



SwissLife

*Déclaration  
de performance  
extra-financière*

*Rapport 2018*

*#YourLife*

*Modèle d'affaires* 4

---

*Matrice de matérialité et risques* 6

---

*La RSE au cœur de la stratégie de Swiss Life* 8

---

*Employeur*



10

*Assureur /  
investisseur*



18

*Acteur sociétal*



26

*Gouvernance*



30

*Swiss Life est un acteur référent en assurance et gestion de patrimoine, avec un positionnement reconnu d'assureur gestion privée. Notre approche est globale en banque privée, gestion financière, ainsi qu'en santé, prévoyance et dommages. Une approche globale, parce que l'essence de notre métier est d'accompagner chaque parcours de vie, privé et professionnel, et de construire chaque jour une relation durable avec chacun de nos clients, particuliers comme entreprises. Notre conseil personnalisé, fondé sur la proximité et la confiance mutuelle, éclaire nos clients afin de leur permettre de faire leurs propres choix et d'être pleinement acteurs de leur vie, à chacune de ses étapes. En agissant ainsi de manière responsable, Swiss Life assure un rôle sociétal, source de fierté pour ses collaborateurs et ses forces de vente.*



*Charles Relecom  
Président-directeur général  
de Swiss Life France  
(à gauche)*

*Jean-Pierre Lassus  
Directeur général délégué  
Chief Financial Officer  
de Swiss Life France  
Sponsor RSE au comité exécutif*

### *Une stratégie RSE en phase avec notre raison d'être : permettre à chacun de vivre selon ses propres choix*

*L'année 2018 a été très dynamique pour Swiss Life. Nous nous sommes attachés à identifier les challenges et opportunités du marché à l'horizon 2021 et au-delà. Intégrés à notre stratégie RSE, ces enjeux concernent en tout premier lieu les choix de nos clients qui attendent une offre de conseils plus que jamais personnalisée, des interactions phygiales et des offres de produits et services responsables. Ce besoin s'exprime dans une période de tension économique et de révolution technologique, avec la digitalisation massive de l'industrie financière. Alors que ces bouleversements engendrent une profonde transformation culturelle dans les usages et l'organisation du travail des collaborateurs de l'entreprise, Swiss Life doit s'adapter.*

*De plus, la concurrence accrue – avec une période de consolidation attendue – et la réglementation de plus en plus stricte, notamment en termes de renforcement du devoir de conseil, de protection des données des consommateurs et de solvabilité, contribuent à l'évolution du marché.*

### *Un nouveau plan stratégique en quatre axes*

*Ces mutations n'ont pas empêché Swiss Life d'être au rendez-vous de ses ambitions. En 2018, au terme de notre plan stratégique de trois ans, nous avons atteint les objectifs de progrès et de développement que nous nous étions fixés. Swiss Life n'a cessé de surperformer le marché de l'assurance vie, avec une croissance de 9 % par an depuis 2011, alors que le marché progressait de 1 % en France. Nous avons consolidé nos parts de marché en retraite avec essentiellement nos clients patrimoniaux. Concernant la santé et la prévoyance, nous avons su augmenter notre profitabilité tout en élargissant notre portefeuille de clients particuliers et entreprises. Notre stratégie sur les trois dernières années s'est donc révélée pertinente. Swiss Life continuera de s'appuyer sur ses forces et capitalisera sur les opportunités de marché. Le plan stratégique à l'horizon 2021 doit renforcer notre croissance rentable selon quatre axes : privilégier la clientèle cible, proposer une offre encore plus attractive, faire du parcours client une expérience créatrice de valeur, et améliorer notre efficacité opérationnelle.*

### *La durabilité, un atout essentiel*

*L'année 2018 fut aussi structurante pour la RSE de Swiss Life, afin qu'elle fasse parfaitement le lien avec notre nouveau plan stratégique et notre business model. Il s'agissait aussi de repenser le rapport RSE selon les exigences de la directive européenne sur la déclaration de performance extra-financière (DPEF). Ces deux axes s'inscrivent dans la continuité et le renforcement des actions de Swiss Life en faveur de la RSE. Dès 2014, nous avons dressé un état des lieux de la politique RSE de l'entreprise. Par cette initiative, Swiss Life a pu constater que ses valeurs et son positionnement étaient parfaitement en ligne avec la RSE, prônant le développement durable et un comportement d'entreprise citoyenne et engagée. Celle-ci a été formalisée en 2016 par l'élaboration de la stratégie #smartlife, puis par la création d'un réseau d'ambassadeurs RSE, relais opérationnels auprès de nos collaborateurs. Aujourd'hui, la DPEF nous donne l'opportunité de franchir une nouvelle étape dans notre ambition RSE, en lien avec notre raison d'être :*

*« Permettre à chacun de vivre selon ses propres choix. »*

# Modèle d'affaires

## Une position unique sur le marché français

### Le modèle d'affaires de l'assurance se caractérise par un cycle de production inversé.

Dans un premier temps, l'entreprise d'assurance perçoit les primes payées par les assurés pour, par la suite, procéder au règlement de prestations et assurer une protection : assurance vie, santé et prévoyance...

L'autre caractéristique clé de ce modèle est la mutualisation des risques : ceux auxquels sont exposés les assurés ne surviennent pas au même moment. Le cadre réglementaire strict est également à considérer avec vigilance. En effet, le rôle social joué par l'assurance dans ses multiples aspects – protection de l'épargne, préparation de la retraite, couverture de frais médicaux et d'hospitalisation, couverture des risques sur les biens – est fortement régulé.

Cette régulation impose que l'entreprise détienne suffisamment de capital et soit en mesure de déployer un dispositif de gestion, afin de faire face à des risques de pointe de différentes natures. De ce cycle de production inversé découle le rôle d'investisseur institutionnel. L'investisseur perçoit les primes qu'il investit sur les marchés financiers. En assurance vie, le rendement obtenu est partagé avec les assurés. Le modèle d'affaires de Swiss Life est donc, *in fine*, source de création de valeur pour l'entreprise et ses parties prenantes.



### La position unique de Swiss Life

Le modèle d'affaires de Swiss Life France s'articule autour de deux grands métiers – assureur gestion privée (gestion patrimoniale) et protection des personnes (santé – prévoyance, emprunteur, dommages) – organisés autour de plusieurs entités juridiques, dans une déclinaison cohérente des modèles d'affaires de l'assurance. Ce modèle s'appuie sur une gouvernance et une gestion des risques et de la conformité strictes. Il intègre les grands principes de la responsabilité sociale d'entreprise pour se développer durablement et se comporter comme une entreprise citoyenne et engagée.

Swiss Life a un positionnement stratégique unique, qui s'appuie sur une marque forte

et sur deux grands métiers. En tant qu'assureur gestion privée, l'entreprise est positionnée auprès de la clientèle aisée et patrimoniale, proposant une offre globale d'épargne retraite, banque privée et gestion d'actifs. Elle est, par ailleurs, un expert reconnu en protection des personnes, à destination des particuliers et des entreprises. Ces deux métiers s'appuient également sur une offre de conseil, produits et services personnalisés, d'une part, et un modèle de multidistribution en architecture ouverte auprès de segments de clientèle privilégiée, d'autre part. Ce modèle d'affaires sera renforcé d'ici à 2021 sur les deux grands métiers de Swiss Life, en s'appuyant sur quatre axes stratégiques.

## Ressources

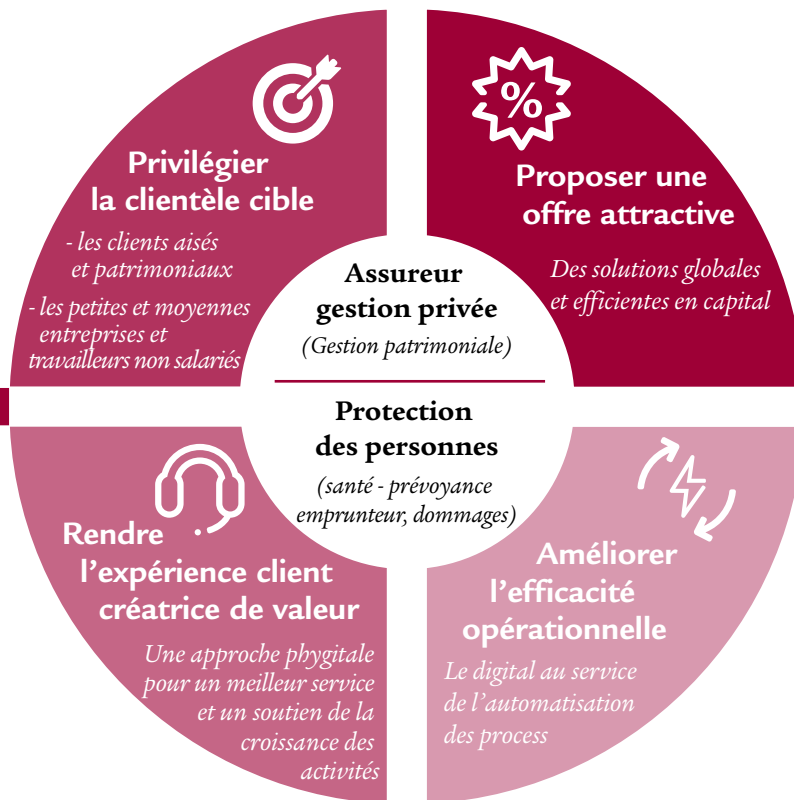


## Création de valeur



## #YourLife

Permettre à chacun de vivre selon ses propres choix



## #smartlife

Swiss Life agit de manière **responsable** dans ses activités, en tant qu'employeur, dans la société et vis-à-vis de l'environnement, le tout basée sur un socle de gouvernance et de gestion des risques solide.

\* Les chiffres communiqués correspondent au périmètre des comptes consolidés de Swiss Life France.

