

*Déclaration de performance
extra-financière*

Rapport 2021

#smartlife

#YourLife



Tanguy Polet
CEO de Swiss Life France

Après une année 2020 hors normes, 2021 a été marquée par la poursuite de la crise sanitaire et son lot d'incertitudes pour les acteurs économiques. Malgré ce contexte, nos économies ont fait preuve d'une forte résilience, ce qui témoigne de la capacité des entreprises à s'adapter. Ce monde en perpétuel changement s'accompagne de profondes transformations des attentes des parties prenantes, dont l'appétence pour un développement durable se confirme et se renforce.

Dans ce contexte, nous avons su, grâce à l'agilité et à la mobilisation de nos réseaux commerciaux et de nos collaborateurs, conforter nos positions en assurance et gestion de patrimoine, et porter l'entreprise à des niveaux inégalés en matière d'épargne retraite. Notre business model, basé sur des choix stratégiques clairs centrés sur une croissance rentable et une capacité à s'adapter en tirant parti des évolutions majeures du marché de l'assurance, a montré encore une fois toute sa pertinence ; il nous permet d'atteindre globalement les objectifs de notre plan Swiss Life 2021, malgré le contexte sanitaire et financier sur la période.

Transformation et agilité : moteurs d'une croissance durable

Face à ce monde en changement permanent, notre engagement est de continuer d'adapter nos processus, nos outils et notre offre pour répondre aux nouvelles attentes et comportements des clients, y compris en matière de durabilité, tout en capitalisant sur la démarche de conseil au cœur de notre expertise.

Nous allons notamment continuer à profiter de l'automatisation de nos processus de souscription et de gestion, avec pour objectif la satisfaction de nos clients et apporteurs. Nous déployons également des moyens conséquents en matière de formation, afin de permettre à tous les collaborateurs de mieux accompagner nos clients,

forts d'un conseil expert Swiss Life et d'une qualité de la relation pendant toute la durée de nos engagements à leur égard.

Au-delà des nécessaires adaptations liées à la période particulière que nous traversons, nous continuons d'afficher une volonté d'impulser de profondes transformations dans nos modes de travail, en quête d'un modèle d'entreprise toujours plus responsable, conjuguant performances individuelles et collectives, et une attention portée aux attentes des collaborateurs, à l'épanouissement professionnel et à la qualité de vie au travail.

Décidés à poursuivre nos réussites, nous nous fixons – dans le cadre de notre plan stratégique Swiss Life 2024 – de nouveaux objectifs ambitieux, portés vers une croissance durable. À travers ce nouveau plan, nous veillons à ce que chaque partie prenante de l'entreprise soit gagnante, et faisons de la responsabilité sociétale (RSE) un objectif stratégique, intégré à l'ensemble de nos activités et décisions.

La durabilité comme objectif stratégique

Le plan Swiss Life 2024 fait de la responsabilité sociétale un des quatre objectifs stratégiques du groupe. L'ambition de Swiss Life est claire : conjuguer les attentes de nos parties prenantes avec nos enjeux économiques et sociétaux, pour contribuer positivement aux parcours de vie de chaque individu, et avoir un impact positif sur la société et l'environnement.

Convaincus que notre raison d'être et notre engagement en faveur de la RSE et du développement durable se renforcent mutuellement, nous faisons de la liberté de choix un gage de notre avenir individuel et collectif.

Notre responsabilité : s'engager concrètement pour l'avenir

Swiss Life France, comme toutes les entités du groupe Swiss Life, contribuera à l'atteinte des objectifs ambitieux

fixés par le groupe, par la mise en œuvre de sa stratégie RSE et la déclinaison du programme Swiss Life 2024 au niveau local. Les exigences croissantes en termes de développement durable des clients sont pour Swiss Life l'occasion de renforcer son expertise et la valeur ajoutée de son conseil. Cela passe par l'intégration des préférences de nos clients en matière de durabilité de nos clients et l'enrichissement de nos offres avec des solutions plus durables, à la fois en épargne et en retraite. Nous sommes convaincus que nous avons un rôle à jouer dans l'accompagnement et le conseil de notre clientèle, essentiellement aisée et patrimoniale, qui a un potentiel d'impact important en matière d'investissement responsable.

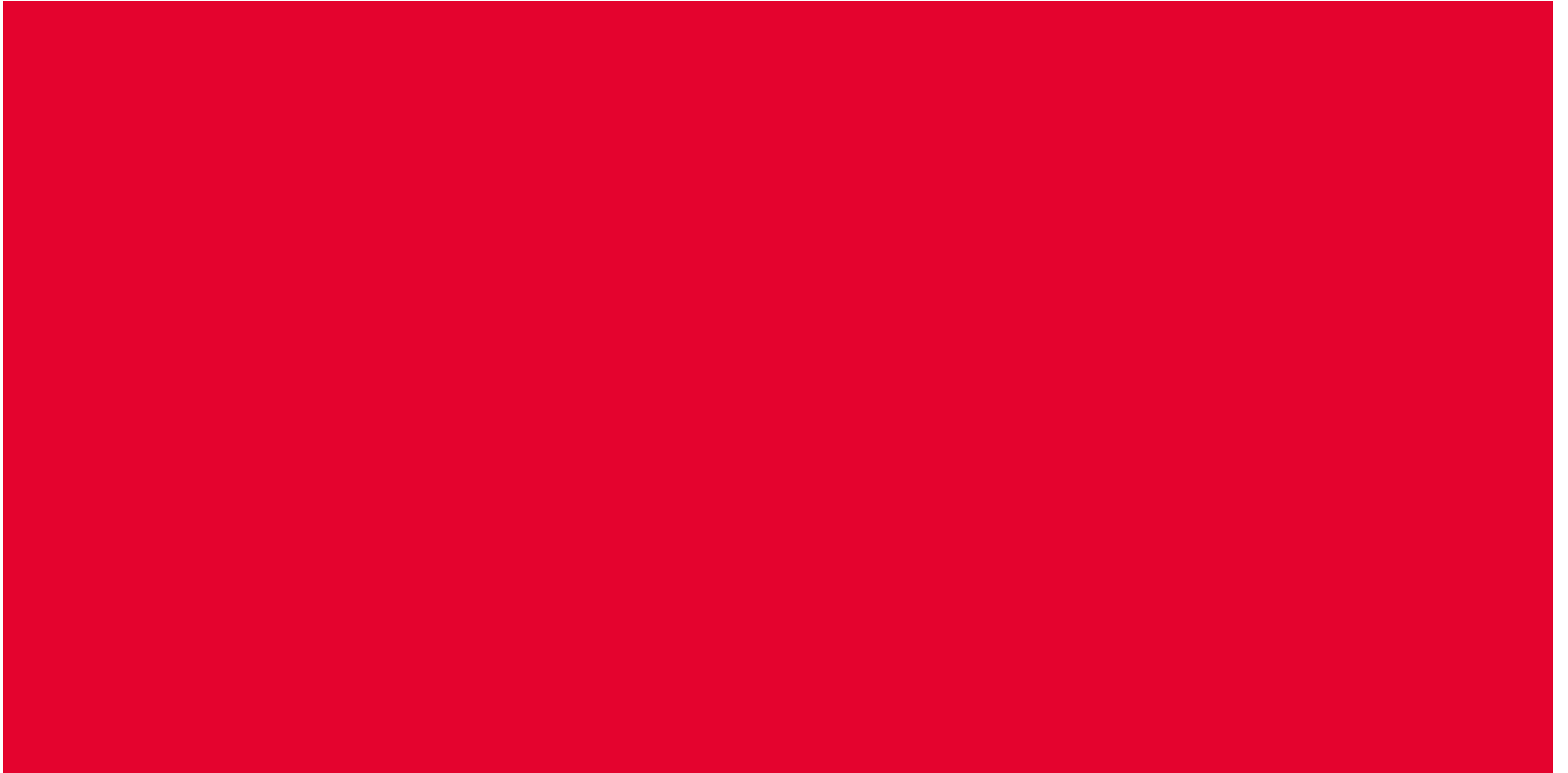
Nous travaillons également à anticiper les différents risques et impacts environnementaux liés aux activités de Swiss Life, afin de prendre toutes les mesures nécessaires pour les éviter et contribuer ainsi à l'objectif du groupe : réduire de 35 % l'émissions de CO₂ par collaborateur (ETP) à horizon 2024 (base 2019). Il s'accompagne d'un engagement de compensation des émissions non évitables de CO₂ mesurées, en soutenant des projets certifiés sur les marchés clés européens. Nous atteindrons ainsi le statut « net zéro » dans nos activités opérationnelles dès 2022.

Enfin, en tant qu'employeur responsable, nous intensifions nos travaux afin de structurer et d'amplifier notre démarche en matière de diversité et d'inclusion, pour permettre l'épanouissement de tous nos collaborateurs, grâce à la mise en place d'une politique dédiée.

Au travers de ces engagements, au cœur de notre modèle d'entreprise responsable, notre ambition est de permettre aux générations actuelles et futures de vivre selon leurs propres choix.




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



01

Matrice de matérialité
et risques

Matrice de matérialité et risques

A photograph of three business professionals (two men and one woman) in a modern office setting, looking out a large window. The image is partially obscured by a semi-transparent text box.

Mesurer les risques, partager
les enjeux avec les parties prenantes

En 2021, Swiss Life a actualisé son analyse de la matérialité des enjeux RSE, qui constitue la base de sa stratégie.

Afin qu'elle corresponde pleinement à sa raison d'être – permettre à chacun de vivre selon ses propres choix –

Swiss Life consolide son analyse par une approche complémentaire centrée sur les risques, et la fait évoluer avec le contexte économique, social et environnemental.

Matrice de matérialité et risques

L'analyse permettant de construire la matrice de matérialité présentée ci-après a été réalisée en 2018. L'approche centrée sur les risques, elle aussi réalisée en 2018, est actualisée chaque année.

La matrice de matérialité de Swiss Life France résulte d'une démarche en quatre temps

Sélection des parties prenantes

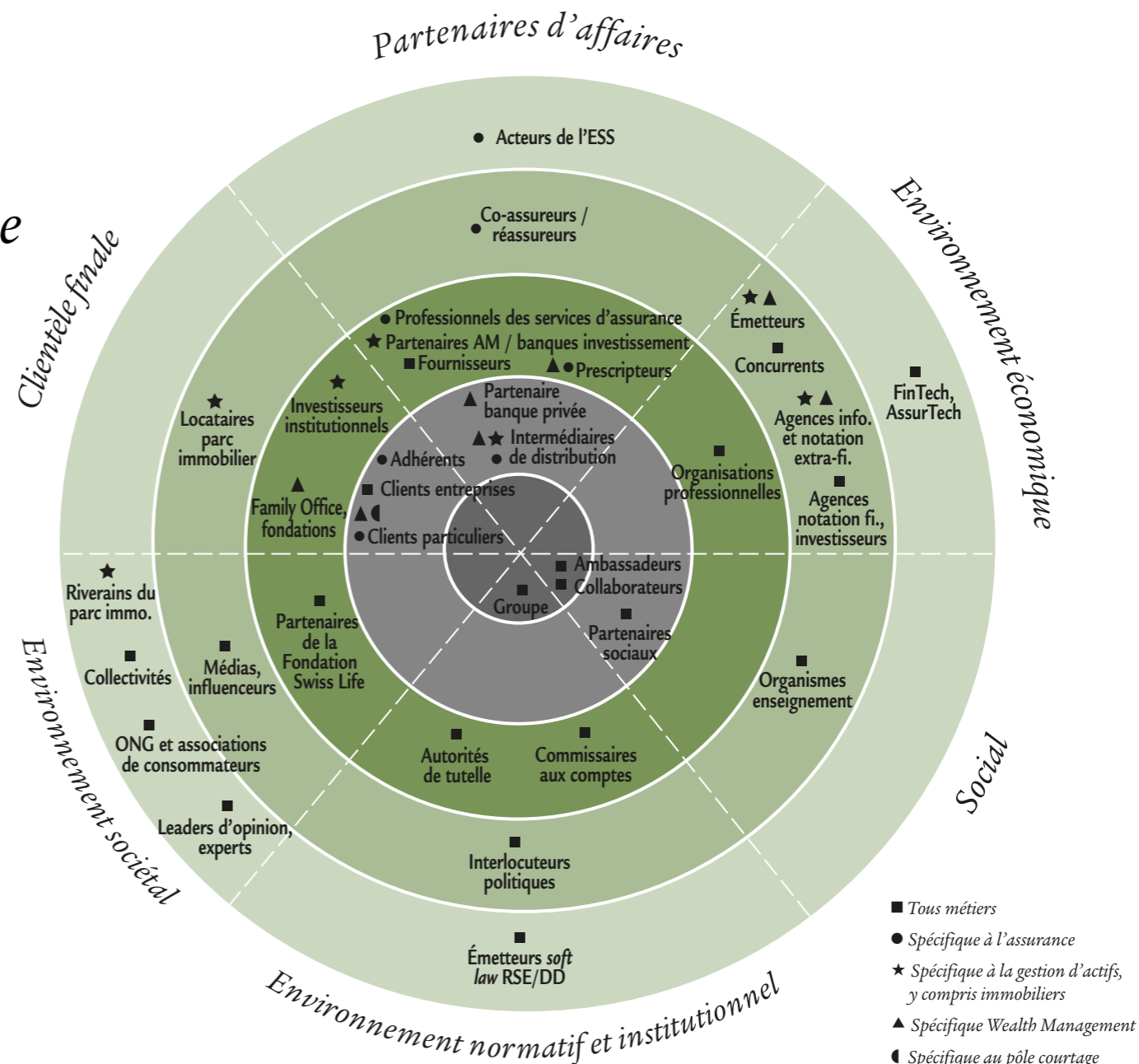
La sélection des parties prenantes a été réalisée sur la base d'une cartographie reflétant le degré de proximité avec Swiss Life dans l'ensemble de ses métiers. Au-delà des parties prenantes internes, cette cartographie inclut les partenaires d'affaires, les acteurs de l'environnement économique et social, l'environnement normatif et institutionnel, l'environnement et, bien sûr, la clientèle finale.

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 été identifiés comme matériels par les parties prenantes internes et externes qui ont répondu au questionnaire.



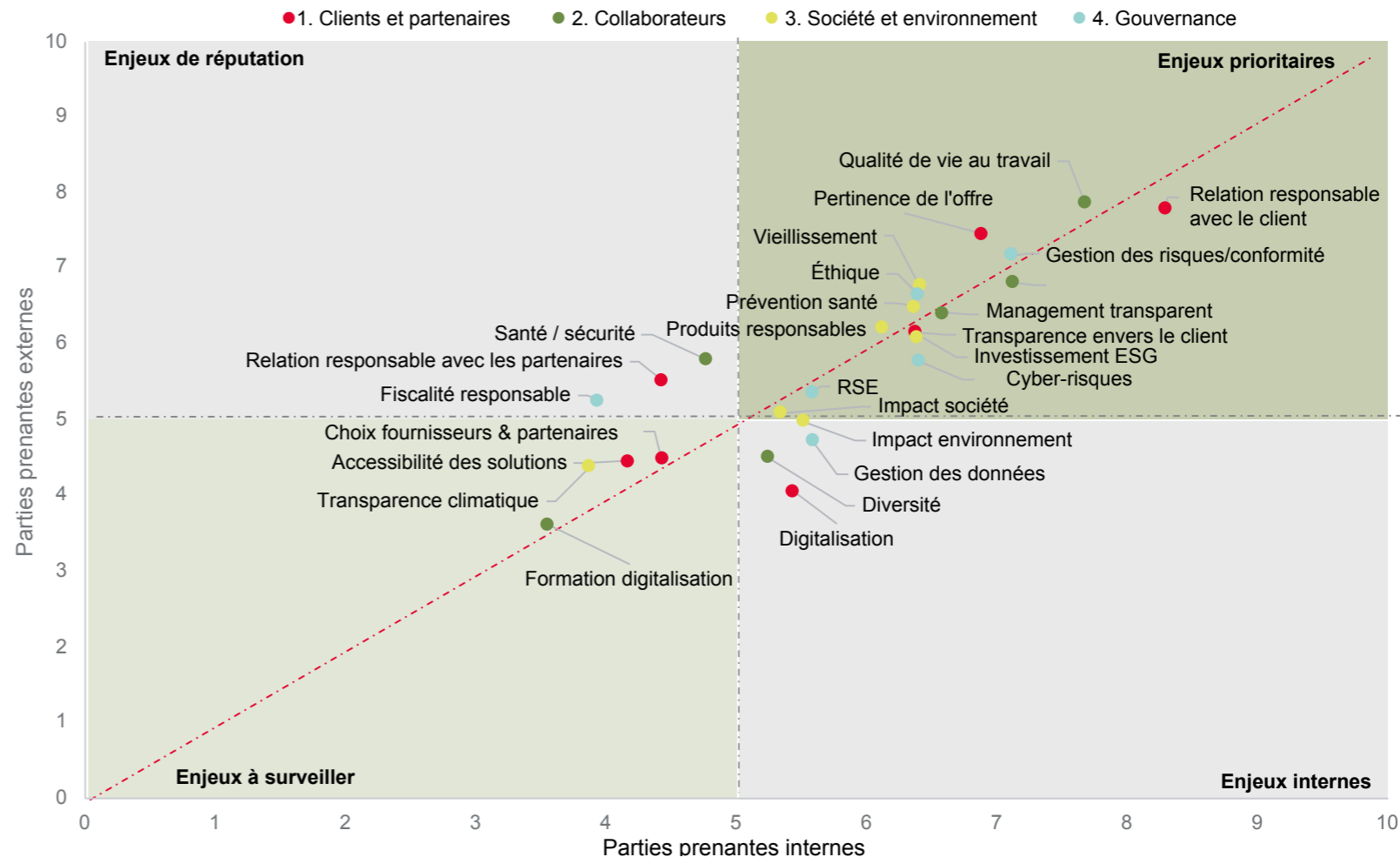
Matrice de matérialité et risques

Matrice de matérialité et approche « risques »

Enfin, Swiss Life a procédé à une analyse dédiée sur les vingt-six macro-risques, afin de vérifier qu'aucun risque RSE majeur pouvant impacter l'entreprise n'a été omis.

