

# Déclaration de responsabilité publique 2020

Aviva Canada



# Déclaration de responsabilité publique 2020

## Aviva Canada

### 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 et leur mode de vie. Aviva Canada et ses 4 000 employés ont à cœur de construire un avenir durable pour le bien-être de plus de deux millions d'assurés et des diverses collectivités.

### Notre héritage en territoire canadien

Fondée en Angleterre il y a plus de 300 ans, Aviva a également des racines au Canada. En 1835 est créée la première compagnie canadienne qui forme le socle d'Aviva, The Canada Accident Assurance Company. Au cours du XX<sup>e</sup> 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 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 2020 (1<sup>er</sup> janvier au 31 décembre). Tous les montants qui y sont exprimés sont en dollars canadiens.

La Déclaration de responsabilité publique 2020 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

## Points saillants de 2020



Totalité des dons  
de bienfaisance

1 109 086 \$



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

27 720



Nombre de projets  
communautaires  
soutenus

330



Totalité des heures de  
bénévolat effectuées  
par nos employés

2 522

## Nos employés

Aviva Canada compte plus de 4 000 employés déterminés à proposer des produits d'assurance d'une qualité exceptionnelle et à fournir un service hors pair à notre clientèle et à nos courtiers-partenaires. En misant sur une culture de soutien et sur la diversité et l'inclusion, nous sommes résolus à créer un environnement axé sur l'engagement et le rendement élevé, qui attirera les meilleurs talents et au sein duquel nos employés s'épanouiront et chemineront dans leur carrière.

## Nombre d'employés au Canada

Étiquettes de ligne	Temps plein	Temps partiel	Total
ALB.	226	1,6	267,6
C.-B.	105	0,8	105,8
MAN.	41	0,8	41,8
N.-B.	34	0	34
T.-N.-L.	8	0	8
N.-É.	130	0	130
ONT.	3 202	17,14	3 219,14
Î.-P.-É.	0	0	0
QUÉ.	374	8,8	382,8
SASK.	2	0	2
<b>Total</b>	<b>4 162</b>	<b>29,14</b>	<b>4191,14</b>

## Le cœur en action

Les employés d'Aviva Canada sont des êtres d'exception qui soutiennent leur collectivité en donnant généreusement de leur temps, de leur énergie et de leur argent chaque année. Le programme Le cœur en action vient appuyer leurs efforts de bienfaisance. Il prévoit des congés rémunérés pour faire du bénévolat au sein de la collectivité ainsi que des campagnes de dons paritaires et des collectes de fonds au profit des causes de charité qui leur tiennent le plus à cœur.

### Dons paritaires

Nous doublons les dons faits par nos employés à concurrence de **300 \$** par employé par année civile. En 2020, nos employés se sont mobilisés et ont fait preuve d'une compassion et d'une générosité incroyables en ces temps difficiles. Ensemble, ils ont fait don d'un montant record de **180 803 \$**. Au terme de deux campagnes de dons paritaires d'Aviva Canada, cette somme a grimpé à **412 000 \$** et a été versée en totalité à des organismes de bienfaisance au Canada.



### Dons d'équipe

Nous doublons le montant des fonds recueillis par nos équipes, à concurrence de 5 000 \$ par collecte.

## Bénévolat pendant les heures de travail

Nos employés ont droit à trois jours de congé rémunéré par année pour faire du bénévolat au sein de leur collectivité. En 2020, nous avons étendu la gamme d'activités autorisées pour y inclure des activités comme le don de sang, l'organisation de collectes de denrées au profit de banques alimentaires et l'aide aux parents ou voisins âgés pour les courses essentielles, par exemple. Nous avons aussi proposé à nos employés des occasions de bénévolat virtuel pour qu'ils puissent continuer de soutenir leur collectivité, mais à distance et en toute sécurité. Voici quelques exemples de ces actions bénévoles de 2020 :