# Matrice de matérialité et risques

## Partager avec nos parties prenantes

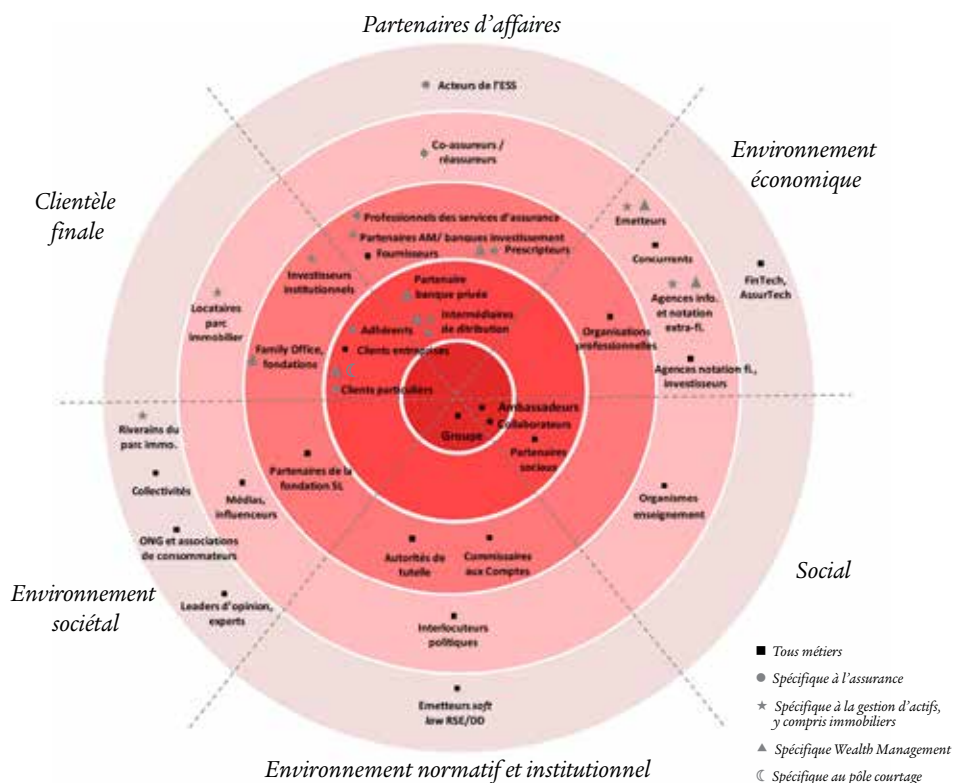
Avec la matrice de matérialité et des risques réalisée en 2018, Swiss Life remodèle sa stratégie RSE afin qu'elle corresponde pleinement à sa raison d'être : permettre à chacun de vivre selon ses propres choix. En intégrant mieux encore les risques, cette démarche répond aussi aux exigences de la DPEF (déclaration de performance extra-financière).

### Sélection des parties prenantes

L'élaboration de la matrice de matérialité et de l'approche « risques » s'est déroulée en quatre étapes essentielles. Premièrement, la sélection des parties prenantes. Celle-ci a été réalisée sur la base d'une cartographie reflétant le degré de proximité avec Swiss Life dans l'ensemble de ses métiers.

Au-delà des parties prenantes internes, cette cartographie inclut les partenaires d'affaires, les acteurs de l'environnement économique et social, l'environnement normatif et institutionnel, l'environnement et, bien sûr, la clientèle finale.

### Cartographie des parties prenantes



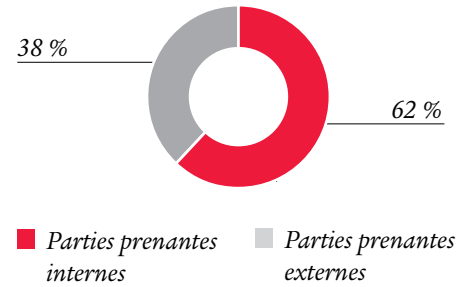
**Entretiens et ateliers**

Afin d'identifier les enjeux RSE, Swiss Life a organisé des entretiens qualitatifs avec les parties prenantes « prioritaires », les plus proches de l'entreprise. Ces parties prenantes internes et externes, représentées par un ou plusieurs membres de chacune des catégories retenues, ont été entendues par un comité de pilotage dédié. Vingt-six macro-risques et / ou opportunités ont ainsi pu être dégagés.

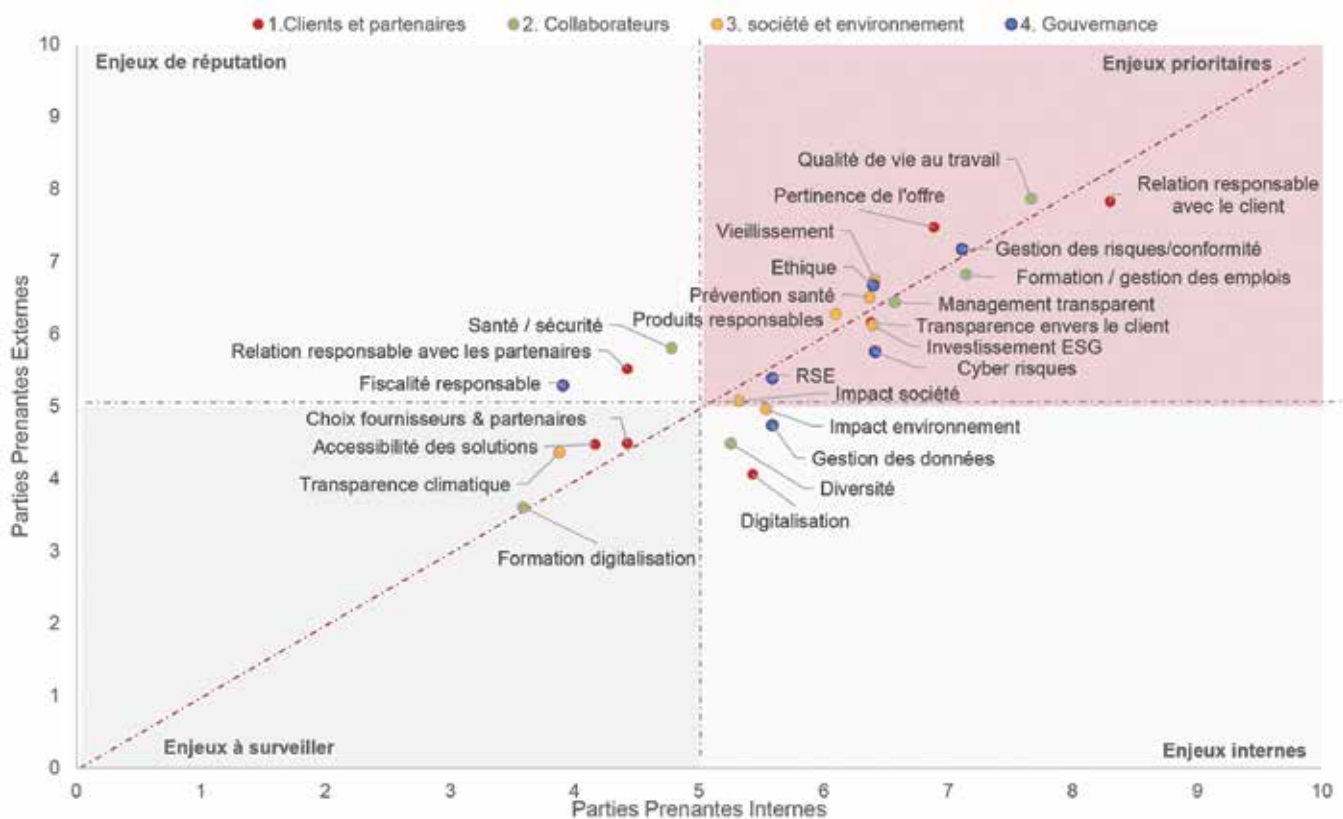
**Cotation des enjeux RSE**

Dans un troisième temps, Swiss Life a procédé à la cotation des enjeux – consistant à identifier les plus importants – auprès de l'ensemble de ses parties prenantes, via un questionnaire en ligne. Quinze enjeux ont ainsi été identifiés comme matériels par les parties prenantes internes et externes qui ont répondu au questionnaire.

**Typologie des répondants au questionnaire**



*Matrice de matérialité*



**Matrice de matérialité et approche « risques »**

Enfin, Swiss Life a procédé à une analyse des risques dédiée sur les vingt-six enjeux, afin de vérifier qu'aucun risque RSE majeur pouvant impacter l'entreprise n'ait été omis. À l'issue de ce process, trois items sont venus compléter le corpus de la matrice de matérialité : la digitalisation de l'entreprise,

la formation à la digitalisation des collaborateurs, et la gestion responsable des données. Au total, dix-huit risques et enjeux sont donc ressortis, rationalisés ensuite en dix thématiques qui vont être développées dans ce rapport. Certaines thématiques, qui figurent dans la transposition française de la directive européenne sur le reporting extra-financier, n'ont pas été jugées pertinentes au regard

de l'analyse de matérialité et des risques de Swiss Life, et ne seront donc pas développées dans ce rapport. Il s'agit de l'économie circulaire, de la lutte contre le gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal, de l'alimentation responsable, équitable et durable.

# La RSE au cœur de la stratégie de Swiss Life

Le plan stratégique 2018 de Swiss Life a été un succès, comme le démontrent les performances de l'entreprise. Le nouveau plan, fixé à l'horizon 2021, est encore plus ambitieux. Il intègre pleinement les enseignements issus des échanges entretenus avec les parties prenantes en 2018 sur la politique RSE de l'entreprise, pour permettre à chacun de vivre selon ses propres choix.

## Trois piliers RSE

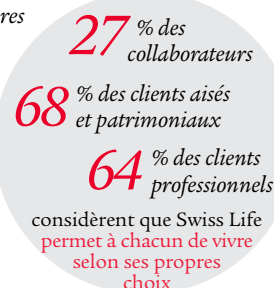
**#smartlife**, la stratégie RSE de Swiss Life, est intégrée à la stratégie business de l'entreprise. Elle conjugue ainsi les attentes économiques, environnementales, sociétales, financières et humaines. Pour concrétiser sa démarche RSE, Swiss Life s'est dotée d'un comité de responsabilité sociale et d'un sponsor (Jean-Pierre Lassus, directeur général délégué et Chief Financial Officer de l'entreprise) chargé d'appuyer cette stratégie au plus haut niveau. Pour compléter ce dispositif, une vingtaine d'ambassadeurs RSE, issus des différentes directions de Swiss Life ont été désignés. Leur mission, au plus près des collaborateurs, est de promouvoir la responsabilité sociale

d'entreprise dans chacun des métiers dont ils ont la charge. Ce sont également les ambassadeurs qui portent et font avancer chacune des thématiques de la stratégie **#smartlife**. Ce projet collectif irrigue en effet l'ensemble des activités de Swiss Life et s'appuie sur l'énergie et les passions des salariés pour consolider, jour après jour, les engagements et progresser au cœur de chaque métier.