À l'issue de ce processus, réalisé chaque année, quatre items sont venus compléter le corpus des quinze enjeux de la matrice de matérialité : la digitalisation de l'entreprise, la formation à la digitalisation des collaborateurs, la gestion responsable des données et la diversité.

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.



Matrice de matérialité et risques

En 2020, les travaux d'actualisation de Swiss Life France ont conduit à repositionner les enjeux relatifs aux droits de l'homme et à la santé et sécurité des collaborateurs comme enjeux RSE prioritaires.

Notons que l'enjeu des droits de l'homme⁽¹⁾ est inhérent à de nombreux risques déjà identifiés et pris en compte par Swiss Life.

C'est un enjeu transversal, que Swiss Life aborde au travers de tous les domaines d'actions de sa stratégie RSE : employeur (diversité, santé et sécurité, management transparent et dialogue social...) ; conduite des activités et gouvernance (achats responsables, éthique et déontologie, code de conduite, protection des données clients...) ; assureur et conseiller (prévention santé, protection des clients, accessibilité des solutions) ; investisseur (investissement responsable) ; et acteur citoyen (actions en faveur de la santé et de l'inclusion, etc.). Cet enjeu n'est donc pas traité individuellement, mais abordé au travers des différentes thématiques de la DPEF 2021.

Ce sont donc vingt risques et enjeux qui sont ressortis comme prioritaires, rationalisés ensuite en différentes thématiques qui vont être développées dans ce rapport.

Actualisation de l'approche « risques » en 2021

En 2021, comme chaque année, Swiss Life a réévalué l'analyse des risques RSE et procédé à une nouvelle revue de cohérence entre la matrice de matérialité, l'analyse des risques 2021 de Swiss Life France et du groupe Swiss Life, et d'une approche inspirée du *Guide de reporting RSE du secteur de l'assurance*, réalisé par France Assureurs (ex-Fédération française de l'assurance – FFA).

La méthodologie de l'analyse des risques s'appuie sur les processus d'identification, de mesure, gestion et suivi des risques de Swiss Life France. Ainsi, l'analyse des dimensions financières, économiques, sociales, environnementales, réglementaires, opérationnelles et business sous-tend celle des risques de Swiss Life. Ces travaux ont conduit à repositionner l'enjeu relatif à l'impact environnemental – déjà identifié en tant que risque à surveiller – comme prioritaire. Cet enjeu a donc été intégré à la DPEF 2021 dans le domaine d'action lié à la conduite des activités de Swiss Life.

20 risques et enjeux

ont été identifiés comme prioritaires, et rationalisés ensuite en différentes thématiques

(1) Il s'agit des droits économiques, sociaux et culturels qui ont pour but d'assurer à chacune et chacun la satisfaction de ses besoins de base, et des conditions favorables à son épanouissement personnel. Ce sont les droits à l'éducation, au travail, à la sécurité sociale, à la santé et à la formation, mais aussi à la protection de la famille et des enfants.

Matrice de matérialité et risques

Tableau des risques et enjeux

Intitulé des enjeux	Définition pour Swiss Life	Risques	Enjeux prioritaires en 2019	Enjeux prioritaires en 2020	Enjeux prioritaires en 2021	Droits de l'homme (transverse)
Intégration stratégique de la RSE	Intégrer la RSE à la stratégie de l'entreprise ; assurer son appropriation à tous les niveaux de l'entreprise ; se doter des moyens pour déployer cette stratégie.	Risque de mise en œuvre d'une démarche RSE inadaptée	✓	✓	✓	✓
<i>Assureur et conseiller</i>						
Relation responsable avec les clients	Entretenir une relation de proximité, avec un traitement humain des situations ; assurer un niveau service de qualité en termes de délai, réactivité et clarté.	Risque de détérioration du niveau de satisfaction client	✓	✓	✓	✓
Pertinence de l'offre	Offrir des solutions qui répondent à un vrai besoin, et adaptées aux nouveaux usages / modes de vie, avec des tarifs justes.	Risque d'inadéquation avec les besoins des clients	✓	✓	✓	
Vieillesse de la population	Développer une offre qui réponde aux problèmes de la dépendance sous tous ses aspects : financiers, organisationnels, humains... S'adresser aux seniors comme aux aidants.	Risque de non prise en compte des évolutions sociétales dans le développement de l'offre	✓	✓	✓	
Produits responsables	Proposer des produits à valeur ajoutée environnementale et / ou sociale ; sensibiliser / éduquer les clients sur ces produits.	Risque d'inadéquation avec les attentes de la société	✓	✓	✓	
Prévention en matière de santé	Développer la prévention ; accompagner les clients dans leurs parcours santé.	Risques d'impact sur la santé et le bien-être des clients	✓	✓	✓	✓
Transparence envers les clients	Conseiller les clients de façon transparente et pédagogique ; rendre l'information compréhensible et simple (fonctionnement du régime de santé, produit / service) ; valoriser le service rendu par le produit / service ; responsabiliser et sensibiliser les clients aux bonnes pratiques.	Risque de controverse ou de non-conformité en raison d'une communication peu transparente	✓	✓	✓	
Digitalisation	Améliorer la relation client et la qualité de service <i>via</i> la digitalisation. Accompagner la mise en œuvre. Veiller à un usage éthique des technologies digitales, et assurer un bénéfice client.	Risque de perte de compétitivité	✓	✓	✓	

Matrice de matérialité et risques

<i>Intitulé des enjeux</i>	<i>Définition pour Swiss Life</i>	<i>Risques</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2019</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2020</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2021</i>	<i>Droits de l'homme (transverse)</i>
<i>Investisseur</i>						
Stratégie d'investissement ESG	Développer une stratégie d'investissement selon des critères ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance) ; améliorer la gestion des risques (risques climatiques) ; favoriser le financement de l'économie bas carbone.	Risque ESG-climat. Risque de controverses. Risque de perte financière sur les actifs : risques physiques et risques de transitions (actifs bloqués)	✓	✓	✓	✓
<i>Employeur</i>						
Qualité de vie au travail	Organiser le travail pour assurer l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle ; faciliter le télétravail ; développer le bien-être au travail.	Risque de détérioration des conditions de vie au travail et d'impact sur le bien-être et la performance des collaborateurs	✓	✓	✓	✓
Diversité	Promouvoir la diversité au sein des équipes à tous les échelons, et prévenir les discriminations sous toutes leurs formes (âge, handicap, genre...).	Risque de discrimination et d'impact sur le bien-être et la performance des collaborateurs	✓	✓	✓	✓
Formation et gestion des emplois (y compris formation à la digitalisation)	Accompagner les collaborateurs dans l'évolution de leur métier et dans la gestion de leur carrière ; entretenir / développer les leviers de motivation et rétention.	Risque d'inadéquation des compétences	✓	✓	✓	✓
Santé et sécurité au travail	Assurer la sécurité des collaborateurs ; avoir une gestion proactive des risques d'accidents et des risques psycho-sociaux ; prévention.	Risque d'atteinte à la santé des collaborateurs	✗	✓	✓	✓
Management transparent	Assurer l'engagement des collaborateurs et une communication interne favorisant la transparence et la confiance ; assurer un dialogue interne – y compris le dialogue social – efficace.	Risque de détérioration du dialogue social	✓	✓	✓	✓

Matrice de matérialité et risques

<i>Intitulé des enjeux</i>	<i>Définition pour Swiss Life</i>	<i>Risques</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2019</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2020</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2021</i>	<i>Droits de l'homme (transverse)</i>
<i>Conduite des activités : gouvernance</i>						
Éthique des affaires	Promouvoir les comportements éthiques, en adéquation avec les valeurs de Swiss Life ; prévenir les situations à risque (conflit d'intérêts, corruption, blanchiment d'argent...) ; dépasser les aspects réglementaires.	Risque de controverse en raison de pratiques non éthiques et non conformes	✓	✓	✓	✓
Gestion des risques et conformité	Assurer la solvabilité financière ; gérer les risques financiers et extra-financiers ; être constamment en conformité réglementaire.	Risque de sanction	✓	✓	✓	✓
Gestion responsable des données	Être transparent sur la gestion des données et l'usage qui en est fait (données utilisées pour améliorer le service mais pas pour discriminer).	Risque de non-conformité (RGPD)	✗	✓	✓	✓
Cyber-risques	Se protéger des attaques des systèmes d'information de Swiss Life visant à endommager leur fonctionnement, manipuler, bloquer ou voler des données.	Risque d'atteinte à la continuité de l'activité	✓	✓	✓	
<i>Conduite des activités : empreinte environnementale</i>						
Impact environnemental	Mesurer, réduire et maîtriser l'impact environnemental des activités de Swiss Life.	Risque d'atteinte à l'environnement	✗	✗	✓	

02

Présentation
de la stratégie RSE

A woman in profile, smiling warmly, holding a camera up to her eye as if taking a photograph. The scene is brightly lit, with soft sunlight filtering through, creating a warm and positive atmosphere. The background is slightly blurred, focusing attention on the woman and her action.

La RSE au cœur de la stratégie de Swiss Life

Le plan Swiss Life 2024 fait de la responsabilité sociétale un objectif stratégique, intégré à l'ensemble des activités et des décisions de Swiss Life, et au cœur de son modèle d'entreprise responsable. Son ambition est de permettre aux générations actuelles et futures de vivre selon leurs propres choix.

Présentation de la stratégie RSE

La raison d'être, moteur de la transformation responsable

Swiss Life a développé sa raison d'être autour du rôle sociétal majeur du métier d'assureur, qui est d'aider les personnes et entreprises à rendre l'imprévisible prévisible, avec la volonté de répondre à un besoin universel et fondamental : avoir la liberté de décider de sa vie.

Swiss Life accompagne ainsi les parcours de vie de ses clients par son savoir-faire et le conseil délivré, pour leur permettre de vivre selon leurs propres choix et de concrétiser leurs aspirations.

La stratégie RSE est un levier de croissance responsable au service de la raison d'être de Swiss Life.

“ *Permettre à chacun de vivre selon ses propres choix.* ”

Une stratégie renouvelée, au cœur du modèle d'entreprise

Convaincue que sa raison d'être et son engagement en faveur du développement durable se renforcent mutuellement, Swiss Life intègre pleinement sa stratégie RSE à sa stratégie business, et conjugue ainsi les attentes des parties prenantes et les enjeux économiques, environnementaux, sociétaux, financiers et humains de l'entreprise.

En 2021, dans le cadre de la préparation de son plan stratégique Swiss Life 2024, et pour répondre à l'évolution des enjeux RSE et des attentes des parties prenantes, Swiss Life a fait évoluer sa stratégie RSE, tant au niveau du groupe qu'au niveau de Swiss Life France.

À travers cette stratégie, l'entreprise entend contribuer positivement aux parcours de vie de chaque individu, et avoir un impact positif sur la société et l'environnement, pour permettre à chacun de vivre selon ses propres choix.

Pour chaque individu

Swiss Life aide les particuliers et les entreprises à préparer leur avenir financier et à se couvrir des risques de la vie. Grâce à ses conseils, ses services et produits, elle permet à chaque individu de prendre des décisions éclairées afin de vivre en toute liberté de choix.

Pour la société

Swiss Life relève les défis auxquels la société est confrontée, notamment en termes de financement de la santé et de la retraite. Elle couvre les risques en proposant des solutions innovantes, contribue à l'économie réelle et assure la stabilité économique et la sécurité financière. Elle propose des emplois

attractifs à fort potentiel de développement, et soutient des projets à impacts sociétaux.

Pour l'environnement

Swiss Life contribue à la protection du climat, grâce à une gestion responsable de ses ressources et consommations et une maîtrise de l'impact de ses activités sur l'environnement. Elle est également déterminée à améliorer en continu son approche d'investissement responsable, et gère ses actifs financiers de manière à prendre en compte le changement climatique.

Les piliers de la stratégie RSE

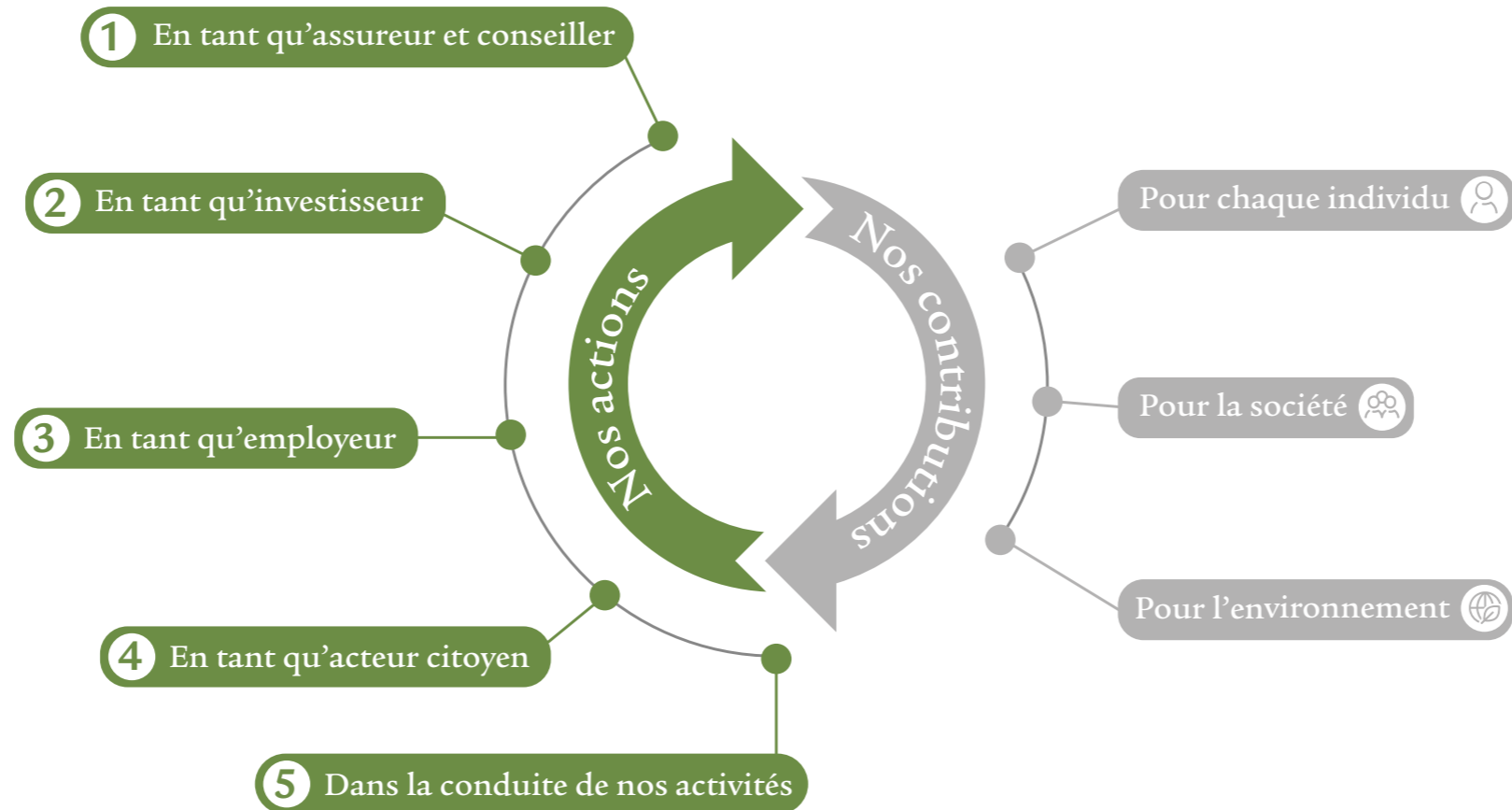
Dans le cadre de sa stratégie, Swiss Life donne la priorité aux domaines dans lesquels l'entreprise peut exercer une influence directe. Concrètement, elle agit de manière responsable :

- en tant qu'assureur et conseiller ;
- en tant qu'investisseur ;
- en tant qu'employeur ;
- en tant qu'acteur citoyen ;
- dans la conduite de ses activités.