- Des membres de notre équipe du Marketing et leur famille ont collaboré virtuellement avec le Neighbourhood Network pour réaliser des créations artistiques et en faire profiter des personnes âgées en situation d'isolement.
- Dans tout le Canada, des employés ont pris part au cinquième Cartathon mondial d'Aviva et ont ainsi cartographié en ligne 2 560 bâtiments au Niger, où les organismes humanitaires tels que la Croix-Rouge essaient de venir en aide aux populations les plus vulnérables.
- À Oakville, en Ontario, des employés d'Aviva Canada ont travaillé bénévolement avec l'Office de protection de la nature de la région de Hamilton à un projet de nettoyage de la partie la plus achalandée du parc Confederation Beach.
- Nos employés de Saint John ont apporté un soutien sur tous les fronts à l'organisme Romero House. Ils lui ont fait don de 1 056 bouteilles d'eau, ont rédigé des messages d'encouragement pour accompagner les sacs-repas et lui ont fourni des articles figurant sur sa liste de souhaits pour l'aider à répondre aux besoins des personnes nécessitant une assistance supplémentaire durant la pandémie.
- Nos employés d'Edmonton ont tenu une collecte de fonds et acheté 93 tuques et paires de mitaines et de gants dont ils ont fait don à l'école St. Francis of Assisi. Ces articles ont ensuite été distribués aux élèves, pour la plupart de nouveaux arrivants, pour les aider à demeurer au chaud et au sec cet hiver.

## Soutien durant la pandémie de COVID-19

À Aviva, nous aidons nos assurés et nos clients d'affaires à reprendre leurs activités habituelles le plus rapidement possible après un sinistre. Qu'il s'agisse d'un incendie, d'un accident de la route, voire d'une catastrophe naturelle, nous sommes là pour nos clients et avons à cœur de les aider à ressortir encore plus forts de ces épreuves. Pour beaucoup d'entre nous, la crise de la COVID-19 a été l'une des périodes les plus difficiles que nous ayons eues à traverser. Dans toutes les collectivités canadiennes, nous avons fait face à ce défi en nous mobilisant et en nous soutenant les uns les autres du mieux que nous le pouvions.

Depuis le début de la pandémie en mars 2020, nous avons offert à nos assurés et à nos clients d'affaires éprouvés des mesures d'aide temporaire — immédiates et à long terme — à hauteur de plus de 147 M\$. Voici quelques exemples de ces mesures :

- Don d'un demi-million de dollars à la Croix-Rouge canadienne afin de soutenir les programmes d'intervention et de gestion des urgences qu'elle a mis sur pied en réponse à la COVID-19 et à d'autres catastrophes
  - Cette somme a permis aux membres de quelque 300 communautés à l'échelle nationale, dont 27 000 personnes isolées et dépourvues d'un réseau de soutien, d'obtenir l'aide du Programme de réconfort téléphonique de la Croix-Rouge.
- Modalités de paiement souples pour les clients vulnérables particulièrement touchés par la COVID-19
- Reports de paiements et renonciation aux frais pour fonds insuffisants pour les automobilistes et les entreprises
- Réduction de la prime d'assurance automobile en fonction de l'utilisation – Les assurés qui ont complètement cessé de conduire peuvent profiter d'une réduction de leur prime d'assurance allant jusqu'à 75 % grâce au nouvel avenant ResterAlaMaison d'Aviva.
- Gel des hausses de primes au renouvellement
- Assistance routière offerte sans frais aux policiers, ambulanciers, pompiers et travailleurs de la santé

En dépit de la pandémie, bon nombre de nos employés ont continué de donner de leur temps à des organismes et des causes charitables qui leur tiennent à cœur. Certains ont apporté leur soutien à nos aînés et aux plus vulnérables, ayant soin que, malgré l'isolement, ils restent en sécurité, en santé et en rapport avec le reste de leur communauté. D'autres, à Montréal, ont aidé à distribuer des paniers alimentaires dans le cadre d'un projet local de distribution de nourriture aux personnes en situation d'itinérance mis en place par la Croix-Rouge canadienne et la Ville de Montréal.



**Unis pour des routes plus sûres** est notre plateforme sociale qui vise à renforcer la sécurité des routes et des zones scolaires canadiennes pour réduire le nombre de blessures graves et de décès. Nous travaillons à rassembler différents acteurs, en concluant des partenariats et en mettant les données à profit, afin d'apporter des solutions aux problèmes de sécurité routière. L'objectif est d'opérer des changements significatifs à l'environnement physique dans lequel nous évoluons, des changements qui ne passeront pas inaperçus. En 2020, nous avons été ravis de recevoir le prix [Best in Show de l'Insurance Marketing & Communications Association \(IMCA\)](#) pour notre campagne de communication RSE Unis pour des routes plus sûres, et nos partenariats stratégiques sont venus amplifier encore notre influence dans le domaine de la sécurité routière.