## À l'écoute des parties prenantes

La stratégie RSE **#smartlife** a été conçue selon les principes d'une ville intelligente, évoluant grâce à la participation active des parties prenantes, tant internes qu'externes. Celles-ci ont été sollicitées en 2018 afin de

bâtir la matrice de matérialité de l'entreprise. À l'issue de ces échanges, différents enjeux prioritaires ont été identifiés. Ils se trouvent, dans le schéma suivant, déclinés en trois axes : employeur, assureur et investisseur, acteur citoyen. Ceux-ci, en phase avec la raison d'être de Swiss Life, « Permettre à chacun de vivre selon ses propres choix », constituent le cœur de la stratégie RSE de l'entreprise, et s'appuient sur une gouvernance solide et pérenne.



## Comité de responsabilité sociale d'entreprise – Comité exécutif

### Sponsor

Jean-Pierre Lassus – Directeur général délégué et Chief Financial Officer – Swiss Life France

### Coordination

Direction de la communication et de la RSE

### Ambassadeurs stratégiques

Métiers vie	Direction juridique	SwissLife Asset Managers	Direction des achats
Métiers santé et prévoyance	Division financière et des risques	SwissLife REIM	Division distribution
Direction marketing	Métiers dommages	Ressources humaines	Services généraux
Division clients et transformation digitale	Fondation	Division des systèmes d'information	Swiss Life Banque Privée



## #smartlife

Notre raison d'être est de permettre à chacun de vivre selon ses propres choix

### Employeur

*C'est permettre à nos collaborateurs d'être audacieux, épanouis et d'être acteurs de leur avenir grâce à un accompagnement personnalisé et transparent*

- Qualité de vie au travail
- Formation, motivation, évolution professionnelle
- Management transparent, en dialogue

### Assureur et investisseur

*C'est proposer, à nos clients et partenaires, une expérience simple et fluide grâce à des conseils experts et une offre personnalisée, pour leur permettre de faire les bons choix*

- Relation responsable, transparente et digitale avec les clients et partenaires
- Pertinence de l'offre, selon le contexte actuel
- Stratégie d'investissement responsable

### Acteur citoyen

*C'est permettre à chacun de pouvoir continuer à faire ses choix et poursuivre ses rêves en soutenant des projets citoyens qui offrent cette liberté*

- Agir pour une santé durable
- Soutenir la création
- Encourager la solidarité

### Gouvernance

*C'est avoir un mode de gouvernance responsable et une gestion des risques rigoureuse, gages de solidité et de pérennité*

- Conformité et gestion des risques
- Éthique et déontologie



# *Employeur*

C'est permettre à nos collaborateurs d'être audacieux, épanouis et d'être acteurs de leur avenir, grâce à un accompagnement personnalisé et transparent.



# Qualité de vie au travail

## Favoriser l'épanouissement des collaborateurs

*Alors que les métiers et la nature des missions sont en évolution constante, Swiss Life met en œuvre de multiples solutions pour faciliter la vie et favoriser l'engagement de ses collaborateurs, en développant des modèles de travail plus flexibles, synonymes d'une plus grande liberté.*

Le monde change, Swiss Life est à l'écoute de ses mutations. À l'heure où la digitalisation fait naître de nouvelles organisations et de nouveaux usages, l'entreprise donne la possibilité à ses collaborateurs de mieux équilibrer leur vie professionnelle et personnelle. Comment ? Par exemple, grâce au télétravail de 1 à 3 jours par semaine. Swiss Life a été précurseur dans ce domaine. Ce dispositif a en effet été initié dès 2012. Étendu en 2018, il s'ouvre désormais aux collaborateurs qui souhaitent l'adopter de manière occasionnelle. Cette plus grande autonomie dans l'organisation du travail est possible grâce à la mise à disposition d'outils informatiques et de téléphonie qui favorisent la mobilité.

téléphonie pour de nouveaux usages, davantage adaptés au télétravail, à la mobilité et au collaboratif. En pratique, les collaborateurs n'utilisent plus de téléphone fixe pour passer leurs appels, mais usent de l'un des outils informatiques Swiss Life (PC, tablette, smartphone) en toutes circonstances. La visioconférence se met, elle aussi, à l'heure Skype pour permettre des échanges simplifiés entre les collaborateurs des différents sites de Swiss Life. Une solution groupe pour la connexion Wi-fi

a également été mise en œuvre, afin de permettre aux collaborateurs qui se rendent dans les sites du groupe Swiss Life à l'international, d'accéder au réseau de manière fluide. Enfin, la charte relative au droit à la déconnexion, entrée en vigueur en janvier 2018, fixe des règles en la matière : non-usage de la messagerie professionnelle en dehors du temps de travail. Il en va de même pour les appels et messages téléphoniques, le tout pour garantir un meilleur équilibre vie privée / vie professionnelle.

81%\*

C'est l'indice d'engagement des collaborateurs de Swiss Life

### Digital Workplace : au service de l'expérience collaborateur

Avec le Digital Workplace, Swiss Life entend faciliter la vie des collaborateurs en leur offrant de nouveaux outils informatiques en phase avec leurs missions. Très concrètement, Swiss Life a lancé en 2018 la rénovation de l'ensemble du parc des ordinateurs des collaborateurs, pour leur permettre de travailler, collaborer, communiquer de façon plus fluide. De nouveaux services ont également été déployés. D'abord, la migration vers Skype



36%

des collaborateurs ont contractualisé le télétravail.



### Bonnes postures, bons gestes, prévention

Soucieuse de la santé de ses collaborateurs, Swiss Life propose chaque année différents événements sur ce thème. En 2018, un programme de coaching physique a été organisé sur tous les sites, afin d'apprendre aux collaborateurs à se relaxer et à acquérir les bonnes postures en fonction de leur activité. Des ateliers « Prévention cardiaque et AVC » se sont aussi déroulés à Roubaix, Lyon et Levallois. Swiss Life a également participé activement au « Mois sans tabac », en collaboration avec les infirmières, en sensibilisant tous les collaborateurs par le biais de petites bandes dessinées diffusées sur l'intranet. Une conférence témoignage sur les addictions, notamment avec Marie de Noailles, ancienne « addict » qui a choisi de reprendre sa vie en main en devenant addictologue, a complété le dispositif.

### Bilan carbone et qualité de vie

À la suite du bilan carbone (Scope 3) réalisé en 2017, qui mentionnait les déplacements des collaborateurs comme principale source d'émission de gaz à effet de serre, l'entreprise s'est engagée à réduire les déplacements, notamment par

le télétravail et les vidéoconférences, à compléter son parc automobile avec des véhicules moins polluants, et à privilégier autant que possible les modes de transports « doux ». En 2018, Swiss Life a également travaillé avec les collaborateurs pour co-construire son plan de déplacement d'entreprise. Parmi les propositions retenues, Swiss Life a proposé aux collaborateurs de se familiariser avec les modes de déplacement doux (vélos et trottinettes électriques), lors d'événements dédiés sur ses sites. Par ailleurs, de multiples actions ont été menées tout au long de l'année pour encourager les écogestes et sensibiliser les équipes au recyclage, notamment grâce aux « cleaning days » et à la participation au World Clean Up Day.

C'est aussi en 2018 qu'ont été installées des ruches sur un des sites de Swiss Life pour apporter une contribution à la biodiversité locale. Cette initiative a aussi permis de sensibiliser les collaborateurs *via* des visites avec l'apiculteur, et de se procurer du miel « made in Swiss Life ». Les collaborateurs bénéficient ainsi des actions menées par l'entreprise, et sont simultanément acteurs de la transition énergétique et écologique.

*Depuis novembre 2018,  
Swiss Life a choisi de s'approvisionner  
en électricité 100 % renouvelable.*

## Les livres voyagent avec Swiss Life

En 2018, Swiss Life a lancé un nouveau concept : les livres voyageurs. Les collaborateurs dont la bibliothèque regorge d'ouvrages oubliés ou de livres soigneusement stockés au grenier, peuvent désormais faire partager ces chefs-d'œuvre grâce aux mini-bibliothèques installées sur tous les sites de Swiss Life. Des livres à emporter, feuilleter, découvrir, qui ont ainsi une nouvelle vie. Au-delà de l'aspect culturel et du partage, cette action favorise une démarche d'économie circulaire et de zéro déchet.



## Uni-CE

Grâce à Uni-CE, le comité d'entreprise de Swiss Life propose aux collaborateurs une nouvelle plateforme leur permettant d'accéder à une subvention et des tarifs préférentiels pour des prestations résolument tournées vers la culture : places de spectacle, billets de découverte de parcs à thème, voyages...

Ce nouveau dispositif complète les actions déjà menées en faveur des collaborateurs, qui reçoivent chaque année des cadeaux, notamment pour les fêtes de fin d'année.

# Formation, motivation, évolution professionnelle Faire éclore et développer les talents

*De profonds changements interviennent dans l'univers de travail de Swiss Life, tant au niveau des collaborateurs que dans les comportements et pratiques des clients.*

*Swiss Life s'engage à accompagner l'évolution permanente des compétences ainsi que des modes de travail de ses collaborateurs, notamment grâce à la formation, pour faire face aux enjeux de demain.*

## **Une offre de formations évolutive**

Attentive aux besoins exprimés par les collaborateurs et aux nouvelles perspectives économiques, techniques, sociales et sociétales, Swiss Life a élaboré une offre de formations dédiées. L'objectif est de répondre aux besoins collectifs des directions et aux demandes individuelles exprimées au cours de l'entretien professionnel. Les divers modules de formation sont présentés sur le portail **MYRH** (voir pages 18-19).