Ces piliers constituent le cœur de la stratégie RSE de l'entreprise et repose sur des principes de conduite responsable, à la base de toutes ses activités. Dans ce cadre, Swiss Life intègre les notions de responsabilité sociétale au sein de tous les processus décisionnels de l'entreprise, et s'appuie ainsi sur une gouvernance solide, une gestion des risques rigoureuse, un comportement éthique. Elle mène toutes ses activités en maîtrisant son empreinte environnementale.

Présentation de la stratégie RSE

*La responsabilité sociétale fait partie intégrante de nos activités et décisions.
Elle est au cœur de notre modèle d'entreprise responsable, dont l'ambition est de permettre
aux générations actuelles et futures de vivre selon leurs propres choix.*



Présentation de la stratégie RSE

Ces piliers répondent aux vingt-et-un enjeux identifiés dans la matrice de matérialité, complétée par l'approche risques. La déclaration de performance extra-financière s'organise ainsi autour de ces piliers, et un tableau de synthèse est présenté en conclusion de ce document (risques, enjeux, politiques, actions, indicateurs de moyens, indicateurs de performance, contributions et objectifs).



C'est être attentif aux évolutions sociétales et 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

C'est intégrer les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) et climat, ainsi que les facteurs de risque et les paramètres financiers à un processus d'investissement structuré et contrôlé.

Stratégie d'investissement responsable

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

Qualité de vie au travail, santé / sécurité et diversité

Formation, motivation, évolution professionnelle

Management transparent, en dialogue

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

C'est s'appuyer sur une gouvernance solide, une gestion des risques rigoureuse, et mener ses activités en maîtrisant son empreinte environnementale, gage de solidité et de pérennité.

Conformité et gestion des risques

Éthique et déontologie

Impact environnemental de nos activités

Présentation de la stratégie RSE

La gouvernance RSE

Pour concrétiser sa démarche RSE, Swiss Life s'est dotée d'un comité de pilotage RSE placé sous la responsabilité d'un sponsor membre du comité exécutif (Jean-Pierre Lassus, directeur général délégué et Chief Financial Officer de l'entreprise), chargé d'appuyer cette stratégie au plus haut niveau.

Pour la mise en œuvre de projets clés au sein de l'entreprise et en soutien de la stratégie et des objectifs associés, Swiss Life a également mis en place des groupes de travail transverses sur des chantiers prioritaires dédiés, comme la finance durable, la transformation de l'offre responsable ou encore la diversité et l'inclusion.

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 co-construire la feuille de route et de promouvoir la responsabilité sociétale d'entreprise dans chacun des métiers dont ils ont la charge.

Rendre chaque collaborateur acteur de la RSE

Convaincue que la RSE est une démarche transverse, à la fois collective et individuelle, Swiss Life a proposé, en 2021, une formation sur la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) à tous ses collaborateurs.

Un format interactif, accessible et ludique pour permettre aux apprenants d'acquérir des connaissances générales sur la RSE et la stratégie, et devenir ainsi des acteurs de la RSE.

Portant sur un sujet stratégique pour l'entreprise, cette formation a permis aux collaborateurs d'acquérir des bases solides sur la RSE de façon générale, et plus spécifiquement sur les enjeux de Swiss Life. Elle a été réalisée par 84 % des collaborateurs.

84 %
des collaborateurs
ont réalisé la
formation
sur la RSE.

Conseil d'administration – Comité d'audit et des risques – Comex

Validation de la stratégie

Comité de pilotage RSE – sous la responsabilité du sponsor Comex

Coordination

Direction de la communication et de la RSE

Ambassadeurs stratégiques

<i>Métiers vie</i>	<i>Division clients</i>	<i>Swiss Life Banque Privée</i>	<i>Direction des achats</i>
<i>Métiers santé et prévoyance</i>	<i>Marketing stratégique</i>	<i>Swiss Life Asset Managers</i>	<i>Direction de l'environnement de travail et durable</i>
<i>Métiers dommages</i>	<i>Direction des risques</i>	<i>Fondation</i>	<i>Ressources humaines</i>
<i>Réseaux de distribution</i>	<i>Direction juridique</i>	<i>Division des systèmes d'information</i>	<i>Métiers sécurité de la donnée</i>

Présentation de la stratégie RSE

Sustainability : la stratégie RSE du groupe Swiss Life

Swiss Life France s'inscrit pleinement dans la stratégie « sustainability » du groupe Swiss Life, et participe à sa gouvernance, notamment dans le cadre du « Group Sustainability Board ». Au niveau du groupe, les décisions en matière de stratégie RSE sont validées par le Corporate Executive Board (plus haute instance de décision opérationnelle), présidé par le Group CEO et dont le CEO de Swiss Life France est membre.

La mise en œuvre opérationnelle de la stratégie du groupe est pilotée au sein d'une structure organisationnelle dédiée intitulée « Corporate Sustainability », qui pilote les échanges sur les thèmes prioritaires, définit et coordonne les mesures adoptées dans les business divisions.

Le responsable RSE de Swiss Life France assure le pilotage et la coordination de ces travaux au niveau local, et accompagne les ambassadeurs RSE qui y participent activement dans le cadre de leurs domaines d'expertise respectifs (risques, conformité, écologie opérationnelle, conseil aux clients, produits responsables, processus de souscription, ressources humaines, achats responsables, etc.).

Les engagements et initiatives du groupe Swiss Life

Le groupe Swiss Life est membre et cosignataire de différentes initiatives, telles que les principes pour l'investissement responsable (PRI), les principes pour une assurance responsable (PSI) et le pacte mondial des Nations unies (UNGC).

En outre, le groupe établit des rapports conformément aux normes de la Global Reporting Initiative (GRI), de la Non-Financial Reporting Directive (NFRD), et a publié cette année un rapport conforme aux recommandations de la « Task Force on Climate-Related Financial Disclosures » (TCFD).



Des objectifs groupe à horizon 2024

Dans le cadre de son programme d'entreprise « Swiss Life Sustainability 2024 », le groupe Swiss Life a formulé des objectifs clairs, afin de rendre compte de manière transparente des progrès et de la contribution de Swiss Life à la vie des individus, à la société et à l'environnement.

Swiss Life France, à l'instar des autres filiales, contribuera activement à l'atteinte des objectifs du groupe par la mise en œuvre de sa stratégie RSE et la déclinaison du programme Swiss Life 2024 au niveau local, axée autour de trois priorités stratégiques (*voir la section modèle d'affaires ci-après*).



Les politiques et actions déjà mises en œuvre pour contribuer à l'atteinte de ces objectifs sont présentées dans les différents chapitres de ce rapport.

Présentation de la stratégie RSE

Les objectifs du groupe Swiss Life



*Dans la conduite
de nos activités*

Réduire les émissions de CO₂ par ETP de 35 % d'ici à 2024⁽²⁾ et compenser les émissions pour atteindre le statut « net zéro » dans nos activités opérationnelles

- Réduire les **déplacements professionnels**.
- Poursuivre l'amélioration de l'**efficacité énergétique**.
- Atteindre le **statut « net zéro » dans nos activités opérationnelles** d'ici à 2022 par la compensation de toutes les émissions de CO₂ inévitables, liées à la conduite de nos activités.

*En tant
qu'investisseur*

Réduire de 20 % l'intensité des émissions de CO₂ de l'immobilier en propriété directe d'ici à 2030⁽¹⁾

- Forte **intégration ESG** : la stratégie d'investissement responsable couvre 90 % des actifs sous gestion.
- Maintenir une **gestion des risques ESG forte** tout en exploitant les opportunités et solutions.
- **Portefeuille titres** : maintenir l'intensité carbone inférieure à celle des benchmarks pertinents.

*En tant
qu'assureur*

Étoffer l'offre des solutions durables

- Répondre à la demande croissante du marché et **étouffer l'offre créatrice de valeur** avec des solutions durables.
- Poursuivre l'intégration des critères de durabilité dans le processus de souscription.

*En tant
que conseiller*

Intégrer la durabilité dans le processus de conseil

- Adapter les **processus et outils de conseil** pour répondre aux attentes croissantes des clients en matière de durabilité.
- **Renforcer** de manière systématique **les compétences** et intégrer de nouvelles offres durables, internes et externes.

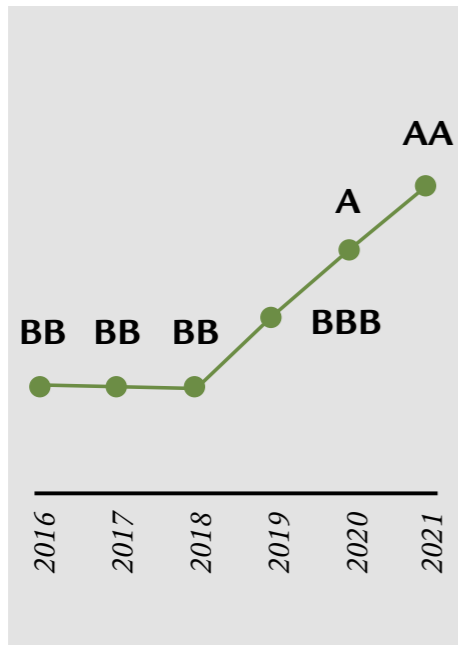
⁽²⁾ Par rapport à 2019.

Présentation de la stratégie RSE

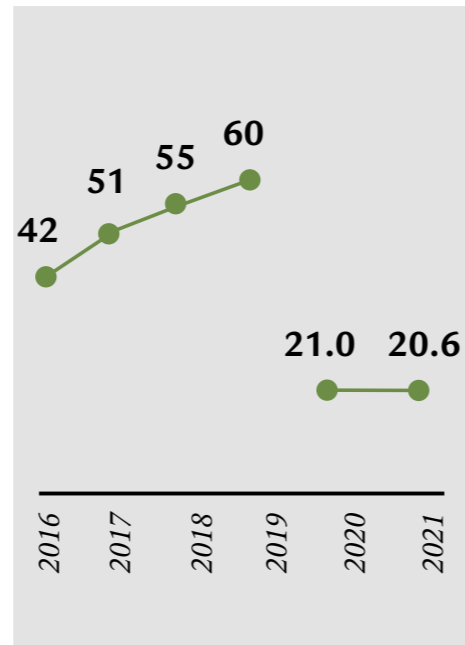
Une politique RSE groupe reconnue

Grâce à la mise en œuvre de sa stratégie RSE, le groupe Swiss Life a vu ses scores de notation de durabilité progresser sensiblement ces dernières années. Il travaille en continu à l'amélioration de sa stratégie RSE et de sa mise en œuvre, et échange régulièrement avec les agences de notation extra-financières, afin de répondre à leurs exigences en matière de transparence et de reporting.

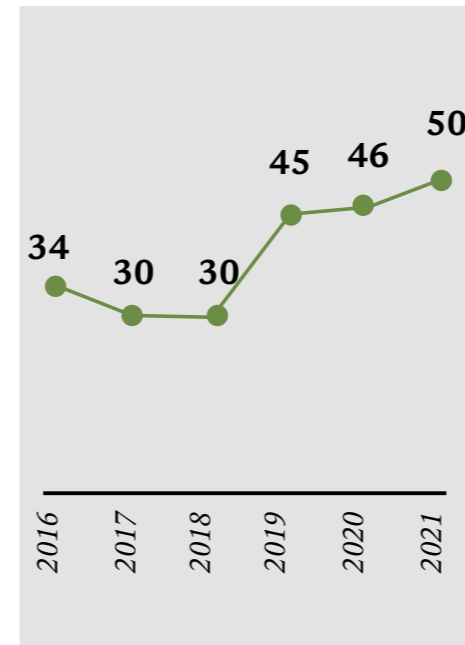
MSCI ESG Rating[®]



*Sustainalytics⁽³⁾
ESG Rating*



*S&P Global, Corporate
Sustainability Assessment*



CDP Climate change score



(3) Sustainalytics a supprimé ses ESG Rating Reports en 2020, et ne publie plus que des ESG Risk Rating Reports concernant les entreprises. Les résultats ne sont donc plus comparables à ceux des années précédentes. La notation de risque ESG donne une valeur globale entre 0 et 100, sachant qu'ici, il est préférable d'obtenir une notation basse. La valeur de Swiss Life était de 20,6 en 2021, ce qui correspond à un risque ESG moyen.

03

Objectifs
de développement
durable



La contribution de Swiss Life aux objectifs de développement durable de l'ONU

La contribution de Swiss Life aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies s'inscrit dans la stratégie RSE de l'entreprise. Ainsi, dans une volonté d'amélioration continue, de comparabilité et de transparence accrue, Swiss Life affiche sa contribution aux ODD dans une section dédiée de sa déclaration de performance extra-financière.

Objectifs de développement durable

L'agenda 2030 des Nations unies comprend dix-sept objectifs de développement durable (ODD), qui appellent tous les acteurs de la communauté mondiale à agir pour parvenir à un avenir meilleur et plus durable pour tous. Ils répondent aux défis mondiaux auxquels nous sommes confrontés, notamment ceux liés à la pauvreté, aux inégalités, au climat, à la dégradation de l'environnement, à la prospérité, à la paix et à la justice.

La contribution de Swiss Life aux ODD

Swiss Life France identifie en continu ses thèmes d'engagement pour la prise en compte des dix-sept ODD de l'Organisation des Nations unies. Cette initiative consiste à déterminer les grandes causes de contribution de Swiss Life au développement durable en s'appuyant sur les ODD, complétés par une expertise interne d'analyse des risques et enjeux RSE.

Cette démarche, validée par le comité de pilotage RSE, a permis d'identifier la contribution de l'entreprise à **cinq ODD**, sur lesquels les initiatives de Swiss Life ont un impact positif.

Les initiatives de Swiss Life en lien avec les objectifs du développement durable

Les initiatives présentées ci-après sont développées plus en détail dans les différents chapitres de la DPEF.



Pour plus d'informations, cliquez sur les ODD ci-dessus.

Objectifs de développement durable

ODD 3 – Santé et bien-être

En tant qu'assureur responsable, Swiss Life permet à ses clients de vivre plus longtemps et en bonne santé, grâce à son offre de produits et services complète et enrichie régulièrement. Au-delà de la pertinence de l'offre en matière de santé, Swiss Life met l'accent depuis de nombreuses années sur la prévention et le bien-être.

En tant qu'employeur responsable, Swiss Life multiplie les initiatives pour la santé et le bien-être de ses collaborateurs : services de conseils médicaux, campagnes

d'information, programmes d'accompagnement sur les comportements liés à la santé, etc. En période de crise sanitaire, ces initiatives ont été renforcées par la mise en œuvre de nombreuses mesures visant à préserver la santé et le bien-être des collaborateurs.

La Fondation Swiss Life met un point d'honneur à accompagner les associations dont le combat est lié à la santé. Swiss Life est notamment partenaire de longue date de la Fondation Alzheimer et de l'Institut Curie.



Enjeux et risques RSE

En tant qu'assureur et conseiller

- Pertinence de l'offre
- Vieillesse de la population
- Prévention en matière de santé
- Produits responsables

En tant qu'employeur

- Qualité de vie au travail
- Santé et sécurité

En tant qu'acteur citoyen

- Impact de Swiss Life sur la société

Actions (non exhaustives)

- Nouveaux produits élargissant les couvertures santé
- Prévention santé, prévention routière

- Initiatives pour la santé et le bien-être des salariés
- Service de conseils médicaux, ressources en ligne ou programmes d'assistance sur les comportements liés à la santé
- Programmes établis afin de prévenir les blessures de nature ergonomiques ou posturales sur le lieu de travail
- Mesures pour préserver la santé et le bien-être des salariés en période de crise sanitaire, instaurées dans la durée

- Fondation Swiss Life (partenaire de la Fondation Alzheimer, de l'Institut Curie, d'Octobre Rose)

Permettre à tous
de vivre en bonne santé
et promouvoir le bien-être

Objectifs de développement durable

ODD 8 – Travail décent et croissance économique

En tant qu'assureur et investisseur, Swiss Life soutient la croissance économique de manière durable. Elle est notamment un acteur clé de la modernisation de l'épargne dans le cadre de la loi Pacte, et participe au financement de l'économie *via* ses activités d'investisseur.