### Programme Accélérateur Villes sécuritaires et connectées

- De notre partenariat avec Highline Beta est né l'Accélérateur Villes sécuritaires et connectées, un programme conçu pour faire évoluer les entreprises émergentes qui ont le potentiel avéré de relever les défis que présentent la sécurité routière, la mobilité et les villes intelligentes.
- Pendant sa première année d'existence, trois projets pilotes ont été menés à bien en collaboration avec les trois jeunes entreprises suivantes :
  - **MicroTraffic** – Cinq municipalités (Calgary, Halifax, Hamilton, Toronto et Vancouver) ont été retenues pour bénéficier d'un [programme de subvention national](#) visant à aider à améliorer la sécurité à plus de 60 intersections du réseau routier canadien. Le rapport d'analyse détaillée comprenant les recommandations de MicroTraffic à l'intention des municipalités devrait être accessible en avril 2021.
  - **PreAct Technologies** – Nous avons mis nos données sur les collisions à la disposition de PreAct pour qu'elle mette à l'épreuve la technologie à capteurs qu'elle propose dans le cadre de simulations d'accidents. Le rapport issu de ce projet confirme que la technologie PreAct a le potentiel de réduire de 30 % les blessures subies dans un accident de la route. Ce rapport n'a pas encore été rendu public.
  - **LifeSaver Mobile** – Nous avons conclu notre partenariat avec LifeSaver Mobile en 2020. Dans le cadre d'un projet pilote qui débutera le 1<sup>er</sup> mars 2021, la solution que propose LifeSaver Mobile pour lutter contre la distraction au volant sera mise à l'essai pendant six mois par des employés de notre service de l'Indemnisation.
- La période de candidature pour faire partie de la deuxième cohorte de jeunes entreprises technologiques du programme Accélérateur a commencé en octobre 2020, et la liste des entreprises sélectionnées sera rendue publique en février 2021.

Par ailleurs, notre partenariat avec **Parachute**, l'organisme de bienfaisance national canadien dédié à la prévention des blessures, est axé sur le Programme de sécurité routière au niveau primaire, qui vise à augmenter la sécurité des zones scolaires dans les collectivités canadiennes.



- En 2020, nous avons versé 350 000 \$ à Parachute et réaffirmé notre engagement à investir 1 770 000 \$ supplémentaires dans notre partenariat sur cinq ans. Tous les bénéficiaires du Programme de sécurité routière au niveau primaire reçoivent un guide étape par étape, une somme de 10 000 \$ à investir dans des améliorations de la sécurité aux abords de leurs écoles ainsi que la possibilité de consulter un gestionnaire de projet consacré au Programme et un évaluateur de Parachute qui peuvent les aider tout au long du processus.
- Sur les cinq ans de notre partenariat (2019-2023), 20 écoles primaires canadiennes bénéficieront du soutien du Programme. Toutes recevront d'Aviva Canada et de Parachute l'aide dont elles ont besoin pour apporter des changements concrets en vue d'augmenter la sécurité routière dans leurs zones scolaires.
- Voici les trois premières écoles que soutient le Programme de sécurité routière au niveau primaire :
  - École catholique St. Stephen (Vaughan, Ontario)
  - École publique Phoebe Gilman (Gwillimbury Est, Ontario)
  - École catholique St. Stephen (Ottawa, Ontario)
- Les 17 écoles restantes seront sélectionnées au cours des deux prochaines années au terme de consultations avec les commissions scolaires et les groupes de sécurité publique partout au Canada.
- Aviva Canada et Parachute ont également publié une version numérique du Guide du Programme de sécurité routière au niveau primaire pour les parents et les groupes scolaires désireux de s'investir dans l'amélioration de la sécurité aux abords de leur école, mais n'ayant pas été sélectionnés dans le cadre du Programme. Cette version du Guide est accessible sur le site [www.UnisPourDesRoutesPlusSures.ca](http://www.UnisPourDesRoutesPlusSures.ca) et à la page <https://www.parachute.ca/fr/programme/securete-routiere-primaire/>