Cette offre de formations n'a pas vocation à être exhaustive. Des réponses à des besoins très spécifiques ou ponctuels sont toujours possibles et doivent être définies conjointement avec le manager. L'offre est donc vivante.

Elle est actualisée chaque année pour satisfaire aux enjeux actuels et futurs. Swiss Life sait en effet que sa performance passe nécessairement par un renforcement et une valorisation de l'ensemble des compétences individuelles et collectives. Ce plan de formation s'inscrit résolument dans l'accord relatif à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) et à la formation professionnelle tout au long de la vie au sein de Swiss Life.

## **La GPEC au cœur de la transformation des métiers de Swiss Life**

La GPEC accompagne le développement de l'entreprise et de ses métiers. Dans ce cadre, Swiss Life a donc réalisé un diagnostic, redéfini et simplifié la cartographie de ses emplois et son référentiel de fonction, en relation avec les tendances du marché. Grâce à cette initiative, Swiss Life entend garantir une meilleure employabilité de ses salariés et s'adapter aux évolutions des métiers dans une vision prospective. La GPEC intègre également la mobilité, l'alternance ainsi que l'égalité des chances lors du recrutement. Swiss Life considère en effet que donner la priorité à la mobilité est un facteur de reconnaissance des compétences de chacun. Il s'agit également de rechercher systématiquement l'adéquation entre les besoins et les ressources de l'entreprise. Concrètement, lorsqu'un poste est à pourvoir, la DRH l'annonce sur l'intranet et les candidatures des collaborateurs de Swiss Life sont étudiées en priorité. D'autres dispositifs contribuent à l'évolution des carrières : entretiens annuels d'évaluation, entretiens professionnels, entretiens de mobilité.



9%

des collaborateurs ont bénéficié d'une évolution de carrière en 2018.



### *Semaine du handicap : lever les tabous*

En 2018, Swiss Life a réaffirmé son engagement en faveur d'une politique RH ouverte et non discriminante, en participant activement à la semaine du handicap. Objectif principal : couper court aux clichés et permettre aux collaborateurs en situation de handicap d'exercer librement leur métier. La politique handicap de Swiss Life est aussi une invitation adressée aux salariés souffrant de handicap de le déclarer. Cela permet de leur proposer des aménagements de poste afin de faire prospérer leur évolution professionnelle, tout en garantissant une meilleure qualité de vie au travail.

### **Égalité professionnelle et rémunération**

Swiss Life a initié dès 2006 une démarche en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Depuis cette date, l'entreprise a régulièrement pris des engagements dans ce domaine, notamment en matière d'égalité salariale, dégageant régulièrement un budget spécifique consacré à ce sujet. En 2015, un accord a été signé afin de s'impliquer davantage, à tous les niveaux de la vie professionnelle, en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes. Son plan d'action s'oriente autour des 5 thématiques reprises dans l'accord : l'embauche, la formation et la promotion professionnelle, la rémunération, les conditions de travail, l'équilibre Vie professionnelle et Vie familiale et la promotion de la mixité. La loi « Avenir professionnel » promulguée en septembre 2018 évalue l'égalité professionnelle dans les entreprises selon 5 indicateurs notés au total sur 100. Pour Swiss Life, qui obtient 71 sur 100 en 2018, c'est une opportunité supplémentaire de renforcer ses plans d'action d'ici 2021 pour poursuivre ses

efforts en matière d'égalité professionnelle et lutter contre d'éventuelles inégalités, en lien avec ses partenaires sociaux.

### **Encourager la formation, récompenser les diplômes**

Pour motiver les collaborateurs à se former et valoriser les diplômes, Swiss Life a instauré un dispositif de gratification financière. Celui-ci concerne les diplômes d'assurance, ceux délivrés par l'Éducation nationale, et les diplômes homologués de l'enseignement technique. Tous doivent figurer au plan de formation de l'entreprise et être inscrits au RNCP (Répertoire national des certifications professionnelles). En 2018, le montant de la gratification s'est élevé à 1 379,70 euros bruts pour les BEP, CAP ; 2 759,40 euros bruts concernant les bac, BT, BP. Les salariés ayant obtenu un BTS, une licence, un master ou un doctorat ont, quant à eux, reçu une gratification de 4 139,10 euros bruts.

## *Booster ses connaissances avec My Digital passeport !*

Avec ce programme de formation sur mesure, Swiss Life accélère sa transition numérique. Décliné en quatre modules (contexte et enjeux du digital, travail à l'heure du digital, outils de communication digitaux, Swiss Life Digital), My Digital passeport a été conçu pour s'adapter à tous les collaborateurs de l'entreprise, quel que soit leur niveau de connaissance.

Au final, les participants reçoivent une certification reconnue par la branche assurance et inscrite à l'inventaire du Répertoire national des certifications professionnelles. Un atout de plus pour faire évoluer sa carrière.

**L'objectif est de parvenir à un taux de 100 % de certification d'ici à 2020.**



**75%**  
des  
collaborateurs

éligibles ont entamé leur certification

**MyDigital**  
passeport

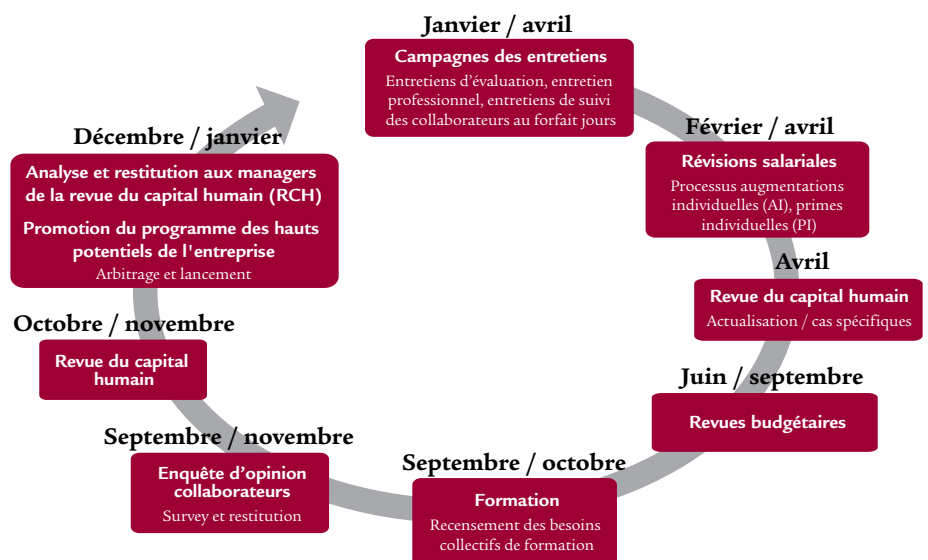
# Management transparent, dialogue constant

## Innover ensemble, être source d'inspiration et d'avancées sociales

Swiss Life a choisi de mettre en place un dialogue transparent avec ses collaborateurs et ses partenaires sociaux, pour favoriser les échanges et permettre à l'information de circuler de manière fluide et régulière. Motivant et fédérateur, l'objectif est de donner du sens aux actions de chacun et permettre de mieux appréhender la vision stratégique de l'entreprise pour innover ensemble et co-construire l'entreprise de demain.

### L'échange au cœur du fonctionnement de l'entreprise

Pour entretenir le dialogue avec ses collaborateurs, Swiss Life a élaboré de nombreux outils, notamment le cycle RH. Organisé autour de plusieurs rendez-vous annuels, il comprend les processus engagés sur la gestion du capital humain : entretiens annuels, révisions salariales, formation ou encore enquête d'opinion. Les aspects relatifs à la question budgétaire sont également pris en compte dans ce cycle. L'entretien annuel d'évaluation est essentiel. Ce rendez-vous entre managers et collaborateurs est l'occasion de dresser le bilan de l'année achevée et de préparer l'avenir du collaborateur. Les deux



**97%** des collaborateurs ont réalisé leur entretien annuel

participants jouent alors un rôle actif : écoute, prise de parole et de recul, échange et analyse des réussites comme des échecs. Par ailleurs, chaque salarié (cadre ou non-cadre) dispose de la possibilité d'élaborer sa feuille de route pour proposer à son manager les projets sur lesquels il souhaiterait travailler et être évalué l'année suivante. Par ailleurs, plusieurs fois par an, Swiss Life

organise des réunions d'informations animées par un ou plusieurs membres du comité exécutif. L'objectif est d'apporter une vision d'ensemble de la stratégie aux collaborateurs, pour donner du sens à leur travail et les informer des avancées et résultats financiers. Des rencontres qui complètent les informations livrées tout au long de l'année sur l'intranet.





*En moyenne, sept réunions formelles par mois sont organisées entre la direction et les instances représentatives du personnel.*

### **Des managers à l'écoute**

Pour faire monter en compétences les managers, Swiss Life a instauré des « parcours management ». L'ambition est d'aider les managers à être plus proches et accompagnants auprès de leurs équipes, et ainsi nourrir un dialogue régulier. Ces parcours s'articulent autour d'un tronc commun avec des modules individualisés, en lien direct avec les objectifs de Swiss Life. Cette approche pédagogique et dynamique, tournée vers l'engagement, se déroule en salle et en ligne. En complément de ce dispositif, des « matinales RH » mensuelles sont organisées pour favoriser la transversalité, les échanges et une culture managériale commune. Ces rendez-vous sont l'occasion d'accompagner les managers sur des thématiques qui les concernent, eux et leurs collaborateurs, tout en favorisant le dialogue sur les bonnes pratiques.

### **MyRH, le dialogue en mode digital**

Depuis septembre 2018, la direction des ressources humaines accueille l'ensemble des collaborateurs sur MyRH, un nouveau portail. Avec cette initiative, Swiss Life poursuit sa dynamique de stratégie digitale, en donnant le choix aux salariés de vivre une nouvelle expérience. À tout instant et en tout lieu, depuis un PC, une tablette ou un smartphone, MyRH permet, en toute autonomie, de bénéficier d'une plateforme complète de services d'informations et de communication. Outil interactif, MyRH propose une barre de recherche

par mots clés sur toute l'information RH, et des articles régulièrement postés sur l'ensemble des sujets RH. C'est par cette bibliothèque que chacun des salariés peut donner son avis sur la pertinence des articles publiés. Si l'information disponible dans la bibliothèque ne peut répondre à des besoins spécifiques, MyRH donne l'opportunité de formuler en ligne des demandes complémentaires redirigées automatiquement vers un(e) spécialiste dédié(e) agissant en temps réel. Pour suivre la demande, rien de plus simple : il suffit de cliquer et éventuellement de solliciter un contact dans les meilleurs délais. MyRH recense également les applications personnelles des salariés, « Mon quotidien » et « Ma carrière », où chacun peut, par exemple, suivre ses demandes de congés ou ses entretiens de carrière.

