nouvelle-Écosse	(198)	6 334	6 136
Nouveau-Brunswick	(152)	3 332	3 180
Québec	(288)	15 547	15 259
Ontario	(4 837)	93 584	88 747
Manitoba	(41)	2 514	2 473
Saskatchewan	(37)	2 534	2 497
Alberta	(857)	28 070	27 213
Colombie-Britannique	(169)	13 787	13 618
Yukon	(8)	213	205
Territoires du Nord-Ouest	(10)	518	508
Nunavut	(3)	61	58
Total – Ordre provincial	(6 881)	174 378	167 497
Total	(15 608 \$)	174 378 \$	158 770 \$

En 2017, Aviva Canada a accordé son soutien à de petites entreprises en concluant des ententes de financement par emprunt dont les montants sont indiqués dans le tableau qui suit :

(En milliers de dollars CA)	Alberta	Manitoba	Nouveau-Brunswick	Terre-Neuve	Nouvelle-Écosse	Ontario	Québec	Saskatchewan	Total
0 \$ à 24 \$	-	-	-	-	-	21	-	-	21
25 \$ à 99 \$	-	-	-	-	-	325	-	-	325
100 \$ à 249 \$	106	-	-	-	200	3 788	463	-	4 557
250 \$ à 499 \$	-	-	-	-	651	4 797	-	-	5 448
500 \$ à 999 \$	-	-	506	-	-	9 534	-	-	10 040
1 000 \$ à 4 999 \$	1 297	1 326	3 453	3 444	-	60 662	5 071	-	75 253
5 000 \$ et plus	18 723	-	20 000	-	5 340	97 170	69 565	-	210 798
Total	20 126	1 326	23 959	3 444	6 191	176 297	75 099	-	306 442

Aviva Canada a consacré les sommes suivantes à l'achat d'obligations en 2017 :

(\$000 CAD)	Alberta	Colombie-Britannique	Manitoba	Nouveau-Brunswick	Terre-Neuve	Nouvelle-Écosse	Ontario	Québec	Saskatchewan	Total
Obligations fédérales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	2 311 600
Obligations provinciales	106 800	367 300	132 500	19 000	-	56 400	574 500	499 000	87 800	1 843 300
Obligations municipales	4 200	102 500	-	-	-	-	50 000	21 000	-	177 700
Total	111 000	469 800	132 500	19 000	-	56 400	624 500	520 000	87 800	4 332 600

Aviva Canada a également investi 2 030,2 millions de dollars dans des obligations de sociétés canadiennes.

En 2017, Aviva Canada comptait 4 426 employés dans 10 provinces.

Province	Temps plein	Temps partiel	Total
Alberta	282	3	285
Colombie-Britannique	171	5	176
Manitoba	54	1	55
Nouveau-Brunswick	39	-	39
Terre-Neuve-et-Labrador	7	-	7
Nouvelle-Écosse	152	-	152
Ontario	3 207	29	3 236
Île-du-Prince-Édouard	2	-	2
Québec	452	17	469
Saskatchewan	5	-	5
Total général	4 371	55	4 426

Pour nous joindre

Aviva Canada Inc.

10 Aviva Way

Markham, ON 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    