En tant qu'employeur responsable, Swiss Life s'applique à proposer un travail décent pour tous avec des actions en faveur de l'employabilité et de la diversité.

Elle propose des lieux de travail organisés de manière à promouvoir la cohésion sociale et la sécurité physique, ainsi qu'à stimuler l'innovation. Swiss Life a les mêmes attentes pour ses partenaires, et demande ainsi à ses fournisseurs de respecter les principes du Pacte mondial des Nations unies et de l'Organisation internationale du travail, dans le cadre d'une démarche d'achats responsables.



*Promouvoir
une croissance
économique soutenue,
partagée et durable,
le plein emploi productif
et un travail décent
pour tous*

Enjeux et risques RSE

En tant qu'assureur et conseiller

- Pertinence de l'offre
- Stratégie ESG

En tant qu'employeur

- Management transparent
- Diversité
- Formation et gestion des emplois
- Santé et sécurité

Dans la conduite de nos activités

- Éthique des affaires

Actions (non exhaustives)

- Soutien à l'économie : acteur clé de l'épargne de long terme, financement de l'économie *via* les activités d'investisseur
- Modernisation technologique et innovation : digitalisation, intelligence artificielle...
- Participation à la croissance verte : politique d'investissement responsable (part verte des actifs immobiliers, infrastructures, intensité carbone du portefeuille, unités de compte labellisées)
- Accès à un travail décent avec des actions en faveur de la diversité (égalité hommes / femmes, handicap, politique jeunes...).
- Actions en faveur de l'employabilité
- Développement des achats responsables

Objectifs de développement durable

ODD 10 – Inégalités réduites

Appartenant à un Groupe international, Swiss Life vise une culture de travail collaborative, au-delà des frontières linguistiques, culturelles et nationales. Elle met en place des politiques en faveur de la diversité, de l'égalité professionnelle et du développement professionnel et personnel. À travers la gestion des emplois, Swiss Life participe à l'autonomie des personnes et à leur insertion économique *via* des actions en faveur de la diversité et de l'inclusion.

En tant qu'assureur et investisseur, Swiss Life participe aux initiatives de place visant à dialoguer avec les institutions et à travailler au respect de normes et règles nationales et internationales.

10 INÉGALITÉS RÉDUITES



Réduire les inégalités dans les pays et d'un pays à l'autre

Enjeux et risques RSE

En tant qu'employeur

- Diversité
- Gestion des emplois

Dans la conduite de nos activités

- Conformité et gestion des risques

Actions (non exhaustives)

- Participe à l'autonomie des personnes et leur insertion économique *via* les actions en faveur de la diversité et de l'inclusion (égalité hommes / femmes, personnes en situation de handicap, politique jeunes...).
- Respect des règles des institutions et marchés financiers, conformité réglementaire.

Objectifs de développement durable

ODD 12 – Consommation et production responsable

Consciente de ses potentiels impacts sur l'environnement, Swiss Life met en œuvre depuis de nombreuses années des actions visant à maîtriser ces derniers dans le cadre de la conduite de ses activités. Afin d'assurer la pleine maîtrise de ces derniers et de structurer sa démarche, Swiss Life a notamment mis en place un système de management environnemental, basé sur les lignes directrices de la norme ISO 14001.

Dans ce cadre, Swiss Life prend en compte les dimensions environnementales (efficacité énergétique, gestion des déchets, etc.) de ses bâtiments, pour parvenir à une gestion durable et à une utilisation rationnelle des ressources naturelles.



*Établir des modes
de consommation
et de production durables*

Enjeux risques RSE

Dans la conduite de nos activités

- Impact environnemental de nos activités

Actions (non exhaustives)

- Réalisation d'un bilan carbone afin de mieux comprendre les impacts environnementaux de nos activités et d'identifier les leviers de réduction de notre empreinte environnementale
- Mise en place d'une démarche environnementale (système de management de l'environnement) sur nos périmètres d'activité
- Projet de transformation NEO (Nouveaux environnements et organisation du travail), compatible avec nos objectifs en matière d'écologie opérationnelle
- Sensibilisation des collaborateurs aux comportements respectueux de l'environnement (semaine du développement durable, semaine de la mobilité durable)
- Formation à l'éco-conduite de nos commerciaux

Objectifs de développement durable

ODD 13 – Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques

Swiss Life, consciente de l'urgence des changements climatiques et de leurs répercussions sur la santé, l'environnement et l'économie, mène une stratégie d'investissements responsables fondée sur la gestion des risques ESG.

En tant qu'assureur responsable, Swiss Life participe, au travers de communications régulières, à la sensibilisation de ses clients aux enjeux climatiques, et à leur capacité à agir individuellement à travers leurs placements financiers.



*Prendre d'urgence
des mesures pour lutter
contre les changements
climatiques
et leurs répercussions*

Enjeux et risques RSE

En tant qu'investisseur

- Stratégie d'investissement ESG

Actions (non exhaustives)

- Participe à la décarbonation de l'économie par les investissements : politique d'investissement responsable (exclusion, stratégie ESG, gestion du risque climatique...)
- Participe à la connaissance des clients et leur capacité à agir individuellement : unités de compte labellisées (ISR, GreenFin, Finansol...)

04

Modèle d'affaires

Une position unique sur le marché français

La pertinence du modèle d'affaires de Swiss Life se traduit par des choix stratégiques clairs, centrés sur une croissance durable et une capacité à s'adapter en tirant parti des évolutions majeures du marché de l'assurance. Dans le cadre du plan stratégique Swiss Life 2024, son ambition est d'augmenter la puissance de son modèle d'affaires, de renforcer la croissance de manière durable et de conforter l'attractivité de Swiss Life France auprès de ses clients et de ses apporteurs.

À travers ce plan stratégique, Swiss Life veille à ce que chaque partie prenante de l'entreprise soit gagnante, avec une attention particulière portée aux engagements sociétaux et environnementaux.



Modèle d'affaires

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

Dans un premier temps, l'entreprise d'assurances perçoit les primes payées par les assurés pour procéder, par la suite, 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. Celui-ci 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.

Le positionnement unique de Swiss Life

Le modèle d'affaires de Swiss Life France s'articule autour de deux clientèles cibles spécifiques et vecteurs de croissance :

- d'une part, les **clients aisés et patrimoniaux**, auprès desquels Swiss Life propose une offre de gestion patrimoniale alliant assurance vie et services de banque privée, grâce à son modèle d'assureur gestion privée ;
- d'autre part, les **travailleurs non salariés et les entreprises**, auxquels Swiss Life propose son expertise en retraite et des solutions de protection personnelle (santé et prévoyance).

Ces différentes offres sont organisées autour de plusieurs entités juridiques, dans une déclinaison cohérente des modèles d'affaires de l'assurance.

À ces deux clientèles, Swiss Life offre du conseil, des produits et des services de façon personnalisée. Enfin, le modèle de multidistribution de Swiss Life lui permet d'accélérer sa croissance.

Ce modèle original s'appuie sur une gouvernance, une gestion des risques et une conformité stricte. Il intègre les grands principes de la responsabilité sociétale d'entreprise permettant à Swiss Life de se développer durablement et d'être une entreprise citoyenne et engagée.

Swiss Life 2024 : un nouveau programme stratégique à trois ans

La stratégie et le modèle d'affaires de Swiss Life France s'inscrivent pleinement dans le programme stratégique Swiss Life 2024, qui repose sur quatre objectifs :

- *approfondir la relation client ;*
- *renforcer la compétence de conseil ;*
- *développer la scalabilité⁽⁴⁾ opérationnelle ;*
- *ancrer la responsabilité sociétale dans les activités.*

Ce programme nourrit le modèle de création de valeur durable de Swiss Life France et va au-delà des objectifs financiers. La volonté de Swiss Life est bien qu'à travers ce plan stratégique, chaque partie prenante de l'entreprise – actionnaires, clients, partenaires et collaborateurs – soit gagnante, avec une attention particulière portée à ses engagements en matière de RSE.

(4) Le terme « scalabilité » vient de l'anglais « scale » qui signifie « échelle ». Il correspond à la capacité d'une entreprise à produire plus et à réaliser des économies d'échelle, tout en restant performante et rentable.

Modèle d'affaires

Un programme articulé autour de trois priorités stratégiques pour la France

La contribution de Swiss Life France à ce plan se décline en trois priorités stratégiques :

- 1 *Continuer à croître sur ses clientèles cibles*
- 2 *Renforcer son modèle de multidistribution*
- 3 *Améliorer la flexibilité et la scalabilité de son modèle opérationnel, ainsi que son efficacité, avec une attention particulière à la satisfaction des clients et apporteurs.*

1 *Continuer à croître sur ses clientèles cibles*

La segmentation claire sur des cibles présentant un potentiel de développement est l'un des facteurs clés de succès de Swiss Life France, et viendra soutenir sa croissance au cours des prochaines années, notamment au travers des initiatives suivantes :

- auprès des entreprises et TNS, Swiss Life poursuivra l'enrichissement de ses offres reconnues pour leur qualité ;
- auprès de la clientèle aisée et patrimoniale, Swiss Life proposera de nouvelles solutions de banque privée et développera son offre en unités de compte responsables, à la fois en épargne et en retraite. Swiss Life est, en effet, convaincue qu'elle a un rôle à jouer dans l'accompagnement de cette clientèle, dont le potentiel d'impact est important en matière d'investissement responsable.

2 *Renforcer son modèle de distribution*

La stratégie de multidistribution de Swiss Life met l'accent sur les réseaux orientés vers le conseil à valeur ajoutée, cela en totale cohérence avec ses cibles stratégiques et au service de sa raison d'être : « Permettre à chacun de vivre selon ses propres choix. »

3 *Améliorer la flexibilité et la scalabilité de son modèle opérationnel, ainsi que son efficacité*

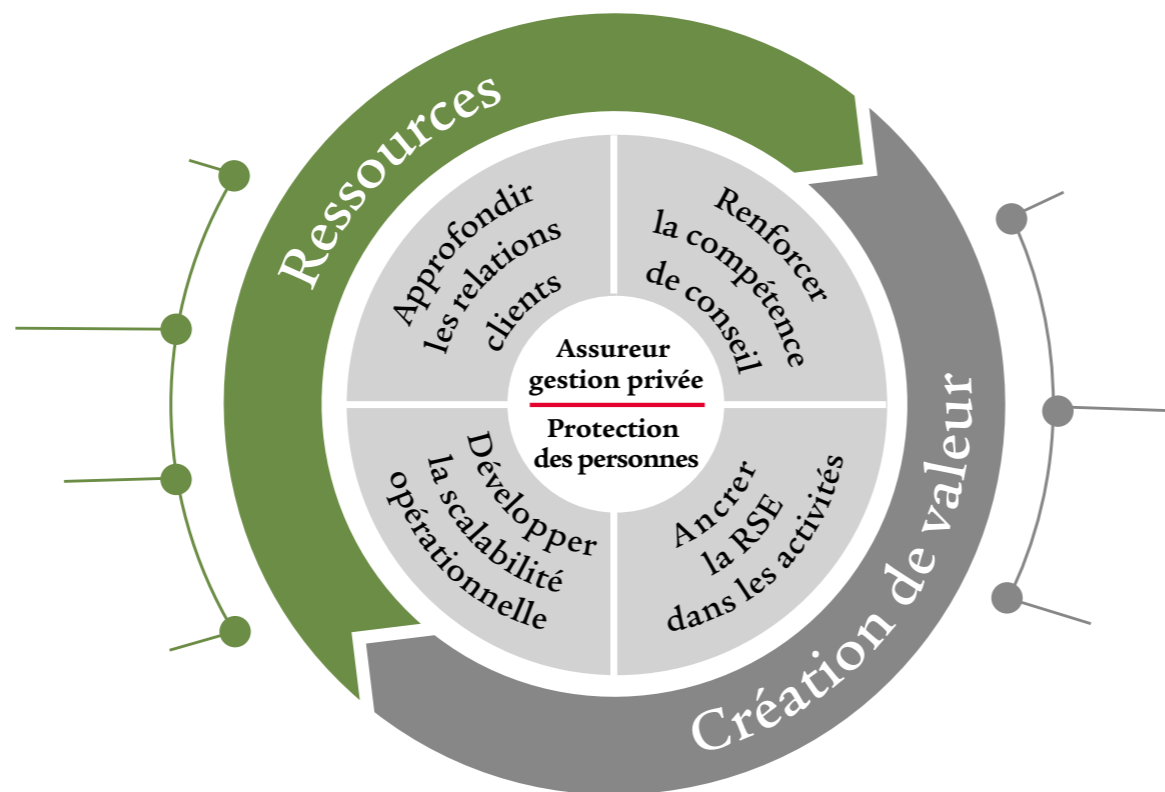
Afin de permettre la poursuite de la croissance de l'activité commerciale tout en garantissant une qualité de gestion adéquate, Swiss Life a pour objectif d'optimiser son modèle opérationnel, notamment par :

- une sélection plus fine de ses distributeurs, avec un focus sur des critères qualitatifs, au service de l'efficacité globale de toute la chaîne de valeur ;
- le développement de l'automatisation des processus de façon phygitale, c'est-à-dire avec l'intervention humaine dans le parcours du client pour lui procurer du conseil tout au long de la durée de vie de son contrat.

Modèle d'affaires

La RSE fait partie intégrante de nos activités et de nos décisions.

Elle est au cœur de notre modèle d'entreprise responsable, dont l'ambition est de permettre aux générations actuelles et futures de vivre selon leurs propres choix.



Swiss Life 2024

=

4 objectifs stratégiques auxquels Swiss Life France contribue au travers de 3 priorités :

Continuer à croître sur ses clientèles cibles

Renforcer son modèle de multidistribution

Améliorer la flexibilité et la scalabilité de son modèle opérationnel, ainsi que son efficacité

05

En tant qu'assureur
et conseiller

En tant qu'assureur et conseiller

Être à l'écoute pour proposer les produits et services les mieux adaptés

Des tendances structurelles transforment les économies, les entreprises et les modes de vie. Ces évolutions affectent non seulement le monde de l'entreprise, mais également les systèmes de retraite et de santé, faisant de la protection sociale et financière une préoccupation forte des Français. Swiss Life est attentive à ces changements : révolution digitale, accès aux soins, allongement de la durée de vie, transition écologique... Autant de défis sociétaux majeurs et d'occasions d'innover pour proposer les offres les plus pertinentes. Swiss Life développe ainsi une relation responsable et transparente avec ses clients, afin de leur proposer une offre et des services personnalisés, adaptés aux nouveaux usages, et leur permettre ainsi de faire les bons choix. En tant qu'assureur responsable, elle propose à ses clients et partenaires une expérience simple et fluide, grâce à des conseils experts et une offre personnalisée.



Enjeux RSE associés

- Relation responsable avec les clients
- Transparence envers les clients
- Digitalisation
- Pertinence de l'offre
- Vieillesse de la population
- Prévention en matière de santé
- Produits responsables

Un travail continu sur la qualité de service à toutes les étapes du parcours client

En 2021, afin de toujours mieux accompagner ses clients dans leurs choix à toutes les étapes de leur vie, tout en renforçant la montée en compétences et l'employabilité de ses collaborateurs, Swiss Life a lancé un projet ambitieux de transformation qui vise à améliorer l'expérience de ses clients.

Ce projet s'appuie sur des initiatives concrètes menées dans tous les services clients à des moments clés de la relation client. La phase de cadrage initiale a permis d'identifier vingt-six initiatives destinées à être testées par les équipes des services clients au cours de l'année 2021.

Dans le cadre de ces travaux, les services clients ont identifié des processus permettant d'agir de manière proactive auprès des clients, afin d'améliorer la relation client, la qualité et l'accès aux services d'assurance.



Par exemple, certains clients ont été contactés à certaines étapes de leur vie, ou dans le cadre de la survenance d'événements particuliers (sinistres, arrêts de travail, etc.) pour faciliter leur démarches ou l'accès aux services offerts par les contrats auxquels ils ont souscrit.