## **MyRH**

*Le choix d'une nouvelle expérience collaborateur pour + de liberté*

## *Un comité social et économique de proximité*

Le comité social et économique (CSE), instance représentative du personnel (IRP) fusionne les délégués du personnel, le comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, ainsi que le comité d'entreprise. Swiss Life a choisi d'aller au-delà des obligations législatives, en faisant du CSE un outil de dialogue de proximité. Les parties se sont rencontrées dix fois en 2018 et ont décidé d'adopter une structure axée autour d'un comité social et économique unique.

Cette option donne aux élus une vision d'ensemble de l'entreprise. De plus, Swiss Life a choisi d'aller plus loin que la loi, en prévoyant la mise en place de représentants de proximité présents dans toute la France. Ceux-ci feront part régulièrement de leurs observations au CSE et à la direction de Swiss Life. Ils ont également un rôle de médiateur et peuvent proposer des actions à mettre en place pour améliorer les conditions de travail. Cette organisation est effective depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2019.



# *Assureur et investisseur*

C'est proposer, à nos clients et partenaires, une expérience simple et fluide grâce à des conseils experts et une offre personnalisée, pour leur permettre de faire les bons choix.



# Relation responsable, transparente et digitale avec les clients et partenaires

*Le « phygital » n'est pas un simple néologisme. Cette nouvelle approche, adoptée dans le secteur de l'assurance comme dans d'autres, allie le digital et le monde physique. En adoptant cette stratégie multicanale, Swiss Life s'adapte aux usages de ses clients et de ses partenaires (courtiers, agents généraux, conseillers commerciaux, CGPI...) en fonction de leurs préférences, pour une relation plus riche, plus fluide et adaptée à chacun.*

## **Concilier humain et digital : l'approche phygital**

Le phygital est donc une nouvelle façon d'enrichir la relation client entretenue entre Swiss Life, les partenaires commerciaux et les assurés, grâce à de nouvelles possibilités renforçant la qualité de service. Chaque canal, physique ou digital, est ainsi adapté à la nature du besoin des clients : les demandes rapides peuvent se faire à tout moment *via* l'Espace Client MySwissLife, tandis qu'un rendez-vous avec un partenaire commercial s'avère essentiel pour apporter un conseil et une expertise sur un contrat. Chacun peut ainsi faire le choix, en toute liberté, de sa relation avec Swiss Life. Pour les clients ne disposant pas de connexion Internet, les échanges par voie postale sont toujours possibles. Un dispositif complet !

## **MySwissLife**

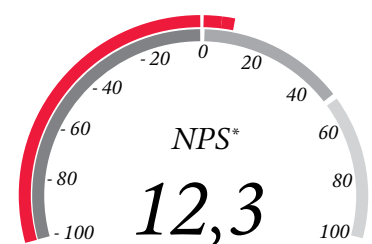
▪ *l'espace qui nous rapproche* ▪

## **Rester connecté avec MySwissLife**

L'Espace Client MySwissLife permet aux clients de piloter leurs contrats, d'accéder à leurs documents personnels, de contacter et d'interagir avec le service client, à chaque instant. La plateforme est régulièrement enrichie de nouvelles fonctionnalités pour compléter l'offre de services, et ainsi permettre aux clients d'être toujours plus autonomes. Par exemple, depuis 2018, chaque demande fait l'objet d'un suivi détaillé visible à la fois par les clients, les partenaires commerciaux et les gestionnaires. Un système proactif d'alertes, à chaque étape du processus, permet de connaître l'avancée de la demande, et peut inviter le client ou le partenaire commercial à venir compléter sa demande, le cas échéant. Cette autonomie se traduit également par la mise en ligne d'un formulaire permettant de mettre à jour des données personnelles des assurés.



\* Le Net Promoter Score est un indicateur qui permet d'évaluer la fidélité d'un client à une marque à travers sa propension à la recommander.



Un Net Promoter Score en évolution de 10,2 par rapport à 2017.



Pour Swiss Life, cette mise à jour régulière des informations personnelles est essentielle pour mieux connaître ses clients et être plus efficace dans la gestion de leurs contrats. C'est aussi répondre aux exigences réglementaires tout en respectant la protection des données personnelles (*lire l'encadré ci-contre*) selon le RGPD.

#### **Un simulateur de remboursement santé pour faire les bons choix**

Encore une nouveauté à découvrir dans l'*Espace Client MySwissLife* ! Grâce à ce simulateur, les assurés peuvent connaître le montant du remboursement de leurs frais de santé en quelques clics. Le système est simple : munis du devis de leur spécialiste, ils bénéficient de simulations personnalisées en ligne, sur toutes les garanties : optique, dentaire, hospitalisation, maternité, médecines douces, cure thermique, prothèses et appareillages...

#### ***Appelez-moi AIDA !***

AIDA, nouvel assistant vocal de Swiss Life basé sur l'intelligence artificielle, prend la forme d'une application mobile grâce à laquelle les utilisateurs peuvent émettre oralement plusieurs requêtes. AIDA leur répond dans le même langage, à tout instant. Destinée aux agents généraux et aux conseillers commerciaux de l'entreprise, cette nouveauté renforce la qualité de conseil. C'est aussi le moyen de s'adapter aux usages des conseillers, souvent en déplacement, en optimisant le temps et les trajets grâce à une interface unique.

## *RGPD et Privacy by Design : anticiper pour mieux protéger*

Le règlement général sur la protection des données (RGPD) induit une revue des méthodes pour intégrer très en amont la protection des données personnelles. Swiss Life, toujours en quête de nouvelles solutions digitales pour satisfaire encore plus ses assurés, se doit de mieux les connaître, d'être transparente sur l'usage de leurs données, tout en protégeant leurs informations personnelles. Le RGPD a bien considéré cette équation. Il impose en effet aux entreprises de prendre en compte les exigences liées à la protection des données personnelles dès la conception de projet. Ainsi est né le Privacy by Design.

Concrètement, Swiss Life doit appliquer ce principe pour tout projet. Autrement dit, assurer, par défaut, le plus haut niveau de protection des données personnelles et de la vie privée lors du lancement de tout projet. Et ce, quelles que soient les personnes concernées : clients, prospects, collaborateurs, candidats.

**439 415**  
*clients*  
se sont connectés à  
*l'Espace Client MySwissLife*  
en 2018, contre  
70 000 en 2015.

# Pertinence de l'offre

## Répondre aux enjeux actuels, prévenir et innover pour demain

Expert reconnu en gestion privée et en protection des personnes, Swiss Life ne cesse d'innover pour proposer des solutions globales et efficaces en capital dans un souci constant de préservation des marges et management de produit. Segmentées et personnalisées, ces solutions répondent spécifiquement aux besoins évolutifs de chacun de ses clients (particuliers, travailleurs non salariés, entreprises), en cohérence avec les modes de vie actuels. Fermement ancré dans une approche d'accompagnement dans la durée, Swiss Life accorde une place majeure à la prévention des risques, pour que tous puissent vivre mieux et plus longtemps, selon leurs propres choix.



En 2018, Swiss Life a développé son portefeuille client en accord avec ses cibles stratégiques :

**+6 %** de clients aisés  
et patrimoniaux  
et

**+5 %** de clients professionnels  
(chefs d'entreprise  
et travailleurs non salariés)

Swiss Life veut renforcer son positionnement auprès de ses segments de clientèle privilégiés à horizon 2021.

### Gestion privée : une offre financière adaptée au profil de chacun

Swiss Life modernise son offre financière disponible au sein de son principal contrat d'assurance vie.

Simplifiée et enrichie, elle s'adapte aux profils des clients, ainsi qu'à leurs attentes en termes de rendement et de durée d'investissement.

Composée de six portefeuilles plus ou moins risqués, investie intégralement en unités de compte, cette offre d'épargne s'appuie sur l'expertise en gestion financière patrimoniale de Swiss Life Banque Privée. Ces portefeuilles évoluent en fonction des conditions de marché, afin de toujours mieux répondre aux attentes des épargnants qui disposent ainsi de solutions en adéquation avec leur projet. Les clients sont bien sûr libres de changer de formule à chaque instant et d'opter pour une gestion libre ou pour un pilotage plus personnalisé.

### Un ensemble de solutions dédié à la protection des personnes

Swiss Life poursuit sa logique d'accompagnement personnalisé en proposant des solutions modulables en santé et prévoyance. Particulièrement attentive aux enjeux liés à l'allongement de la durée de vie, Swiss Life a notamment créé une offre dédiée aux seniors, avec des garanties adaptées telles que des services d'assistance pour soulager ceux qui sont aidants d'une personne dépendante, ou encore la possibilité d'accéder à la téléconsultation. Pour les salariés d'entreprises, Swiss Life propose un produit santé complémentaire qui permet d'augmenter le niveau de garantie offert par leur employeur. Cela, afin de financer les dépenses liées à la prévention et au bien-être : une aide financière pour reprendre une activité physique, le versement d'un montant pour faire face rapidement aux conséquences d'un accident (brûlure, fracture), etc.

Swiss Life souhaite enrichir son offre de produits et services à horizon 2021 en s'appuyant principalement sur le marketing digital tout en continuant à gérer le capital de façon efficace.

L'offre de prévoyance dédiée aux travailleurs non salariés pour couvrir les conséquences financières d'un arrêt de travail ou d'un décès a également été réévaluée.

En capitalisant sur son expérience et l'analyse poussée du big data, Swiss Life propose désormais une couverture spécifique à plus de 480 professions ! Et parce que la prévention est au cœur de ses préoccupations, en cas de pathologies telles que le syndrome d'épuisement, ces professionnels peuvent être à tout moment mis en relation téléphonique avec un psychologue.