## Les mères contre l'alcool au volant (MADD Canada)

- En novembre 2020, nous nous sommes associés à l'organisme MADD Canada (Les mères contre l'alcool au volant) pour soutenir le programme SmartWheels en Ontario, afin de sensibiliser les enfants de la quatrième à la sixième année du primaire aux dangers de la conduite avec facultés affaiblies, et ce, bien avant qu'ils aient l'âge de prendre le volant.
- Le programme SmartWheels est offert selon le format standard en classe ou par l'intermédiaire d'une nouvelle plateforme en ligne pour un apprentissage à distance.
- Nous avons accordé à l'organisme une commandite de 50 000 \$ pour l'année scolaire 2020-2021. Aviva Canada a ainsi soutenu financièrement 25 présentations du programme SmartWheels et la participation de 450 élèves d'écoles primaires de l'Ontario.
- Les employés et courtiers-partenaires d'Aviva Canada ont également pu profiter du programme SmartWheels en son format interactif, pour les aider à aborder ce sujet important à la maison auprès de leurs enfants.

## Diversité et inclusion

L'engagement d'Aviva en matière de diversité et d'inclusion vise la création d'un environnement de travail au sein duquel tous ont une voix et sont estimés pour leurs points de vue divers. De fait, pour nous, diversité et inclusion signifient davantage d'innovation, encore plus de possibilités pour tous et des équipes de travail plus soudées et plus motivées.

Notre stratégie de diversité et d'inclusion est confiée à cinq « communautés Aviva » qui s'occupent des questions de race et d'ethnicité, d'orientation sexuelle et d'identité de genre, de parité entre les sexes, de vieillissement et d'âgisme et, enfin, d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Nous devons à chacun de ces groupes des réalisations importantes en 2020, dont voici quelques exemples :

- En collaboration avec la professeure Laura Morgan Roberts, nous avons mis au point et lancé un programme de formation sur les préjugés inconscients pour l'ensemble de notre personnel. Ce programme se poursuit et donne à nos employés les outils qu'il faut pour approfondir le sujet et pour lutter concrètement contre les inégalités, les injustices et les préjugés raciaux au travail.
- Nous avons lancé la campagne #MeVoici qui encourage nos employés à nous renseigner sur leur origine ethnique, leurs croyances religieuses, leur orientation sexuelle et leur identité de genre. Cette information nous aide à mieux cibler les actions à prendre pour créer un milieu de travail réellement inclusif.
- En 2020, Aviva est devenue signataire du pacte de l'Initiative BlackNorth, un engagement d'entreprises du secteur privé à atteindre sept objectifs précis afin de venir à bout du racisme systémique anti-Noir au Canada et de créer des occasions et des débouchés pour les membres de groupes sous-représentés.
- Depuis le début de la pandémie, nous encourageons et aidons nos employés à prendre soin de leur santé physique et mentale. Nous leur proposons des séminaires virtuels sur le bien-être et nous avons formé une équipe de champions du bien-être chargés de promouvoir les ressources offertes en matière de mieux-être et d'accessibilité dans toutes les succursales d'Aviva.

## **Notre engagement en matière d'accessibilité**

Aviva Canada s'est engagée à garantir l'inclusion et la participation pleine et égale de ses clients en situation de handicap. Elle offre donc des services et des mesures d'adaptation pour répondre aux besoins de sa clientèle en matière d'accessibilité. Ces services comprennent l'impression de documents d'assurance en gros caractères, en braille ou en d'autres formats, y compris le format PDF accessible, au besoin. En outre, nos sites Internet sont conformes aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web 2,0 (Wcag 2.0) et offrent une expérience Web accessible à toute notre clientèle. Néanmoins, l'amélioration constante de la convivialité de nos sites demeure l'un de nos engagements continus.

Notre entreprise assure à sa clientèle handicapée un accès égal à ses produits, à ses services et aux autres avantages qu'elle procure à ses clients. Nous n'exerçons aucune discrimination fondée sur le handicap et nous respectons les plus hautes normes en matière d'inclusion dans l'ensemble de nos activités.