Autre exemple : une initiative de contact des clients identifiés comme mécontents ou « détracteurs » dans le cadre de l'enquête de satisfaction, a permis aux services clients de leur apporter des réponses et des éléments de compréhension. Cette initiative a été très positivement perçue par 95 % des clients contactés et ayant répondu à l'enquête de satisfaction.

Parmi ces vingt-six initiatives, huit vont être généralisées en 2022, car elles ont généré un impact positif mesurable en termes de satisfaction client, et concrétisent ainsi la raison d'être de Swiss Life.

En 2021, Swiss Life a également mis en place un plan d'entreprise pour répondre aux enjeux de qualité de service en assurance vie. Baptisé « Ambition vie », il implique l'ensemble des secteurs de l'entreprise et vise à renforcer la qualité de service, la fluidité et la simplicité des processus et des outils.

Parce que la compétence et l'expertise sont des éléments clés pour la satisfaction client, Swiss Life s'est engagée sur le recrutement avec le lancement d'un master « Expert en ingénierie » à l'ESA (École supérieure d'assurances, à Paris), et à intensifier la formation des conseillers en relation client.

Depuis plus de six ans, un Net Promoter Score (NPS) mesuré après un contact avec les clients indique leur propension à recommander Swiss Life auprès de leurs proches. Ce NPS a augmenté de 21 points entre 2020 et 2021, passant de 17 à 38, ce qui traduit une amélioration de l'expérience vécue par les clients*.

Enfin, dans une perspective d'amélioration continue de ses processus de vente, Swiss Life a développé un NPS auprès des apporteurs de son réseau commercial et de ses partenaires proposant les produits d'épargne et de retraite. L'évolution de cet indicateur et des retours qualitatifs des apporteurs sont suivis de près afin d'apporter la meilleure qualité de service possible dans le cadre de plans d'action dédiés.

*Nota bene : un changement de la méthodologie d'interrogation a eu un effet d'augmentation de la note estimé à 12 points.

Une stratégie phygitale pour répondre aux attentes des clients

En adoptant une stratégie phygitale, alliant le numérique au contact « physique », Swiss Life continue à investir dans les nouvelles technologies, tout en valorisant la relation humaine. L'association du digital et de l'échange permet de proposer des conseils à valeur ajoutée, associés à une offre de services responsables pour chacun de ses clients. Cette approche multicanale est intimement liée au portefeuille d'affaires de Swiss Life, qui propose des offres haut de gamme, sur mesure, dédiées à une clientèle de professions libérales et de chefs d'entreprise. Swiss Life se doit donc, en cohérence avec sa raison d'être (permettre à chacun de vivre selon ses propres choix), de proposer à ses clients le parcours qui leur semble le plus adapté.

En 2021, Swiss Life a continué à améliorer ses processus métiers, outils digitaux et ceux utilisés par ses partenaires commerciaux, au service d'une meilleure qualité de service, de conseil et d'une plus grande efficacité de gestion.

Les projets visant à améliorer les processus de traitement des demandes en utilisant le digital et l'automatisation ont connu un véritable succès. Par exemple, dans le cadre des remboursements d'actes de médecine douce, Swiss Life a mis en place un processus intégralement automatisé visant, d'une part à libérer du temps aux collaborateurs pour se concentrer sur des activités à forte valeur ajoutée, et d'autre part à améliorer la rapidité de traitement.

Le NPS des clients ayant bénéficié de cette modalité de traitement est supérieur de 12 points par rapport aux autres activités de santé réalisées sur la plateforme client *MySwissLife*. Dans les commentaires associés à cette enquête, les clients ont particulièrement apprécié la rapidité de traitement de leurs demandes.

L'innovation au service du client

Que ce soit pour répondre aux évolutions des attentes des clients ou anticiper le déploiement de nouvelles technologies, la nécessité d'innover et de rester en mouvement s'intensifie pour Swiss Life. Dans ce contexte, la stratégie d'innovation qu'elle a choisie s'articule autour de trois points :

- 1 **L'innovation incrémentale** qui transforme les métiers par l'apport de nouvelles technologies.
- 2 **L'innovation de rupture** qui vise à inventer les métiers de demain.
- 3 **La transformation culturelle**, indispensable à l'agilité de Swiss Life et de ses équipes.

L'innovation est un enjeu majeur et fait l'objet d'un suivi en comité bimestriel au niveau du comité exécutif de Swiss Life (comité programme innovation). Au-delà d'un état d'esprit, l'enjeu est de faire grandir une culture d'innovation en phase avec la raison d'être et les objectifs stratégiques de Swiss Life.

Plusieurs initiatives sont déjà en cours, notamment en matière d'innovation incrémentale. En juin 2020, Swiss Life a créé un « LAB Techno ». Fruit d'une initiative co-animée par la direction des systèmes d'information et la direction de l'innovation, ce laboratoire a pour vocation de tester l'apport de ces nouvelles technologies pour répondre aux besoins actuels des métiers et améliorer l'efficacité opérationnelle.

Pour ce faire, l'équipe du LAB Techno s'appuie sur un réseau d'experts et se fait accompagner par des startups sélectionnées pour leur solution et leur maîtrise des technologies. Ainsi, Swiss Life identifie continuellement les besoins de ses clients et les points d'amélioration dans leurs parcours utilisateurs, afin de concevoir des solutions pouvant répondre à leurs attentes. De nombreux tests de ces solutions prototypées sont réalisés auprès des clients, et, s'ils sont prometteurs, Swiss Life crée une activité de développement en mode « startup », en suivant les règles de fonctionnement agile.

En 2021, le voicebot⁽⁵⁾ ayant pour vocation d'améliorer le suivi et la continuité de services en dehors des horaires d'ouverture du service clients a par ailleurs été testé sur quelques lignes téléphoniques. L'objectif était de vérifier que cette technologie est aujourd'hui capable de comprendre son interlocuteur, mais aussi de lui répondre tout en préservant la satisfaction du client.

Les résultats de cette expérimentation ont été très satisfaisants. En effet, 94 % des clients ayant bénéficié de cette fonctionnalité et ayant répondu à l'enquête sont satisfaits de ce nouveau service et le trouvent très utile. Cette technologie va être approfondie pour un déploiement potentiel en 2022.

(5) Un voicebot est un agent conversationnel capable de dialoguer avec un utilisateur par la voix.

En tant qu'assureur et conseiller

Permettre à chacun de bien se protéger et de prendre soin de sa santé

Faciliter l'accessibilité aux services de santé liés aux offres Swiss Life

Dans un souci de pédagogie et afin d'accompagner ses clients au quotidien, Swiss Life déploie des projets visant à informer et à sensibiliser les clients aux services et options qui sont à leur disposition dans le cadre de leurs contrats de santé et prévoyance. L'objectif est de rappeler à chaque client les services compris dans ses contrats de santé et prévoyance en fonction de son profil et de sa situation, pour mieux l'accompagner dans son parcours de soins.

Ainsi, des tests visant à promouvoir les services sont en cours *via* les apporteurs, l'*Espace Client MySwissLife* ou encore l'envoi d'e-mails de prévention ciblés. Ces actions de promotion des services et actes de prévention portent sur les soins dentaires, le renouvellement optique et le bilan physique.

Une offre prévoyance personnalisée, qui s'adapte aux besoins des entreprises

En 2020, Swiss Life a entièrement repensé son offre de prévoyance collective en vue de proposer à ses clients un produit packagé et modulable, pour mieux répondre à leurs choix de niveau de couverture et aux engagements de branche.

Cette offre 100 % digitale met à la disposition de ses clients une solution pour faire face aux impondérables de la vie, en toute sérénité et confiance financière. SwissLife Prévoyance Entreprises + permet aux chefs d'entreprise de choisir la couverture de prévoyance la plus adaptée, et ce, quelle que soit leur branche d'activité, tout en répondant aux besoins de leurs salariés : ils ont le choix entre une offre packagée et une offre modulable, personnalisable ligne à ligne.

Par ailleurs, des options sont possibles pour soutenir notamment les aidants et les personnes souffrant de problèmes psychologiques, afin d'accompagner les entreprises et leurs collaborateurs et d'apporter des solutions pour faire face à ces situations et à leurs conséquences.

La prévention santé au service de la sécurité routière

Acteur engagé dans la prévention, Swiss Life a de nouveau lancé, en 2021, une campagne digitale à destination des chefs d'entreprise et professions libérales. L'objectif était de les sensibiliser, ainsi que leurs salariés, à la prévention (troubles visuels, stress, somnolence) et de leur proposer un programme de prévention adapté.

Cette campagne de prévention, dotée d'un positionnement novateur, associe prévention routière et prévention santé : la santé de chacun est un enjeu de sécurité routière. Elle rappelle que faire le choix de protéger sa santé est une nécessité mais aussi une responsabilité de chacun : un problème de vue, des soucis de somnolence ou un déficit de mobilité sont autant de dangers au volant.

La campagne #ChoisirLaPrévention a été vue plus de 500 000 fois.

#ChoisirLaPrévention

100 000 euros

c'est le montant global des dépenses engagées par Swiss Life pour la prévention santé en 2021.

Accompagner notre réseau dans la prévention dommage auprès des professionnels

La prévention fait partie intégrante du métier d'assureur. En cherchant à éviter la survenance d'un risque ou d'un sinistre, *via* l'éducation et la sensibilisation des assurés, Swiss Life fait le choix d'une relation responsable avec sa clientèle. Cette démarche de prévention est directement intégrée dans le conseil des agents généraux de Swiss Life. Pour ce faire, Swiss Life fournit à ses forces de vente des fiches techniques sur les thèmes de la prévention des risques auprès des professionnels. Elles constituent une aide à l'analyse des risques pour les agents généraux dans leur démarche de devoir de conseil.

Par ailleurs, un webinar visant à sensibiliser les agents généraux sur les risques encourus par les professionnels a été organisé par la direction technique dommage. En 2021, plus de 150 agents ont décidé d'y participer.

Pour mieux les accompagner dans leur développement et aborder les principaux enjeux de prévention auprès de ces cibles, un parterre d'experts a abordé deux grands thèmes :

- la prévention autour du contrat et l'adéquation des activités de l'entreprise, et l'évolution des données de nature à impacter le risque (CA, stocks, nombre de salariés, etc.) ;
- la prévention autour de certains risques classiques (incendie, vol, etc.) et d'autres moins courants (les pertes d'exploitation, par exemple).

L'objectif des prochaines sensibilisations est d'approfondir d'autres thèmes comme les risques climatiques, les accidents de la vie courante ou les risques routiers.

290 000 euros

*c'est le montant global
des dépenses engagées
par Swiss Life en 2021
pour la prévention
dommages.*

En tant qu'assureur et conseiller

Éligibilité des activités de souscription en assurance non-vie de Swiss Life France à la taxonomie européenne

Pour la première fois dans ce rapport DPEF, Swiss Life publie des éléments de la nouvelle taxonomie européenne (règlement taxonomie UE 2020/852).

La taxonomie permet d'établir un système européen de classification des activités durables. C'est un langage commun qui introduit, dans un premier temps, une nomenclature des activités économiques selon leur contribution aux objectifs environnementaux de l'Union européenne. La taxonomie définit des critères harmonisés pour déterminer si une activité économique est durable d'un point de vue environnemental.

L'industrie de l'assurance s'est mobilisée pour préparer la mise en place des dispositifs de mesure et de reporting et respecter les deux échéances réglementaires prévues par les textes.

Ainsi, en 2022, les assureurs doivent publier deux indicateurs⁽⁶⁾ d'éligibilité relatifs aux objectifs de transition et d'adaptation au changement climatique :

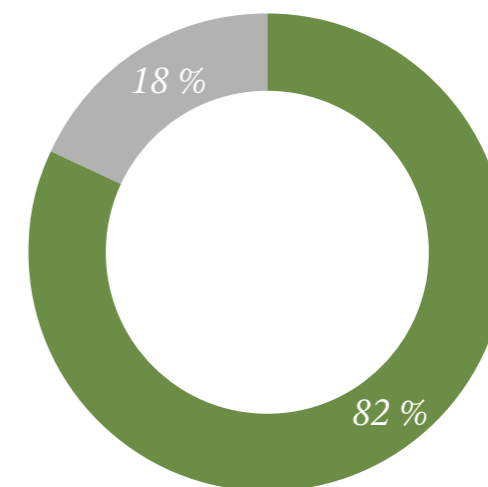
- a) un indicateur d'éligibilité des investissements à la taxonomie ;
- b) un indicateur d'éligibilité des activités de souscription en assurance non-vie à la taxonomie.

En tant qu'assureur et conseiller, Swiss Life France publie l'indicateur d'éligibilité à la taxonomie de ses activités de souscription en assurance non-vie : il s'agit de la part des primes brutes émises en non-vie correspondant aux activités d'assurance éligibles à la taxonomie de l'Union européenne.

Le montant des primes de Swiss Life considérées pour cette analyse est de 392 millions d'euros (primes émises).

Le ratio de primes éligibles de Swiss Life en 2021 se situe autour de 82 %.

Éligibilité des activités de souscription en assurance non-vie à la taxonomie



- Part des primes éligibles à la taxonomie
- Part des primes non éligibles à la taxonomie

(6) Dans le cadre de l'acte délégué pris en vertu de l'article 8 « acte délégué article 8 » adopté en juillet 2021.

06

En tant
qu'investisseur

Promouvoir la finance durable

La gestion de long terme fait partie du modèle d'affaire des assureurs. La finance durable s'inscrit donc dans la logique de la stratégie et dans la raison d'être de Swiss Life. Ces dernières années constituent un tournant en termes d'intégration des enjeux ESG / climat dans la gouvernance de Swiss Life, tant au niveau du groupe qu'au niveau de Swiss Life France et de Swiss Life Asset Managers, société de gestion filiale de Swiss Life France.

Au travers de son plan stratégique Swiss Life 2024, l'entreprise entend continuer ses efforts de maîtrise de l'intensité carbone de son portefeuille, et propose un plan de transformation du portefeuille immobilier au niveau du groupe Swiss Life.

L'objectif visé est une réduction sur le portefeuille détenu en direct de 20 % par rapport à 2019 de l'intensité des émissions CO₂ d'ici à 2030.



En tant qu'investisseur

Cette section présente les principaux éléments de la démarche de Swiss Life en matière d'investissement responsable. Une information plus détaillée est disponible dans le rapport d'investissement responsable 2020, publié en 2021, ainsi que dans les différentes politiques mentionnées.



Enjeu RSE associé

- **Stratégie d'investissement ESG**
- **Transparence climatique**

En tant qu'investisseur

L'intégration des critères ESG (environnement, social, gouvernance) / climat dans la gouvernance

La gouvernance des thématiques ESG / climat implique Swiss Life France, mais aussi le groupe Swiss Life qui fixe les orientations de la politique ESG, et Swiss Life Asset Managers, société de gestion filiale de Swiss Life France qui gère les actifs de cette dernière dans le cadre du mandat de gestion qui lui est confié.

Les sujets ESG / climat sont intégrés aux instances de gouvernance de ces trois acteurs, ainsi qu'aux politiques et engagements qui cadrent la gestion des investissements.