#### **Continuer à innover pour enrichir l'expérience client avec la Squad Innovation**

La confrontation d'idées et des visions métier étant facteur d'innovation, Swiss Life a créé la Squad Innovation : un catalyseur d'idées novatrices faisant participer l'ensemble des collaborateurs à l'élaboration de nouveaux services et garanties. Grâce à cette plateforme animée par des collaborateurs volontaires issus de l'ensemble des directions de l'entreprise, les idées retenues seront présentées au comex et bénéficieront de l'accompagnement complet nécessaire à leur développement : RH, budget, process... La Squad Innovation présente aussi l'opportunité de nouer des partenariats avec des ingénieurs et des start-up.



#### *Permettre aux entreprises et à leurs salariés d'adopter les bons gestes avec Optic 2000 et Siel Bleu*

Swiss Life poursuit son action en faveur de la prévention visuelle. Le programme Prévision, élaboré en partenariat avec Optic 2000 et la plateforme de santé Carte Blanche, est destiné aux salariés de ses entreprises clientes. Il repose sur plusieurs modules ludiques et pédagogiques sur la vision en situation de conduite ou devant un écran. Un opticien diplômé accompagne ce dispositif pour répondre aux questions des salariés et réaliser des tests de vues à ceux qui le souhaitent.

Dans la même volonté de prévention, Swiss Life a lancé, en 2018, en partenariat avec le groupe associatif Siel Bleu, un dispositif de coaching bien-être décliné en deux axes, à destination des entreprises pour déjouer les troubles musculo-squelettiques : un programme « Relax » (exercices d'étirements) est conseillé aux activités sédentaires, et un programme « Boost » s'adresse quant à lui aux professions plus physiques.

## *Le fonds d'action sociale Swiss Life : un engagement solidaire*

L'action sociale se traduit par une aide financière et non contractuelle, sous conditions de ressources. Elle rend possible la prise en charge totale ou partielle de dépenses pour l'acquisition d'appareils et aménagements compensant le handicap ou la dépendance, mais aussi de financer des actes de prévention. Le fonds d'action sociale est doté chaque année d'une enveloppe de **350 000 euros**.

## *Swiss Life, partenaire du réseau Carte Blanche*

Ce réseau de soins est constitué de plus de 190 000 professionnels de santé qui s'engagent à respecter des critères de qualité et un niveau de services amélioré. En choisissant ces praticiens, les assurés de Swiss Life bénéficient, entre autres, du tiers payant, évitant l'avance des frais en pharmacie et auprès des laboratoires d'analyses, radiologies...

Carte Blanche est également ouvert à des ostéopathes, diététiciens, sophrologues. Le tout avec des tarifs

contrôlés, synonymes de maîtrise des dépenses de santé, et un site Internet dédié accessible depuis l'*Espace Client MySwissLife*.

**2,25%** des clients en santé ont eu recours au forfait prévention et **0,71%** aux services d'assistance

# Stratégie d'investissements responsables

## Réduire les risques, créer de la valeur durable

*Swiss Life Asset Managers gère les actifs du groupe Swiss Life et de ses clients institutionnels depuis plus de 160 ans. La durabilité a toujours été au cœur de cette activité, avec des décisions d'investissement résolument fondées sur une vision à long terme des risques et rendements. Aussi, investir de manière responsable consiste à s'inscrire dans la continuité et à intégrer les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à un processus d'investissement structuré et contrôlé, pour satisfaire de nouvelles attentes des clients.*



### *Des engagements internationaux*

*En 2018, le groupe Swiss Life a également signé le Global Compact de l'Onu et de la TCFD (Task Force on Climate Disclosure), mettant en avant la transparence financière liée au climat. Swiss Life Asset Managers est aussi devenue membre du Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) et adhère à l'Institutional Investors Group on Climate Change, au Forum Nachhaltige Geldanlagen / EuroSif et à l'International Corporate Governance Network.*

### **Améliorer la qualité du portefeuille de placements**

Intégrer le risque extra-financier est fondamental dans la démarche d'amélioration continue de la qualité du portefeuille de placements Swiss Life. Pour formaliser son engagement en matière d'ESG, Swiss Life a signé en 2018 les principes des Nations unies pour l'investissement responsable (PRI). Ceux-ci forment le socle du cadre d'investissements responsables du groupe. Ils se concrétisent en six thématiques (lire l'encadré ci-contre) et feront l'objet d'un rapport détaillé publié sur le site unpri.org dès 2019. Pour assurer la qualité de ses investissements responsables, le groupe s'est aussi doté, en 2018, d'une direction de l'investissement responsable, dont le rôle est notamment de construire des process et d'assurer la veille technologique.

### **Recherches et évaluation**

Des sources externes et indépendantes – MSCI et Sustainalytics – fournissent au groupe des analyses et notations en matière d'ESG. Ces travaux sous-tendent les processus d'analyse et d'évaluation des émetteurs. Une méthodologie qui permet à Swiss Life Asset Managers de suivre 13 000 entreprises et entités souveraines émettrices, partout dans le monde, afin d'identifier les émetteurs controversés. Il s'agit également de déterminer les risques auxquels sont confrontées les entreprises. Ce processus d'investissement repose sur un ensemble consolidé d'informations et de facteurs, au lieu de n'investir que sur la base de critères purement financiers ou ESG.

### **Dialoguer pour créer de la valeur**

La participation des entreprises est indispensable au développement de l'investissement responsable. Swiss Life est convaincue qu'un dialogue actif est essentiel avec les entités dans lesquelles le groupe investit. Il permet de réduire efficacement les risques tout en créant de la valeur dans des secteurs tels que les transports, l'alimentation, la santé, le cadre de vie.





### Mesurer pour mieux agir

Depuis 2016, Swiss Life a initié une démarche globale d'étude et d'analyse de son portefeuille d'investissement. Des travaux de fond sont effectués avec l'aide de l'agence de conseil extra-financier EthiFinance, sur une part croissante des actifs sous gestion. L'approche se veut progressive, avec un approfondissement méthodologique programmé de la démarche d'évaluation des actifs, et une couverture toujours plus étendue (actuellement, plus des deux tiers des actifs sont couverts). L'étude, mise à jour chaque année, permet ainsi d'établir la notation ESG et le risque climat des portefeuilles obligataires et actions de Swiss Life. La part verte des actifs immobiliers et des infrastructures est également mesurée. Ces travaux donneront lieu à un rapport dédié pour répondre à l'article 173 de la loi de transition énergétique courant 2019.



NOUS SOUTENONS  
LE PACTE MONDIAL



ICGN  
International Corporate Governance Network

## Six engagements pour les PRI des Nations unies

En signant les principes pour l'investissement responsable des Nations unies, le groupe s'engage sur six points :

- intégrer les questions ESG aux processus décisionnels et d'analyse des investissements ;
- être des actionnaires actifs et intégrer les questions ESG aux politiques et procédures d'actionariat ;
- demander aux entités dans lesquelles les investissements sont opérés de faire preuve de transparence concernant les questions ESG ;
- encourager l'adoption et la mise en œuvre des principes dans le secteur des investissements ;
- coopérer pour améliorer la mise en œuvre de ces principes ;
- rendre compte des activités et des progrès accomplis dans la mise en œuvre de ces principes.





# *Acteur citoyen*

C'est permettre à chacun de pouvoir continuer à faire ses choix et poursuivre ses rêves, en soutenant des projets citoyens qui offrent cette liberté.



# Fondation Swiss Life

## Soutenir vos choix, accompagner vos rêves

*La Fondation Swiss Life a célébré ses dix ans d'existence en 2018. Dix ans d'engagement solidaire pour ouvrir des perspectives de vie meilleure.*

*La création de la Fondation Swiss Life est née de la volonté du groupe et de ses collaborateurs de s'investir dans une démarche citoyenne pleinement en phase avec ses valeurs et sa raison d'être :*

**« Soutenir vos choix,  
accompagner vos rêves. »**

*Cette dynamique de partage est au cœur de différentes actions de mécénat, et au plus proche des attentes sociétales actuelles en matière de santé, telles que la lutte contre le cancer et l'accompagnement des malades d'Alzheimer et des familles / aidants. Au-delà de la santé durable, la Fondation se mobilise pour promouvoir les créations innovantes d'artistes, et soutient les initiatives solidaires de ses salariés grâce au programme Aider à Aider. Ainsi la Fondation Swiss Life concrétise, partout en France, l'engagement solidaire de l'entreprise et de ses collaborateurs.*

### **Mécénat original et inédit**

La lutte contre le cancer, en partenariat avec l'Institut Curie, fut l'une des premières actions de la Fondation Swiss Life. Son engagement pour une santé durable s'est rapidement étendu à la prévention et l'accompagnement des malades d'Alzheimer, en soutenant l'association France Alzheimer, et maladies apparentées. Cette forme de mécénat originale et unique, alliant santé, art et musique, est destinée tout autant aux malades qu'à leurs proches et aidants. Elle traduit la volonté de la Fondation de créer des synergies entre les acteurs du monde associatif et du monde culturel pour, par exemple, rendre plus accessible la musique aux malades et les aider à mieux vivre grâce à une approche thérapeutique non médicamenteuse.

De nombreuses études scientifiques prouvent, en effet, que l'accès à l'art — en particulier à la musique — contribue grandement à l'amélioration de l'état dépressif, de la sociabilisation et de la santé en général.

Ainsi, en 2018, plus de 70 concerts de musique lyrique ou d'airs d'opéra ont été donnés par les artistes de l'association Music 'O Seniors, en lien avec France Alzheimer, dans toutes les régions de France, en Ehpad.