## **Croix-Rouge canadienne – Programmes de santé et de bien-être communautaires**

Aviva est le partenaire fondateur des Programmes de santé et de bien-être communautaires de la Croix-Rouge canadienne. Notre appui financier aide l'organisme à répondre aux besoins de santé croissants des Canadiens en leur procurant des services de premier ordre dans le respect de leur choix individuel, de leur dignité et de leur autonomie. Dans le contexte du vieillissement de la population canadienne, l'accès à des soins de santé de qualité se complique alors que la demande est à son plus haut niveau.

Le programme pilote d'agents de liaison communautaire (programme Community Connector) de la Croix-Rouge a permis des rapprochements importants entre les Canadiens isolés et vulnérables et les ressources en soins de santé. Au cours des quatre dernières années, la Croix-Rouge canadienne a déployé le programme avec succès sous la forme de deux projets pilotes menés à Hamilton et à Sault Ste. Marie, en Ontario, et dans le cadre desquels 575 bénéficiaires ont pu recevoir leurs soins à domicile.

Ce programme a aussi ouvert la voie à des innovations, dont une plateforme de cartographie des ressources et un nouvel outil de sondage des bénévoles, qui amélioreront l'expérience de bénévolat et permettront à la Croix-Rouge canadienne de continuer d'offrir des services de santé essentiels aux Canadiens vieillissants.

## Notre apport à l'économie

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

## En 2020, 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 :

(Milliers de dollars CA)	Alberta	Nouveau-Brunswick	Nouvelle-Écosse	Ontario	Québec	Saskatchewan	Total
0-24	-	-	-	-	-	-	-
25-99	93	-	50	135	-	-	278
100-249	222	237	1 046	1 857	-	-	3 362
250-499	411	-	334	2 279	-	-	3 024
500-999	2 333	761	-	7 711	-	-	10 805
1 000-4 999	8 700	1 629	3 599	39 811	3 255	-	56 994
5 000 et plus	16 794	20,000	-	45 283	74 759	-	156 836
<b>Total</b>	<b>28 553</b>	<b>22 627</b>	<b>5 029</b>	<b>97 076</b>	<b>78 014</b>		<b>231 299</b>

## En outre, Aviva Canada a consacré les sommes suivantes à l'achat d'obligations en 2020 :

(Milliers de dollars CA)	Alberta	Colombie-Britannique	Manitoba	Nouveau-Brunswick	Nouvelle-Écosse	Ontario	Québec	Saskatchewan	Total
Obligations fédérales	-	-	-	-	-	-	-	-	3 321 914
Obligations provinciales	150 232	366 247	82 904	-	55 997	681 763	489 953	44 184	1 871 280
Obligations municipales	-	147 695	-	-	-	29 664	22,079	-	199 438
<b>Total</b>	<b>150 232</b>	<b>513 942</b>	<b>82 904</b>	<b>-</b>	<b>55 997</b>	<b>711 427</b>	<b>512 032</b>	<b>44 184</b>	<b>5 392 632</b>

**Aviva Canada a également investi 1 912,6 millions de dollars dans des obligations de sociétés canadiennes.**

**En 2020, Aviva Canada a payé des impôts fédéraux et provinciaux à hauteur des montants suivants :**

(Milliers de dollars CA)	Impôt sur le revenu	Taxes sur les primes et sur les services d'incendie	Total
Total – Ordre fédéral	46 675	-	46 675
Terre-Neuve	803	7 888	8 691
Île-du-Prince-Édouard	339	1 919	2 258
Nouvelle-Écosse	1 354	7 458	8 812
Nouveau-Brunswick	930	4 237	5 167
Québec	4 183	18 642	22 825
Ontario	19 660	99 892	119 552
Manitoba	669	3 144	3 813
Saskatchewan	342	2 496	2 838
Alberta	3 968	30 728	34 696
Colombie-Britannique	3 150	20 377	23 527
Yukon	75	308	383
Territoires-du-Nord-Ouest	63	619	682
Nunavut	54	321	375
<b>Total – Ordre provincial</b>	<b>35 590</b>	<b>198 029</b>	<b>233 619</b>
<b>Total</b>	<b>82 265</b>	<b>198 029</b>	<b>280 294</b>

**Pour nous joindre**

Aviva Canada Inc.  
 10 Aviva Way, Markham (Ontario)  
 (Canada) ON L6G 1B3  
 Tél. : 1 800 387-4518

Courriel : [communications.canada@aviva.com](mailto:communications.canada@aviva.com)