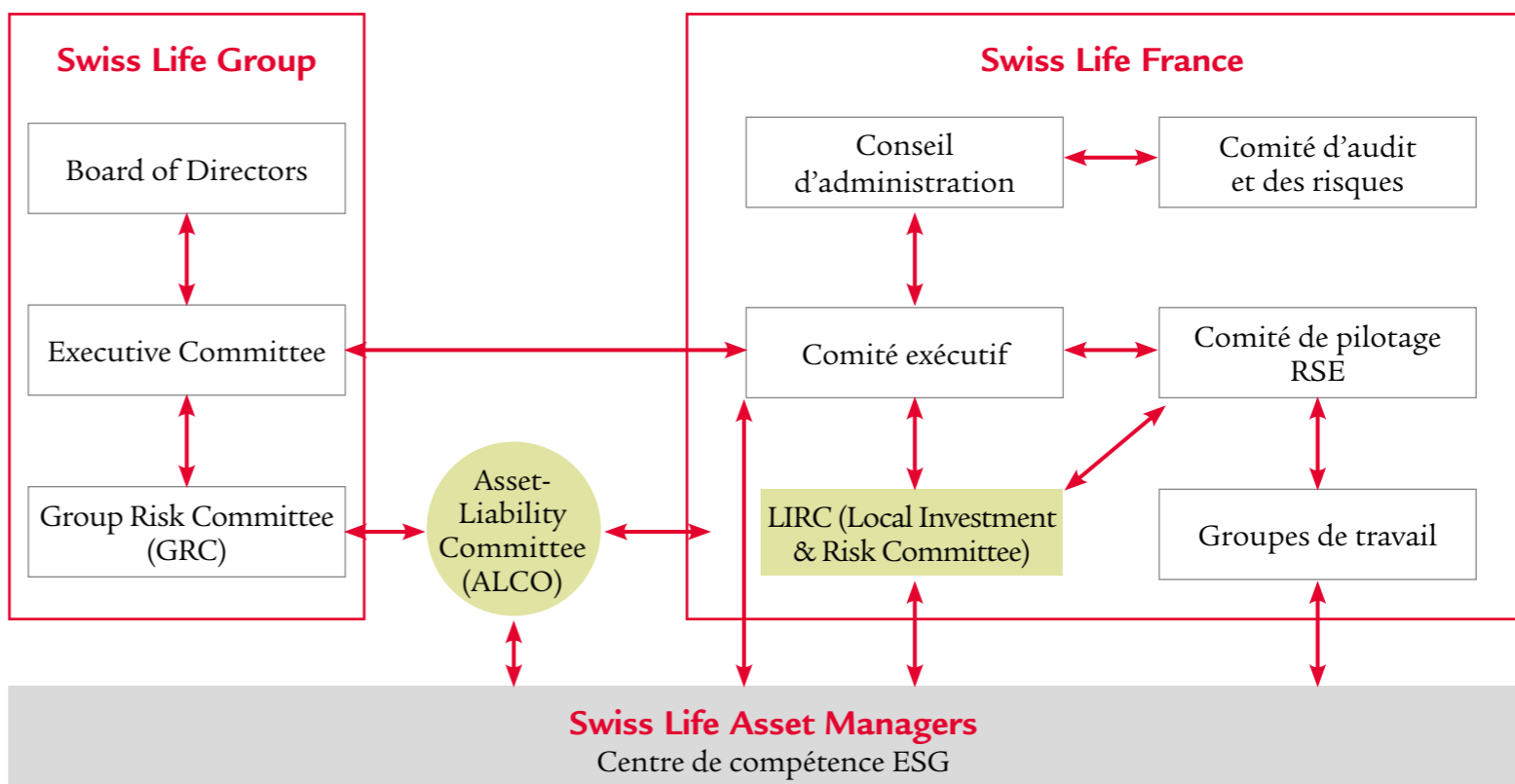
Parmi les principales instances de gouvernance qui traitent de l'ESG / climat, on peut citer :

- l'**ALCO** (Asset-Liability Committee) qui traite de l'allocation stratégique d'actifs et prend en compte l'ensemble des objectifs et contraintes au niveau global (rentabilité, solvabilité, liquidité...), y compris l'aspect ESG. La proposition définitive est adoptée par le LIRC et proposée à l'ALCO Group ;
- le **LIRC** (Local Investment and Risk Committee) qui valide les décisions d'investissements. Cette instance est la déclinaison au niveau de chaque pays, donc de la France, du Group Risk Committee (GRC) ;
- le **comité mensuel** avec Swiss Life Asset Managers qui assure le suivi opérationnel de la gestion ;
- le **comité d'audit et des risques**, émanation du conseil d'administration, qui assure le rôle de comité de préexamen, assorti de recommandations au conseil.

Ces acteurs sont pleinement coordonnés pour définir et mettre en œuvre la démarche d'investissement responsable.

Le schéma ci-dessous présente l'organisation et les interactions entre toutes les instances de gouvernance du groupe Swiss Life, de Swiss Life France et de Swiss Life Asset Managers, qui traitent de l'investissement responsable (ESG et problématique du climat).

La gouvernance de Swiss Life Asset Managers France est ainsi alignée avec celle de Swiss Life France et du groupe Swiss Life. Au-delà des inflexions stratégiques et opérationnelles que cela implique, la gestion des actifs de Swiss Life France par Swiss Life Asset Managers France s'en trouve impactée au niveau du mandat de gestion qui intègre les nouvelles directives relatives à la prise en compte de l'ESG dans les arbitrages d'investissement. Un suivi de l'investissement responsable est réalisé lors du LIRC de Swiss Life France.



En tant qu'investisseur

Plusieurs engagements, directives et politiques structurent la démarche d'investisseur responsable

Signataire des PRI en 2018, le groupe Swiss Life reconnaît la matérialité des enjeux ESG et s'engage à intégrer des critères ESG dans ses processus d'investissement, puis à reporter annuellement sur l'effectivité de cette intégration.

Ces engagements s'imposent à toutes ses filiales, et donc à Swiss Life France. Ils sont formalisés dans la politique d'investissement responsable de Swiss Life endossée par toutes les filiales du groupe (Swiss Life Asset Managers' approach to responsible investment). Celle-ci précise l'approche ESG retenue pour chaque classe d'actifs (valeurs mobilières, infrastructures, immobilier). Elle vient compléter l'approche long terme qui a toujours présidé à l'évaluation des investissements au sein de Swiss Life.

Cette politique a été opérationnellement traduite dans une guideline dédiée aux investissements responsables à l'intention des filiales Asset Managers du groupe. Ainsi, le mandat de gestion des actifs de Swiss Life France à Swiss Life Asset Managers France intègre des directives relatives à la prise en compte de l'ESG dans les arbitrages d'investissement. La gestion des actifs de Swiss Life France représentait 27 189 millions d'euros au 31 décembre 2021.

Être une entreprise responsable et durable est essentiel pour Swiss Life.

Le groupe Swiss Life a défini son engagement climat en ces termes : « Être une entreprise responsable et durable est essentiel pour nous. Face aux évolutions, nous nous devons de réagir de façon proactive et appropriée. Cela vaut également face au changement climatique, un des plus importants défis actuels. Nous sommes pleinement engagés dans l'Accord de Paris dont l'objectif consiste à limiter le réchauffement de la planète à un niveau bien inférieur à 2 °C. »

Le sujet ESG / climat est intégré à un programme intitulé *Corporate Sustainability* qui vise à structurer la démarche de responsabilité du groupe dans son ensemble. Toutes les filiales, dont Swiss Life France, participent à ce programme transversal qui s'organise autour de onze groupes de travail, déclinés par enjeux spécifiques, et dont plusieurs participent au déploiement de la politique d'investissement responsable. Par exemple, ils ont permis :

- la mise en place de directives groupes (politiques écrites) ;
- la formalisation et le déploiement d'un processus de décision intégrant les critères ESG de façon systématique, au même titre que les considérations financières ;
- l'internalisation de l'expertise ESG grâce au renforcement des équipes et à l'acquisition de nouveaux outils.

Une feuille de route à horizon 2022 a été élaborée pour définir les prochaines étapes. Ces travaux ont notamment permis de définir les objectifs liés à la stratégie d'investissement responsable du plan stratégique Swiss Life Sustainability 2024.

La prise en compte des risques ESG / climat est pleinement intégrée dans la gestion des risques de Swiss Life France

En ligne avec les travaux de France Assureurs (ex-Fédération française de l'assurance — FFA), Swiss Life France a intégré les risques suivants dans sa réflexion sur les risques ESG / climat : risque de réputation (y compris la perception des collaborateurs), risque de conformité, risque business, risque lié au financement.

Par ailleurs, comme pour l'ensemble des assureurs, la valorisation des actifs de Swiss Life France peut dépendre de l'exposition aux risques physiques (pertes liées à des événements climatiques extrêmes) et aux risques de transition (ajustement vers une économie bas carbone et problématique dite des « stranded assets » ou « actifs bloqués »).

Plusieurs analyses menées en interne montrent l'intégration des risques ESG / climat dans l'analyse des risques de Swiss Life France.

- Le risque climat a été intégré à titre exploratoire dans le processus d'évaluation interne des risques et de la solvabilité (ORSA : Own Risk and Solvency Assessment).
- Une catégorie de risques « Sustainability, ESG Investment and Climate Change » a été intégrée dans la cartographie des risques stratégiques de l'entreprise.
- La matrice de matérialité des enjeux RSE, présentée dans ce rapport, inclut la « stratégie d'investissement ESG » et la « transparence climatique » comme enjeux prioritaires.

Cette intégration est favorisée par le fait que la fonction gestion des risques est rattachée au directeur général délégué de Swiss Life France en charge des finances, qui est également le sponsor des sujets RSE et ESG au comité exécutif.

En tant qu'investisseur

La volonté de promouvoir largement la finance durable

Swiss Life participe à la promotion du sujet ESG / climat auprès de toutes ses parties prenantes (auprès de ses collaborateurs, dans les démarches de place, avec ses pairs, dans les sociétés dans lesquelles elle investit, auprès de ses clients, etc.).

Via le groupe Swiss Life, Swiss Life France adhère à différentes initiatives internationales sur les problématiques ESG / climat telles que le CDP (Carbon Disclosure Project), Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD), Principes pour une assurance responsable (PSI : Principles for Sustainable Insurance) ou encore le Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB).

En France, Swiss Life France participe, *via* France Assureurs (ex-Fédération française de l'assurance – FFA), aux travaux de l'observatoire de la finance verte et durable créé en juillet 2019 par les acteurs de la place financière de Paris. En 2021, Swiss Life France a participé à l'élaboration du reporting quantitatif 2020 de l'observatoire de la finance durable, et publié dans la partie qualitative ses engagements publics en termes d'investissement responsable.

En 2021, Swiss Life France a participé à la semaine de la finance responsable et a organisé une conférence sur le thème de la finance durable à destination de ses collaborateurs. Cette conférence, co-animée par les responsables RSE de Swiss Life France et les responsables ESG du groupe Swiss Life Asset Managers, a été l'occasion de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux ESG / climat et de présenter la démarche d'investissement responsable de Swiss Life.

Swiss Life a également travaillé au développement d'une formation autour des fondamentaux de la finance durable à destination de tous les collaborateurs, et qui sera rendue obligatoire pour le réseau commercial de Swiss Life France. Elle a été lancée au début de l'année 2022.

La promotion de la finance durable auprès des émetteurs s'appuie sur la politique d'engagement actionnarial, mise en œuvre par Swiss Life Asset Managers dans le cadre du mandat de gestion de portefeuille confié par Swiss Life France.

Cette politique présente les principes qui guident :

- le suivi de la performance extra-financière des sociétés du portefeuille, avec une approche adaptée à chaque classe d'actifs ;
- l'exercice du droit de vote aux assemblées générales, expression importante de la responsabilité actionnariale ;
- le dialogue mené avec les entreprises présentes dans les portefeuilles ;
- la gestion des conflits d'intérêts.

Afin de promouvoir la finance durable auprès de ses clients, Swiss Life a développé une offre financière « Choix responsable ». Les experts de Swiss Life Gestion Privée ont ainsi évalué et sélectionné une gamme de fonds sur des critères de performance, de transparence et d'implication dans l'investissement responsable. Une diligence répondant à de nombreuses exigences en termes d'engagement ISR (Investissement socialement responsable) et ESG (Environnement, social, gouvernance) de la société de gestion et du fonds sélectionné, qui doit avoir obtenu un label européen de la finance durable (ISR, GreenFin, Finansol ;

LuxFlag ; Towards Sustainability...), détermine l'éligibilité du fonds à l'allocation choix responsable.

L'univers d'investissement de l'offre choix responsable évolue constamment et est mis à jour régulièrement, en fonction de la dynamique de développement des produits et des labellisations en matière de finance durable. Par ailleurs, Swiss Life fait constamment évoluer son offre pour tenir compte des attentes de la société et du cadre réglementaire présent et à venir.

En complément de cette gamme, depuis 2019, pour tous les nouveaux contrats d'assurance vie en unités de comptes, les clients de Swiss Life peuvent déjà avoir accès à des unités de compte labellisées selon trois catégories : l'investissement responsable (label ISR), la transition énergétique (label GreenFin) et la finance solidaire (label Finansol). Sur ces produits, l'offre de Swiss Life est déjà en conformité avec les demandes de la loi Pacte pour 2022.

Enfin, Swiss Life France met à disposition de ses clients et du grand public sur son site Web une synthèse de la démarche d'investissement responsable de Swiss Life France.



Finance durable – Swiss Life France

En tant qu'investisseur

Illustration de la mise en place opérationnelle de ces politiques

L'intégration de critères ESG au processus décisionnel (analyse *ex ante*) est effectuée pour l'ensemble de la gestion cotée (obligations et actions), ainsi que pour les actifs immobiliers, ce qui représente environ 90 % des actifs sous gestion ESG.

Depuis début 2020, Swiss Life utilise aussi les données sur l'intensité carbone fournies par MSCI ESG Research. Pour les actifs immobiliers, Swiss Life Asset Managers a mandaté un prestataire externe dans le but de réaliser une analyse de l'exposition au risque climat des actifs sous gestion. Une information plus détaillée est disponible dans le rapport d'investissement responsable 2021.

Portefeuille mobilier

Swiss Life France réalise aussi des analyses ESG de son portefeuille sous gestion (analyse *ex post*) afin de s'assurer de la qualité de sa gestion en matière d'ESG. Dans le cadre de l'exercice de reporting 2022 (basé sur les encours au 31 décembre 2021), le périmètre d'analyse est de 89 % des encours de Swiss Life France alloués en gestion obligataire (corporate et souveraines), actions et immobilier, soit un peu plus de 23,2 milliards d'euros.

Pour la seule classe d'actif obligation, qui représente l'essentiel du portefeuille d'actifs de Swiss Life France, le taux de couverture des analyses ESG est de l'ordre de 95 %. Sur le portefeuille obligataire, la note ESG globale⁽⁷⁾ est « A » ; il s'agit d'un score de bonne qualité.

Portefeuille immobilier

Le nombre d'immeubles couverts par l'analyse ESG est en constante progression. Ainsi chaque nouvel immeuble entrant en portefeuille est évalué selon des critères extra-financiers définis dans des grilles d'analyse spécifiques à chaque typologie d'immeuble.

Au 31 décembre 2020, 100 % du patrimoine pouvant être analysé en *ex post*, à l'exception des actifs en cours de construction est couvert par l'analyse. La note ESG moyenne du portefeuille s'affiche à 70/100, en légère hausse par rapport au 31 décembre 2019 (69/100) et au 31 décembre 2018 (68/100). Pour ce qui est de l'analyse énergie, eau et carbone, 94 % du patrimoine est couvert au 31 décembre 2020

Un plan ambitieux de transformation du portefeuille immobilier au niveau de Swiss Life Group a été lancé fin 2021. L'objectif visé est une réduction sur le portefeuille détenu en direct de 20 % par rapport à 2019 de l'intensité des émissions CO₂ d'ici à 2030. La déclinaison de ce plan au niveau de Swiss Life France fera l'objet d'une présentation plus détaillée dans le rapport de l'année prochaine.

Développement des supports d'épargne responsable

Les encours des unités de compte labellisées (ISR, GreenFin ou Finansol) proposées par Swiss Life France ont significativement augmenté au cours de l'année 2021. Pour l'ensemble des labels, on constate une hausse de 377 % des encours, passant de 521 millions d'euros en 2020

à 2 484 millions fin 2021. Cette forte progression s'explique notamment par l'augmentation importante du nombre d'unités de compte ayant obtenu un label. C'est notamment le cas pour le label ISR. À périmètre identique, les encours des unités de compte labellisées ont tout de même progressé de 92 % par rapport au dernier exercice.

Au cours de l'année 2021, d'autres labels ont émergé, notamment « FNG Siegel (allemand) », ou « Towards Sustainability (belge) ». Ces nouveaux labels ont déjà été implémentés au sein des perspectives d'investissement possibles.

Swiss Life Asset Managers développe la labellisation de ses fonds. Ainsi, au 31 décembre 2021, elle met à disposition de ses clients quatorze fonds labellisés ISR (huit en valeurs mobilières et six en immobilier). Swiss Life Asset Managers diversifie également son offre en matière de fonds thématiques et de fonds à impact : en 2021, elle a lancé trois produits actions sur la thématique environnementale, et un produit immobilier à impact social, en partenariat avec Cedrus Partners, le Samu social de Paris et Habitat et humanisme.



⁽⁷⁾ Note fournie par MSCI ESG Research.

En tant qu'investisseur

Éligibilité des investissements de Swiss Life France à la taxonomie européenne

Pour la première fois dans ce rapport DPEF, Swiss Life publie des éléments de la nouvelle taxonomie européenne (règlement taxonomie UE 2020/852).

La taxonomie permet d'établir un système européen de classification des activités durables. C'est un langage commun qui introduit, dans un premier temps, une nomenclature des activités économiques selon leur contribution aux objectifs environnementaux de l'Union européenne. La taxonomie définit des critères harmonisés pour déterminer si une activité économique est durable d'un point de vue environnemental.