*« Parce que chacun devrait toujours continuer à faire ses choix et poursuivre ses rêves, la Fondation Swiss Life soutient chaque année de nombreux projets qui offrent cette liberté. Choisir de vivre bien, plus longtemps, d'accéder à l'art malgré la maladie, de créer pour de jeunes artistes en devenir, choisir d'aider les autres... »*

## Une Jonquille pour Curie

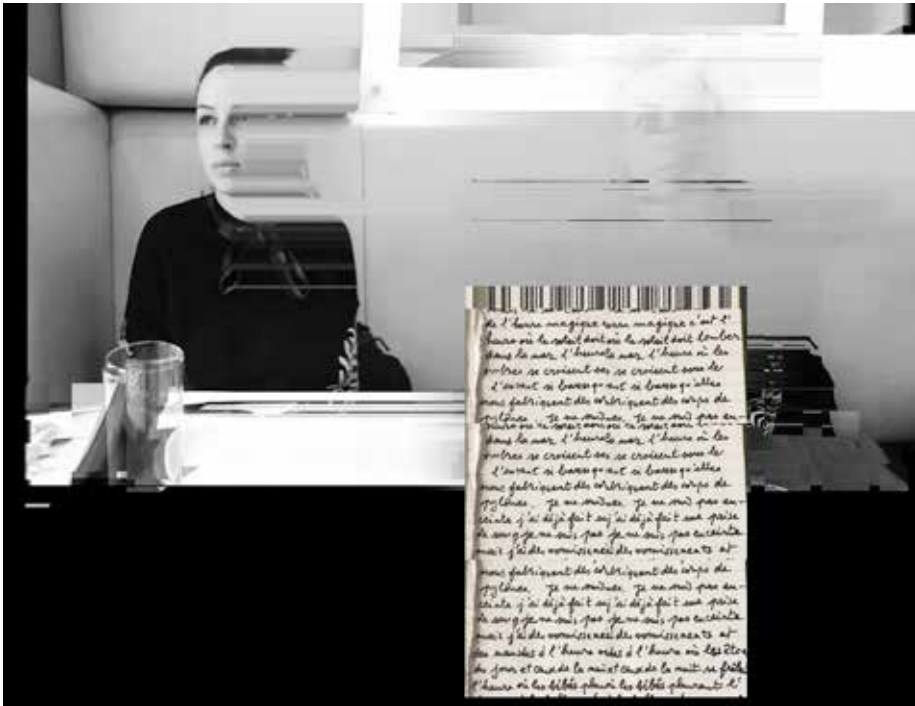
Partenaire historique de l'Institut Curie, La Fondation Swiss Life s'est de nouveau mobilisée en 2018 dans la lutte contre le cancer, sur un thème précis : le cancer des enfants. Chaque année, environ 2 550 nouveaux cas sont diagnostiqués chez les enfants et adolescents, selon l'Institut national du cancer. Pour accélérer le progrès, la Fondation, en rassemblant les énergies solidaires – collaborateurs, mais aussi, fournisseurs, clients... – a été le principal donateur auprès de l'Institut, avec près de 110 000 euros versés grâce à une grande collecte, la vente de jonquilles, l'organisation d'événements tels que la course et la Jonquille... Consciente que de nombreux progrès demeurent à accomplir pour faire pleinement fleurir l'espoir contre le cancer, la Fondation est engagée, en 2019, dans une nouvelle collecte en faveur de la recherche fondamentale.



UNE JONQUILLE POUR CURIE  
CONTRE LE CANCER

**79** actions soutenues en 2018

soit une évolution de près de 30 % par rapport à 2017.



### Art-thérapie

En parallèle à la musique, la Fondation Swiss Life est également investie dans des projets d'art-thérapie, avec pour partenaires le musée La Piscine à Roubaix, le Palais de Tokyo et la Cité de la Musique – Philharmonie à Paris, le musée des Beaux-Arts de Lyon... Des visites, ateliers d'art sont organisées dans chacune de ces institutions sous les conseils de médiateurs spécialement formés. Grâce aux échanges, au toucher, vue, odorat, son, les malades réveillent leurs sens et renouent le contact avec leurs proches. Ces rencontres régulières permettent de rompre l'isolement des familles.

### Créer et partager

Par ailleurs, le Prix Swiss Life à 4 mains, innovant et unique en son genre, instaure un dialogue inédit entre deux arts : la musique et la photographie. Un joli partage qui s'est concrétisé en 2018 avec *Digital After Love. Que restera-t-il de nos amours ?* : une création de Ruppert Pupkin (musique) et d'Oan Kim (photographie) qui explore une histoire d'amour passée à travers la mémoire d'un vieux smartphone. L'œuvre a été présentée dans le cadre de l'exposition *Doisneau et la musique*, organisée par la Cité de la Musique – Philharmonie de Paris. Elle a également été présentée

lors des Rencontres photographiques d'Arles, dans les locaux d'Actes Sud, maison d'édition qui a publié un livre CD accompagnant l'exposition. De plus, les collaborateurs des sites de Roubaix et de Levallois peuvent découvrir certaines de ces photographies dans leurs locaux.

### Collaborateurs engagés

Les collaborateurs de Swiss Life sont de plus en plus engagés dans des projets de mécénat avec la Fondation. Depuis 2009, l'axe Aider à Aider a soutenu plus de 68 projets. Parmi ceux de 2018, figurent « L'envol Swiss Life », une initiative soutenue depuis la création, consistant à proposer à des enfants malades des sauts en parachute pour retrouver certaines sensations ; « Musi'Col », un projet de Comédie Musical destiné à créer du lien entre les habitants de Colombes ; la participation au Téléthon, le soutien à MherCI2, association dédiée à l'équithérapie pour les enfants souffrant de lourds handicaps. Les projets ne manquent donc pas et la Fondation Swiss Life mettra en place pour l'appel à projets 2019 une plate forme digitale pour accueillir les projets solidaires de ses collaborateurs et mieux les suivre.

A photograph of a man from behind, wearing a white shirt, looking out a window at a cityscape. The background shows buildings and a clear sky. The text is overlaid on a semi-transparent white box at the bottom of the image.

# *Gouvernance*

*C'est avoir un mode de gouvernance responsable et une gestion des risques rigoureuse, gages de solidité et de pérennité.*



# Conformité et gestion des risques

## La rigueur au service des partenaires et de l'entreprise

*Par la nature même de ses activités, Swiss Life est soumise à des exigences réglementaires de plus en plus fortes, nécessitant une gouvernance robuste et agile.*

*Au-delà de la mise en conformité liée aux évolutions des dispositions législatives, l'entreprise s'est dotée d'une organisation dédiée et de différents outils pour assurer une forte maîtrise des risques. Les moyens engagés à cet effet sont régulièrement mis à jour. Dans le cadre de sa gouvernance, le groupe Swiss Life a instauré, dès 2011, un système de directives internes. Ce dispositif définit l'ensemble des règles applicables au sein de l'entreprise, qu'elles découlent de normes internes ou externes.*



**O** amende ou infraction relevée par les autorités de tutelles

La politique de gestion des risques et la conformité sont des thématiques centrales du système de directives internes. Organisée de manière transverse, cette documentation inclut trois niveaux : les directives internes énonçant les principes fondamentaux et les exigences en termes de fonctionnement et de prise de décision ; les guidelines précisant le contenu et les normes minimales à respecter ; les instructions – déclinaisons des guidelines – livrant des informations sous une forme très concrète : manuels, modes opératoires...

### Contrôles à niveaux multiples

Le système ICS (Internal Control System), en vigueur au sein de Swiss Life, veille à maintenir un dispositif de contrôle interne qui permet aux unités opérationnelles de s'assurer notamment de l'application des directives, de la conformité aux exigences légales, réglementaires et contractuelles, ainsi que de la maîtrise des actifs. Ce système de contrôle interne fait l'objet d'une mise à jour annuelle et de contrôles réguliers à différents niveaux. D'abord, par les preneurs de risques (direction, responsable de processus, équipes). Ensuite, par des contrôleurs internes, attachés au département conformité et gestion qualitative du risque. Enfin, interviennent les audits internes. Par ailleurs, des audits externes annuels sont également menés. À la tête de cet ensemble pyramidal, se trouvent le comité exécutif, le comité



d'audit et des risques et le conseil d'administration. Ceux-ci sont garants du respect des normes de gouvernance d'entreprise en vigueur, dans l'intérêt de l'ensemble des parties prenantes.

La gestion du risque repose par ailleurs sur des contrôles de la solvabilité et une politique de rémunération adaptée à l'activité d'assurance de Swiss Life. En effet, l'assurance se caractérise par une inversion du cycle de production : la vente d'une garantie à un prix déterminé est antérieure à la connaissance du coût réel lors du règlement du sinistre ou de la prestation. Les principes tels que l'équilibre de la rémunération entre composantes fixe et variable favorisent une gestion saine de l'entreprise, en n'encourageant pas les prises de risque excessives.



### Sécurité optimale des informations

Afin de garantir la sécurité de ses informations, Swiss Life dispose d'un cadre – dorénavant ancré – de gestion de la sécurité des informations. Celui-ci repose sur plusieurs piliers fondamentaux : les guidelines qui posent les principes et objectifs de sécurité à mettre en œuvre ; la cartographie des risques qui évalue la couverture de ces principes et objectifs ; le pilotage des risques *via* un comité de sécurité mensuel ; la sensibilisation et la formation régulière à la sécurité des informations de l'ensemble des collaborateurs ; enfin, un ensemble de solutions technologiques (Firewall, systèmes de contrôles d'accès ou encore antivirus).

Accordant un intérêt indéniable à la protection de ses informations face aux cyber-menaces de plus en plus sophistiquées, et grâce à une veille réglementaire et technologique constante, Swiss Life a décidé de renforcer son dispositif de sécurité en déployant des moyens supplémentaires, tels que le lancement d'un programme Bug Bounty (voir l'encadré ci-contre), la multiplication des tests de sécurité, le renforcement de son SOC (Security Operation Center, dispositif d'alerte en cas de mouvements

suspects détectés au sein du système d'information), ou encore l'enrichissement des formations des équipes informatiques sur la sécurité des informations.

Enfin, dans une perspective d'amélioration continue, l'entreprise entame, en 2019, une démarche d'étude d'opportunité du projet Cyber Threat Intelligence, permettant d'explorer la face cachée du Web (le Dark Web), afin d'anticiper d'éventuelles attaques et d'alerter ses clients.

### Protection des données personnelles

Dans le cadre du RGPD (règlement général sur la protection des données) entré en vigueur le 25 mai 2018, Swiss Life poursuit son programme de mise en conformité en nommant un DPO (Data Protection Officer). Celui-ci a pour principale fonction de maintenir une vigilance accrue dans la prise en compte des exigences et de la culture « protection des données personnelles » au sein de l'entreprise. Sous sa responsabilité, Swiss Life a également mené une importante campagne de sensibilisation à destination de ses collaborateurs et partenaires, par le biais de communications régulières.

## Bug Bounty, un ami qui vous veut du bien !

En 2018, Swiss Life a mené un audit interne de sécurité entrant dans le cadre de l'audit cyber groupe. Mais l'entreprise s'est également attaché les services de Bug Bounty, un programme de recherche de vulnérabilités informatiques qui récompense les chercheurs ayant trouvé des failles de sécurité dans un cadre préalablement défini.

Le scénario White Bounty Hunting regroupe ainsi une communauté d'« attaquants » à la recherche de vulnérabilités complexes à identifier. En compétition avec d'autres chercheurs, ils sont rétribués sur l'impact du défaut révélé, et non sur le nombre de failles détectées.



**92** % des  
nouveaux  
entrants

ont réussi la formation  
de sensibilisation à la sécurité  
des informations



# Éthique, valeurs, déontologie

## Trois axes fondamentaux synonymes de pérennité

*Swiss Life, présente en France depuis plus de 120 ans, ainsi que ses collaborateurs ne dérogent pas aux principes éthiques et déontologiques de ses métiers, gages de durabilité.*

*L'entreprise veille à adopter un comportement éthique vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes, afin d'éviter la corruption, les éventuels conflits d'intérêts, le blanchiment d'argent, et de ne pas favoriser l'évasion fiscale.*

**Fiabilité, attention et sérénité** sont trois valeurs essentielles, socle de l'activité de Swiss Life, pour permettre à chacun de vivre selon ses propres choix.

Avant même la publication, en décembre 2016, de la loi relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique (dite « Sapin 2 »), Swiss Life s'est dotée de mécanismes de lutte contre les manquements à la probité. Ceux-ci ont été renforcés en 2017 et 2018 en développant fortement les dispositifs de lutte contre la corruption avec, entre autres :

- la formalisation d'une cartographie des risques dédiée ;
- une adaptation du code de conduite et la définition d'un régime de sanctions disciplinaires spécifiques à ce type de manquements ;
- un état des lieux des contrôles comptables existants, afin de vérifier que la comptabilité de l'entreprise n'est pas utilisée pour masquer des faits de corruption ou de trafic d'influence ;
- la mise en place d'un dispositif de recueil des signalements de comportements susceptibles de caractériser des crimes ou délits ou autre violation de loi ou règlement, ainsi que de mesures de protection des lanceurs d'alertes.

Les travaux se poursuivent en 2019 afin d'affiner les modalités d'évaluations de tiers avec lesquels l'entreprise travaille au regard des risques de corruption, et de déployer des formations pour sensibiliser les collaborateurs à ce sujet. De plus, en 2018, Swiss Life a pris attache avec des spécialistes externes pour affiner ces dispositifs et leur mise en œuvre.





### **Dispositif renforcé**

Par ailleurs, Swiss Life a renforcé, dès 2010, son dispositif de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme. En lien avec ses obligations réglementaires, la société a depuis mené des plans d'actions de manière continue sur le sujet, afin d'améliorer l'efficacité de son dispositif. Celui-ci inclut notamment des actions de formation des collaborateurs, une actualisation régulière des éléments de connaissance de la clientèle (également appelés KYC pour Know Your Customer), des contrôles renforcés sur les activités identifiées comme risquées, et une procédure permettant de déclarer à Tracfin les opérations pour lesquelles, par exemple, l'origine et la traçabilité des fonds investis sur un contrat d'assurance vie ne peuvent être clairement établies ou font apparaître un soupçon de fraude fiscale.

### **Transparence et conseil**

L'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (APCR) veille également au plein respect la loi Eckert, relative aux comptes bancaires inactifs et aux contrats d'assurance vie en déshérence,

donnant pour obligation aux compagnies de rechercher les bénéficiaires. Cette dimension éthique très forte s'est traduite, pour Swiss Life, par l'utilisation de bases de données spécialisées et l'embauche d'un généalogiste. Le rapport dédié aux contrats en déshérence a été publiée en 2018 sur le site [swisslife.fr](http://swisslife.fr), conformément à la loi et au respect de la transparence des informations qui anime l'entreprise. Celle-ci se vérifie également dans l'application de la réglementation PRIIPs visant à informer les clients de manière claire, détaillée et concise sur la nature des produits, leurs coûts et les risques inhérents. Swiss Life a donc élaboré des documents synthétiques répondant à ces attentes. En parallèle, l'entreprise a mis en place un plan d'action lié à la DDA (directive européenne sur la distribution d'assurance entrée en vigueur fin 2018) qui renforce le devoir de conseil des compagnies d'assurances et les exigences en termes de KYC. Cette directive a amené Swiss Life à adapter ses outils informatiques et à organiser des formations obligatoires pour les collaborateurs, afin qu'ils puissent livrer des recommandations davantage personnalisées et actualisées.

## *Un code de conduite adapté*

Remanié à plusieurs reprises, en concertation avec les partenaires sociaux, le code de conduite a été passé en revue durant l'année 2018.

La nouvelle version, publiée en 2019, comporte des modifications concernant la prévention du blanchiment d'argent et la lutte contre le terrorisme, avec l'intégration des thèmes sanctions et embargos. Elle inclut également le sujet de la coopération avec les partenaires commerciaux, dont le processus de sélection doit intégrer des principes éthiques, notamment de conformité avec les droits de l'homme, et des facteurs environnementaux.

# Indicateurs quantitatifs

	2017				2018			
	Global (unité économique et sociale)	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé	SwissLife Assurances de Biens	Global (unité économique et sociale)	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé	SwissLife Assurances de Biens
<b>Employeur responsable</b>								
<i>Qualité de vie au travail</i>								
Taux de couverture des collaborateurs en télétravail	29 %	41 %	27 %	16 %	36 %	43 %	34 %	28 %
Taux d'engagement des collaborateurs	81 %				81 %			
<i>Formation</i>								
Pourcentage de collaborateurs ayant bénéficié d'une évolution de carrière	6 %	6 %	7 %	3 %	9 %	13 %	4 %	6 %
Taux de participation au certificat digital assurances	Non disponible				75 %	70 %	80 %	74 %
<i>Management transparent, en dialogue</i>								
Taux d'entretiens annuels réalisés	98 %	98 %	99 %	96 %	97 %	96 %	98 %	99 %
Nombre moyens de réunions formelles par mois avec les instances représentatives du personnel	5				7			
<b>Assureur et investisseur responsable</b>								
<i>Relation responsable et transparente</i>								
Net Promoter Score	2,1				12,3			
Nombre de clients connectés au moins une fois sur MySwissLife	368 018				439 415			
<i>Pertinence de l'offre pour les clients</i>								
Évolution du nombre de clients sur la clientèle stratégique (clients aisés et patrimoniaux)	8,20 %				5,70 %			
Évolution du nombre de clients sur la clientèle stratégique (chefs d'entreprise et travailleurs non salariés)	2,80 %				4,60 %			
Taux de recours au forfait prévention santé	2,30 %	Non applicable	2,30 %	Non applicable	2,25 %	Non applicable	2,25 %	Non applicable
Taux de recours aux services d'assistance santé	0,60 %	Non applicable	0,60 %	Non applicable	0,71 %	Non applicable	0,71 %	Non applicable
<b>Acteur citoyen</b>								
Nombre d'actions soutenues par la Fondation Swiss Life	61				79			

**Gouvernance responsable**
*Gestion des risques et conformité*

Taux de réussite des nouveaux entrants à la formation de sensibilisation à la sécurité des informations	91 %	92 %
Nombre d'amendes / infractions relevées par les autorités de tutelles	0	0

*Éthique des affaires – Intégration stratégique de la RSE*

Perception de la raison d'être de Swiss Life par les collaborateurs	Non disponible	27 %
Perception de la raison d'être de Swiss Life par les clients aisés et patrimoniaux	Non disponible	68 %
Perception de la raison d'être de Swiss Life par les clients professionnels (chefs d'entreprise et travailleurs non salariés)	Non disponible	64 %

**Business model**
*Effectifs collaborateurs*

Effectif total	2 160	1 123	670	350	2 166	1 135	677	338
Effectif administratif	1 544	570	635	322	1 551	581	643	311
Effectif commerciaux	600	537	35	28	599	538	34	27

*Clients*

Nombre total de clients	1 200 738	1 195 722
Nombre de clients particuliers aisés et patrimoniaux	116 642	123 235
Nombre de clients professionnels (chefs d'entreprise et TNS)	252 029	263 691
Nombre d'adhérents de contrats collectifs	302 575	309 909

*Autres*

Chiffre d'affaires (primes acquises nettes)	4 627 552 K€	3 022 986 K€	1 285 170 K€	319 396 K€	4 976 169 K€	3 360 204 K€	1 293 740 K€	322 225 K€
Résultat opérationnel	239 932 K€	91 989 K€	30 150 K€	34 871 K€	250 766 K€	103 540 K€	23 993 K€	17 548 K€
Montant des salaires et charges	172 366 K€	74 940 K€	59 039 K€	26 350 K€	179 464 K€	79 066 K€	63 759 K€	25 458 K€
Montant des indemnités (prestations et frais payés)	2 776 063 K€	1 477 504 K€ versés en assurance vie 150 521 K€ versés en rente	952 958 K€ versés en prestations santé	195 080 K€ versés en prestations dommages	2 818 279 K€	1 508 194 K€ versés en assurance vie 167 739 K€ versés en rente	948 206 K€ versés en prestations santé	194 139 K€ versés en prestations santé
Ratio de solvabilité France	162 %	125 %	236 %	182 %	151 %	123 %	218 %	164 %
Dotations à la Fondation Swiss Life	241 000 €	80 000 €	90 000 €	70 000 €	241 000 €	80 000 €	90 000 €	70 000 €
Dotations au fonds d'action sociale	350 000 €	50 000 €	250 000 €	50 000 €	350 000 €	50 000 €	250 000 €	50 000 €
Actions de prévention	230 000 €	Non applicable	100 000 €	130 000 €	230 000 €	Non applicable	100 000 €	130 000 €