L'industrie de l'assurance s'est mobilisée pour préparer la mise en place des dispositifs de mesure et de reporting, et respecter les deux échéances réglementaires prévues par les textes.

Ainsi, en 2022, les assureurs doivent publier deux indicateurs⁽⁸⁾ d'éligibilité relatifs aux objectifs de transition et d'adaptation au changement climatique :

a) un indicateur d'éligibilité des investissements à la taxonomie ;

b) un indicateur d'éligibilité des activités de souscription en assurance non-vie à la taxonomie.

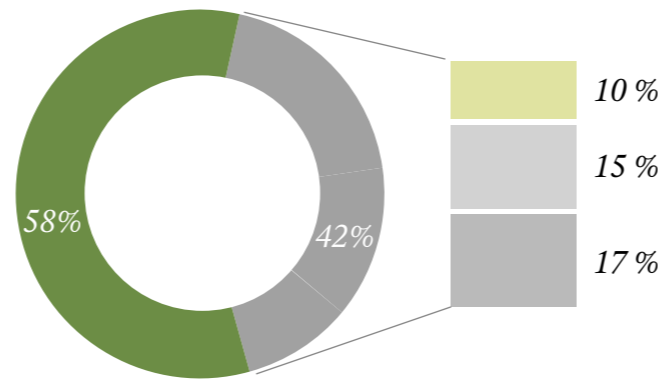
En tant qu'investisseur, Swiss Life France publie son indicateur d'éligibilité des investissements à la taxonomie : part des investissements destinés au financement ou associés à des activités économiques éligibles à la taxonomie / total des investissements.

Swiss Life France gère un total de placements « actif général » représentant 25 895 millions d'euros au 31 décembre 2021.

Cet actif général représente les placements pour lesquels Swiss Life France porte et gère le risque, et sur lesquels elle élabore et met en place une stratégie d'investissements en articulation avec sa stratégie d'appétence et de gestion des risques.

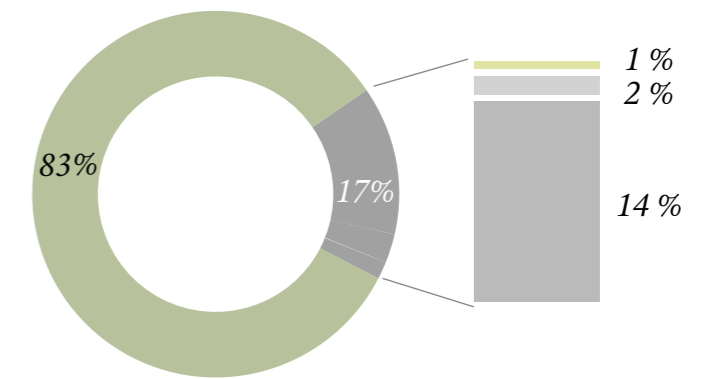
L'éligibilité des investissements de Swiss Life à la taxonomie européenne est présentée pour les deux principales classes d'actif sous gestion :

Éligibilité à la taxonomie :
obligations d'entreprises
(objectifs environnementaux 1+2 de la taxonomie) en %



- Investissements hors gouvernements, banques centrales, émetteurs supranationaux et obligations d'entreprises
- Obligations d'entreprises éligibles à la taxonomie
- Obligations d'entreprises non éligibles à la taxonomie
- Obligations d'entreprises hors NFRD

Éligibilité à la taxonomie :
actions
(objectifs environnementaux 1+2 de la taxonomie) en %



- Investissements hors États, banques centrales, émetteurs supranationaux et actions
- Actions éligibles à la taxonomie
- Actions non éligibles à la taxonomie
- Actions hors NFRD

(8) Dans le cadre de l'acte délégué pris en vertu de l'article 8 « acte délégué article 8 » adopté en juillet 2021.

07

En tant
qu'employeur

En tant qu'employeur

Qualité de vie au travail et diversité

En tant qu'employeur responsable, Swiss Life s'engage à valoriser la diversité, véritable facteur de performance, et à développer la qualité de vie au travail, propice à l'efficacité au sein de l'organisation et au bien-être des collaborateurs. Ces convictions ont forgé la marque employeur de Swiss Life et ne cessent de s'adapter aux évolutions de son environnement. Elles concrétisent sa raison d'être : permettre à chacun de vivre selon ses propres choix, et ainsi offrir les conditions les plus favorables à l'épanouissement professionnel et personnel.

En tant qu'employeur



Enjeux RSE associés

- Qualité de vie au travail
- Diversité
- Santé et sécurité au travail

La qualité de vie au travail : pilier du projet de transformation NEO

Avec le projet NEO (Nouveaux environnements et organisation du travail), l'ambition de Swiss Life est de concilier les attentes des collaborateurs et les performances individuelles et collectives. Pour ce faire, NEO favorise un environnement de travail harmonieux, en créant des espaces adaptés aux nouveaux modes de travail hybrides. Ce projet d'envergure soutient ainsi une culture d'entreprise qui permet à chacun d'être pleinement acteur de son développement, en cohérence avec les valeurs et la raison d'être de Swiss Life : « Permettre à chacun de vivre selon ses propres choix. »

Accompagner la transformation

Les activités réalisées au bureau par les collaborateurs ont évolué, notamment avec l'extension du télétravail, générant, de fait, des besoins de nouveaux types d'espaces. Afin de répondre à cet objectif, Swiss Life a réaménagé, dès le premier semestre 2021, les locaux de son siège social à Levallois, pour optimiser le travail hybride (à distance et sur site) et pour que les collaborateurs puissent travailler au sein d'environnements organisés autour d'espaces adaptés à chaque besoin. Ainsi, les environnements de travail ont été repensés pour y ancrer de nouveaux usages favorisant le collaboratif, les échanges, la convivialité et la qualité de vie au travail.

Pour garantir la souplesse de ce nouvel équilibre entre télétravail et présence au bureau, Swiss Life permet à l'ensemble de ses collaborateurs, quel que soit leur statut (CDI, CDD, alternants et stagiaires) de bénéficier jusqu'à

135 jours de télétravail par an. Ce nouvel accord, plus flexible que le précédent, a pour objectif de favoriser ces nouveaux comportements plus autonomes et responsables, en tenant compte à la fois des besoins des managers et des attentes des collaborateurs. Il vise le développement d'une culture de confiance, de responsabilisation et d'autonomie.

Dans ce contexte de transformation, Swiss Life a mis en place un dispositif d'accompagnement complet auprès des managers et collaborateurs, au travers d'ateliers de mise en situation, de formations et réunions d'information. Un réseau de collaborateurs a été formé pour accompagner les équipes au quotidien et faciliter les transformations. L'enjeu est d'inciter les équipes à se mettre d'accord sur des principes communs de fonctionnement au sein de leur environnement de travail.

De plus, Swiss Life évalue régulièrement, *via* des sondages, la perception et l'appréciation des collaborateurs au regard des évolutions des modes de travail et des outils mis à leur

disposition. Les résultats de ces sondages permettent à Swiss Life de mettre en place des plans d'action répondant au mieux à leurs attentes et aux besoins de l'entreprise.

Enfin, Swiss Life reste attentive également aux risques psychosociaux que pourraient engendrer l'évolution de ces modes de travail, et porte une attention particulière à la santé et au bien-être des collaborateurs dans leur nouvel environnement de travail, tout comme à distance.

135 jours
de télétravail
par an

La diversité et l'inclusion au cœur de la stratégie RH de Swiss Life

L'humain au premier plan

Chez Swiss Life, le respect est la condition *sine qua non* d'un climat de travail empreint de confiance.

Swiss Life s'engage ainsi à garantir à ses collaborateurs un environnement de travail où les différences individuelles sont valorisées avec respect et dignité. Swiss Life considère la diversité et l'inclusion comme une source de richesse, de développement et de performance, tant pour elle que pour chaque collaborateur.

L'entreprise est attentive à promouvoir la diversité et l'inclusion au sein de toutes les équipes, et à prévenir les discriminations sous toutes leurs formes. Désirant poursuivre ses efforts en faveur de la diversité et de l'inclusion, en 2021, la direction des ressources humaines a décidé de faire appel à des cabinets spécialisés dans l'inclusion des talents de la diversité en France, et dans l'accompagnement à la transformation des pratiques RH.

Par ailleurs, consciente que la promotion de la diversité et de l'inclusion passe par la sensibilisation de chacun, Swiss Life a notamment élaboré un e-learning « recruter sans discriminer » à destination de tous les managers de l'entreprise.

Politique handicap

Swiss Life développe sa politique handicap autour de l'autonomie des personnes et leur insertion en favorisant une culture de travail diversifiée et un mode de pensée ouvert. Cette politique s'inscrit en lien direct avec les valeurs de l'entreprise qui sont : être attentif à chaque personne ; apporter de la sérénité ; prouver notre fiabilité.

L'ensemble des actions menées en faveur du handicap ces dernières années, en lien étroit avec les directions RH et RSE, la Fondation Swiss Life et les services de santé, en est la traduction.

La déclinaison de la politique handicap de Swiss Life se traduit par des actions concrètes menées dans une logique de sensibilisation et de co-responsabilisation :

- recrutement et maintien dans l'emploi des collaborateurs handicapés ;
- suppression des tabous et libération de la parole ;
- formation des managers et sensibilisation des équipes ;
- soutien et accompagnement, y compris administratif, des personnes en situation de handicap dans leur quotidien, tant professionnel que personnel ;
- adaptation du poste de travail des collaborateurs en situation de handicap, tant sur site, qu'à leur domicile ;

- développement des partenariats, en lien avec la Fondation Swiss Life ;
- développement du recours aux entreprises adaptées (EA) et établissements ou services d'aide par le travail (ESAT), dans le cadre de la démarche d'achats responsables.

La Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH) est un temps fort d'échange, de partage et d'éclairage sur le handicap au travail, d'actions concrètes pour faciliter le recrutement des personnes en situation de handicap, et de sensibilisation auprès des collaborateurs et des managers. À cette occasion, en 2021, Swiss Life a organisé des conférences, ateliers de sensibilisation et saynètes de théâtre sur les sites de Levallois et Roubaix (et en visioconférence), pour faire évoluer le regard sur le handicap.

En partenariat avec LADAPT, Swiss Life soutient l'accompagnement et l'insertion des personnes en situation de handicap depuis 2020. Avec le concours de sa fondation, elle développe également son ancrage territorial et local avec la construction d'une relation privilégiée avec les acteurs régionaux de LADAPT et ses différents partenaires.

Par la mise en œuvre de cette politique, l'ambition de Swiss Life est que chaque collaborateur, en situation ou non de handicap, puisse être pleinement acteur de sa vie professionnelle et de son développement.

En tant qu'employeur

Égalité professionnelle femmes – hommes

Afin de soutenir au mieux les managers et leurs équipes, des processus standardisés de gestion du personnel sont appliqués en France et à l'échelle du groupe Swiss Life. Ces derniers garantissent des évaluations objectives de la performance, des entretiens sur le développement ainsi que des décisions concernant les salaires ou les promotions.

Swiss Life est déterminée à reconnaître et promouvoir les multiples compétences et le potentiel de chacun de ses collaborateurs. Elle applique une pratique d'engagement équitable et non discriminatoire. Seuls les potentiels, aptitudes et compétences liés au profil d'exigence du poste concerné sont déterminants dans le cadre d'une embauche ou d'une promotion.

La politique de rémunération du groupe Swiss Life, appliquée en France, garantit une rémunération juste et équitable des collaborateurs. Swiss Life dispose donc de processus et d'instruments permettant de vérifier et de garantir l'égalité des salaires entre les femmes et les hommes dans l'ensemble du groupe.

En 2018, à la suite de la première publication de son index égalité femmes – hommes, Swiss Life a renforcé son plan d'action sur l'égalité de traitement, qui ne se limite pas au niveau des rémunérations et de l'impact de la maternité sur les parcours professionnels.

En outre, une attention particulière est portée chaque année lors des négociations annuelles obligatoires, notamment par le biais de l'attribution d'un budget spécifique.

Depuis la première publication de l'index égalité femmes – hommes, Swiss Life France a enregistré une progression de 20 points, pour s'établir à 91/100 en 2021.

Diversité intergénérationnelle

La diversité générationnelle est aussi un axe important de la stratégie RH de Swiss Life, au travers de sa politique jeunes et des actions menées pour l'emploi des seniors.

La politique jeunes de Swiss Life permet d'agir en faveur de la qualification et de l'insertion professionnelle des jeunes, et repose sur trois volets : le recrutement, les relations avec les écoles et l'inclusion.

Véritables leviers de la politique jeunes, les alternants et les stagiaires contribuent à la richesse de l'entreprise par l'apport de nouvelles idées et compétences. Dans une dynamique « gagnant / gagnant », Swiss Life est fière, cette année encore et quelles que soient les circonstances, de promouvoir ainsi l'insertion professionnelle des étudiants, en leur offrant une formation de qualité et un accueil attentif au sein des équipes. En 2021, Swiss Life a accueilli 77 nouveaux alternants et 29 stagiaires

Swiss Life a fait le choix, depuis plusieurs années, de soutenir et d'accompagner les alternants, stagiaires et jeunes diplômés en leur offrant une formation de qualité et une expérience riche. Les jeunes talents de Swiss Life contribuent ainsi à la performance de l'entreprise et à l'évolution de ses métiers. En 2021, Swiss Life a mis en place un nouveau concept en créant sa première classe dédiée pour la direction du

service clients vie (SCV) en partenariat avec l'École supérieure d'assurances : quatorze étudiants préparant le titre d'expert en ingénierie patrimoniale (diplôme bac + 5) sont accueillis en alternance durant deux ans au sein des équipes du SCV. Leur cursus scolaire sera complété par un programme de formation Swiss Life propre aux enjeux business et aux métiers de l'entreprise.

En 2021, 12 % des alternants en fin de contrat ont reçu une offre de CDI ou CDD. La baisse de cet indicateur par rapport à l'année 2020 s'explique par une évolution du contexte économique et du marché de l'emploi. Swiss Life a cependant réussi à garantir l'employabilité des jeunes et à les fidéliser. En 2021, elle a proposé un nouveau contrat en alternance à 29 % de ses alternants en fin de contrat et poursuivant leurs études. Cette fidélisation est renforcée par le fait que Swiss Life a recruté en alternance 39 % de ses stagiaires à la fin de leur stage.

Prévention santé et risques psychosociaux (RPS)

Préserver la santé des salariés est une priorité constante. L'objectif de Swiss Life est de veiller au bien-être des collaborateurs et de prévenir tout risque lié à la santé et à la sécurité. Afin de bénéficier d'un meilleur suivi des salariés, Swiss Life dispose d'un service de santé au travail, composé de médecins du travail, de deux infirmières et d'une assistante sociale. Depuis 2019, le comité social et économique (CSE) est accompagné par trente représentants de proximité dont les missions sont la prévention des RPS et l'accompagnement au changement. En complément de cette démarche, trois référents harcèlement et « propos sexistes » ont été formés. Ils sont chargés d'orienter, d'informer et d'accompagner les collaborateurs en matière de lutte contre le harcèlement. Chaque année, des rapports réalisés par les centres de médecine du travail présentent le bilan de la situation générale de la santé, de la sécurité et des conditions de travail. Ces rapports sont exposés, développés et débattus en commission de santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT).

Cette année, le service de santé a formé la majorité des managers de la distribution, les représentants de proximité et ses collaborateurs aux RPS, en mettant un point d'attention à la nécessité de mettre en place des points d'écoute et d'expression libre. Cette formation a également été l'occasion de rappeler l'existence de la formation accessible à tous sur la gestion du stress.

Swiss Life a également fait le choix de maintenir la cellule psychologique mise en place dès le premier confinement de mars 2020.

Informer et protéger les salariés

Les infirmières de Swiss Life participent à l'identification, l'évaluation et la prévention des risques pour la santé et la sécurité, participent aux enquêtes et analyses des groupes de prévention et à l'élaboration des démarches de prévention. Avec leur appui, et dans le cadre de la stratégie RH, Swiss Life mène de nombreuses actions de prévention (les gestes et postures au travail et en télétravail, les gestes qui sauvent, prévention sur l'équilibre alimentaire, etc.) mais également de la prévention adaptée au télétravail (hygiène, posture...).

La participation à la Journée mondiale de la santé et sécurité au travail est également l'occasion d'accompagner au mieux les collaborateurs dans leur quotidien. En 2021, Swiss Life a notamment proposé des ateliers pour rappeler les bonnes postures et recommandations à appliquer pour remédier aux douleurs articulaires, musculaires ou encore à la fatigue visuelle. La participation à Octobre Rose, le mois consacré à la lutte contre le cancer du sein, fut également l'occasion de rappeler l'importance de la prévention et du dépistage précoce.

Formation, motivation et évolution professionnelle

« Devenir pleinement acteur de sa vie professionnelle » est une ambition majeure, pleinement intégrée à la stratégie RH de Swiss Life depuis 2019. Cette volonté se traduit à travers plusieurs actions emblématiques, dont le développement de parcours de professionnalisation pour sécuriser les savoirs et partager les connaissances, et des formations en adéquation avec les priorités stratégiques, telles que l'expérience client. L'objectif est d'offrir davantage d'opportunités d'évolution, et de permettre à chaque collaborateur de construire son parcours professionnel.



En tant qu'employeur



Enjeux RSE associés

- Formation et gestion des emplois
- Formation à la digitalisation

Permettre à chacun de devenir pleinement acteur de sa carrière

Enrichissement de l'offre de formation

L'offre de formation de Swiss Life s'enrichit en continu. En 2021, deux dispositifs emblématiques se sont vus renforcés en soutien à la stratégie RH de l'entreprise : MyLearningCoffee et Manager's Life.

Ces dispositifs sont le résultat d'une volonté de Swiss Life de développer les compétences des collaborateurs et permettre ainsi à chacun d'être acteur de sa vie professionnelle.

MyLearningCoffee vise à soutenir le développement des talents de Swiss Life en accompagnant les collaborateurs qui souhaitent être acteurs de leur vie professionnelle. Cet outil digital présente de façon ludique, attractive et créative la richesse des dispositifs d'accompagnement et les moyens de développement des compétences qui s'offrent aux collaborateurs, en fonction de leurs envies et de leurs choix. L'objectif est de motiver l'intérêt et de faciliter l'accès à ces informations, pour que chacun puisse décider et agir en toute connaissance.

Manager's Life, le programme certifiant de transformation managériale lancé fin 2019 en partenariat avec l'école de commerce KEDGE Business School, s'adresse à tous les managers de Swiss Life et leur offre l'opportunité

d'enrichir leurs connaissances et leur posture.

En 2021, près de trois cents managers ont participé à ce programme, avec un taux de réussite de 98 %. Ces collaborateurs qui ont fait le choix de faire évoluer leur rôle de manager vers celui de leader de la transformation, ont pu profiter de formats pédagogiques et collaboratifs, avec des ateliers d'intelligence collective. Pour les accompagner au regard d'un contexte en perpétuel changement et de nouvelles organisations de travail, les modules ont été renforcés avec des thématiques telles que l'animation d'équipe en télétravail, ou encore le management hybride.

En complément de ces dispositifs, Swiss Life met à la disposition de ses collaborateurs des plateformes d'apprentissages en ligne sur lesquelles de nombreux contenus sont disponibles.

En 2021, elles ont été enrichies de nombreux contenus et formats :

- une **vingtaine de formations scénarisées** auxquelles les collaborateurs peuvent participer de manière ludique, dans un format de « serious games ». Ainsi, les apprenants mémorisent mieux les notions à intégrer grâce au plaisir associé à l'activité, tout en vivant une expérience immersive et atypique ;

- des **formations personnalisées** visant à développer les compétences linguistiques ;
- des **formations autour de l'innovation et de la transformation digitale**, dans des formats d'apprentissage engageants et innovants de « micro-learning » ;
- des **formations techniques** dédiées aux métiers de l'assurance, qui se sont intensifiées avec l'augmentation des exigences techniques et réglementaires, notamment dans le cadre de la loi Pacte.

Ainsi, attestant de la richesse et de la pertinence des formations proposées, 84 % des collaborateurs ont réalisé au moins une formation volontaire en 2021.

84 %

des collaborateurs
ont réalisé au moins une
formation volontaire

En tant qu'employeur

Gestion et développement des talents

Swiss Life considère que chaque collaborateur a du talent et est un talent qui contribue au succès de l'entreprise. Ce talent doit donc être reconnu, accompagné et développé en fonction des forces, capacités et potentiels de chacun.

Développer la mobilité interne

S'inscrivant dans un contexte de marché de l'emploi très concurrentiel, Swiss Life mise sur ses talents. Sa volonté est de permettre à chaque collaborateur d'avoir plusieurs vies professionnelles au sein de Swiss Life et de favoriser ainsi le développement des compétences et l'employabilité de chacun. L'objectif est de leur donner les moyens d'être acteurs de leur vie professionnelle et de les accompagner tout au long du processus de mobilité pour faire de leur nouvelle aventure un succès.

Swiss Life propose donc aux collaborateurs de découvrir ou redécouvrir, dans un espace dédié à la mobilité interne, les nombreux métiers de Swiss Life.

Lancé en 2021, le nouvel espace, intitulé « Ma mobilité », a pour objectif d'éclairer les collaborateurs sur les métiers exercés chez Swiss Life, tout en les accompagnant dans leur démarche de mobilité. L'entreprise cherche ainsi à donner de la visibilité sur les métiers et les passerelles possibles. Candidats ou recruteurs y trouvent toutes les informations utiles à l'aboutissement de leur projet. Et parce que c'est une expérience « vivante », l'espace est enrichi par des nouveautés tout au long de l'année.

Fiches métiers coréalisées avec les représentants métiers, vidéos, forums métier, conseils et bonnes pratiques (je prépare mon projet, je prépare mon CV et mon entretien, je rejoins ma nouvelle équipe). Swiss Life met tout en place pour permettre à chacun d'être acteur de sa vie professionnelle et de se saisir des opportunités de carrière offertes par l'entreprise.

En 2021, les forums de découverte des métiers ont été organisés sous forme de Webinars, au sein desquels les intervenants sont les représentants des métiers concernés, et auxquels 170 collaborateurs ont pu participer, avec une note de satisfaction globale de 4,7/5.

Pour favoriser la mobilité interne, Swiss Life mise sur le développement des compétences afin d'appuyer les projets de mobilité des collaborateurs en leur proposant des parcours construits sur mesure. Ces parcours digitaux leur permettent ainsi d'améliorer leurs connaissances et compétences autour, par exemple, des métiers et de l'environnement de l'assurance, des fondamentaux des assurances de biens et de personnes, ou encore des bases de l'épargne et la retraite.

Ces éléments sont suivis au sein du comité mobilité de Swiss Life, qui se réunit une fois par mois afin de faire le point sur les postes à pourvoir et les collaborateurs ayant émis des souhaits de mobilité afin de favoriser la mobilité interne.

En 2021, le taux de postes ouverts et pourvus par la mobilité interne s'élevait à 17 %.

MyBoost : un programme dédié aux talents à fort potentiel

MyBoost est un programme dédié aux talents de Swiss Life sélectionnés pour leur potentiel et leurs performances. Ce programme ambitieux et novateur, tant sur le fond que dans sa forme, favorise le coaching et le développement personnel. En prise avec la réalité, il est construit autour d'ateliers facilitant les échanges et le partage, avec pour fil rouge l'expérience client. Ce programme est pensé en mode hybride, mixant présentiel et distanciel, afin d'être en phase avec les nouveaux modes d'organisation et méthodes de travail.

Autre particularité de MyBoost : celle de ne pas s'attacher à un seul type de profil. Swiss Life fait le pari de l'ouverture, de la transversalité, de l'intelligence collective et de la collaboration, avec des profils venant de toutes les directions et avec des expériences diverses : métiers, ancienneté, etc. sont ainsi mixés. Deux populations de talents collaborent ensemble en groupe ou en binôme (à travers le mentorat) : les « leaders » et les « explorateurs » (profils plus jeunes). L'objectif est de générer dynamisme, créativité, et que tous puissent se nourrir les uns des autres. Swiss Life est riche de cette diversité, et choisit de soutenir cette richesse en créant la rencontre entre tous ces univers, en faveur de la performance individuelle et collective.

En tant qu'employeur

Top Employer

Top Employers Institute, autorité internationale indépendante en RH, distingue les meilleurs employeurs dans le monde, c'est-à-dire ceux qui proposent un environnement de travail de qualité, favorisent le développement des talents et s'efforcent d'améliorer en permanence leurs pratiques en ressources humaines. En 2021, pour la troisième année consécutive, Swiss Life a participé à cette démarche de certification et d'amélioration continue, et a obtenu la certification Top Employer 2022, avec un score en augmentation de trois points par rapport à l'année précédente. Cette démarche a pour objectif de parfaire l'ensemble des dispositifs RH de l'entreprise, pour favoriser une expérience collaborateur réussie, permettre à chacun de saisir toutes les opportunités offertes au sein de Swiss Life, et ainsi être pleinement acteur de sa vie professionnelle.



Favoriser la transmission des connaissances et compétences *via* le bénévolat : le programme bénévoles-coach LinkedOut

Swiss Life prône un esprit de bienveillance et d'ouverture à l'autre, afin notamment de changer le regard de tous sur l'exclusion et la précarité. Pour ce faire, elle sollicite l'accompagnement d'acteurs spécialisés, comme l'association Entourage, à l'origine du projet LinkedOut*.

Swiss Life a développé une communauté de collaborateurs bénévoles-coach qui proposent un accompagnement personnalisé de retour à l'emploi pour les différents candidats des promotions LinkedOut. Au travers de ce programme, Swiss Life et les collaborateurs bénévoles écrivent un récit commun avec les personnes en situation de précarité, et cherchent à valoriser leurs compétences professionnelles, leur talent et leur créativité. À ce titre, Swiss Life souhaite leur permettre de devenir pleinement acteurs de leur vie professionnelle, et ce, en toute liberté de choix.



LinkedOut

Le projet LinkedOut créé par Entourage est l'accompagnement des personnes en situation de précarité. Ce dispositif comprend :

- une plateforme pour « viraliser » les CV de candidats sur les réseaux sociaux et générer des opportunités d'emploi ;
- un accompagnement de proximité par des bénévoles – coach avant, pendant mais aussi après le retour à l'emploi ;
- des formations courtes et des ateliers de remobilisation pour acquérir les compétences manquantes et reprendre confiance ;
- une communauté d'entraide et d'amitié, Entourage, pour faire de nouvelles rencontres et s'intégrer socialement.



Management transparent, dialogue constant

En cohérence avec sa raison d'être et ses valeurs d'écoute et d'ouverture, Swiss Life assure des échanges réguliers et transparents entre le management et ses collaborateurs, notamment par le biais d'un dialogue social constant et adapté. Dans la même volonté de progrès et de réussite, l'entreprise s'attache à développer un dialogue social de qualité et constructif avec ses partenaires sociaux. Pour ce faire, un respect mutuel est indispensable. En qualité d'employeur, Swiss Life favorise cette attitude positive.

En tant qu'employeur



Enjeu RSE associé

- Management transparent

En tant qu'employeur

Entretenir des échanges constructifs pour progresser ensemble

Le comité social et économique : un espace de dialogue

Le comité social et économique (CSE) de Swiss Life s'est structuré en 2019 avec la mise en place de cinq commissions : santé, sécurité et conditions de travail ; économique et stratégie ; emploi et formation ; sociale ; projets. Les nouveaux membres ont été élus *via* un vote électronique, en un seul tour, et la participation a atteint 66 %. Le CSE a par ailleurs nommé des représentants de proximité présents dans l'ensemble des régions, dont les deux principaux objectifs sont la prévention des risques psychosociaux et l'accompagnement au changement.

Des rencontres et enquêtes régulières pour recueillir l'opinion des collaborateurs en matière de bien-être et de conditions de travail

Au-delà de l'enquête d'opinion, Swiss Life entretient un dialogue régulier avec ses collaborateurs, dont un des temps forts est la présentation des résultats et de la stratégie de l'entreprise. Cette rencontre est organisée deux fois par an et animée directement par les membres du comex auprès de leurs équipes. D'autres formats d'échanges rythment le dialogue tout au long de l'année : quiz sur la qualité de vie au travail (notamment lors de la semaine de la QVT), enquêtes sur les rémunérations,

Matinales RH permettant aux managers de recevoir et d'échanger sur des informations d'actualité et de les relayer auprès de leurs équipes... sans oublier les rencontres liées au cycle RH.

Survey, l'enquête d'opinion des collaborateurs

Une nouvelle enquête d'opinion, organisée tous les deux ans, a eu lieu en septembre 2021 auprès des collaborateurs permanents. Les salariés ont eu l'occasion de s'exprimer sur la stratégie, l'organisation, l'efficacité collective, l'orientation client, le management, les ressources humaines, la qualité de vie au travail, la RSE ou encore la transformation digitale.

Organisé par un cabinet externe, le survey est une opportunité d'être acteur de son quotidien dans l'entreprise, d'exprimer ses choix et ses attentes. 89 % des salariés ont répondu à celui de 2021. Cette participation importante démontre la volonté individuelle et collective de contribuer au développement de Swiss Life.

Des résultats supérieurs à la moyenne du secteur

Cette enquête permet notamment de mesurer le taux d'engagement et le taux d'« enablement ».

Le premier indique l'implication, l'alignement des collaborateurs sur la politique de Swiss Life et leur loyauté. Il atteint 73 %, soit 7 points de plus par rapport à la moyenne du secteur de l'assurance.

Le second sert à déterminer la perception des collaborateurs sur les moyens donnés par l'entreprise pour se développer professionnellement. Il atteint 78 % et dépasse lui aussi la moyenne du secteur de 11 points. Ces résultats témoignent de la bonne perception de l'orientation client, du très bon niveau de responsabilisation et d'autonomie, ainsi que de la proximité managériale. Des plans d'actions collectifs ou par équipe seront lancés en 2022 sur des thématiques spécifiques identifiées par l'enquête. Co-construits entre collaborateurs et managers, ils s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue, et contribuent ainsi à une meilleure expérience collaborateur.

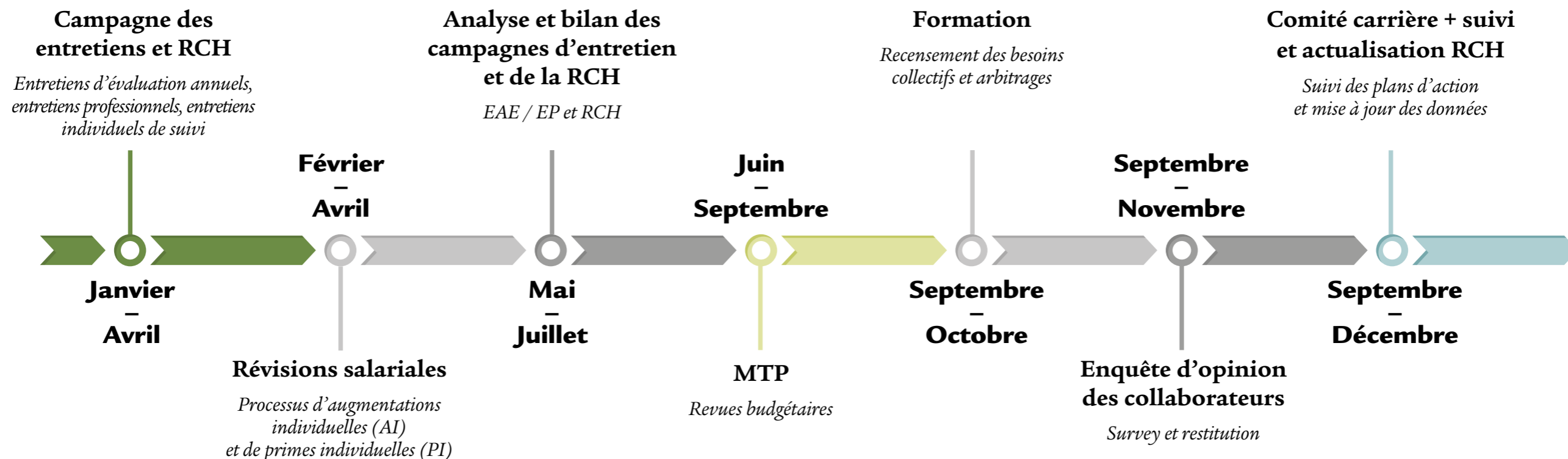
89 %
des salariés ont
répondu au
survey

En tant qu'employeur

Gestion des parcours collaborateurs et managers : un cycle RH vertueux

Le cycle RH est l'ensemble des rendez-vous annuels RH fixés au regard de la relation managériale et des objectifs stratégiques de l'entreprise. Ce cycle vertueux est organisé autour de huit grands rendez-vous annuels. Parmi eux : l'entretien annuel d'évaluation, l'entretien professionnel, les entretiens de suivi, le recensement des besoins de formation collectifs.

La revue du capital humain a pour objectif d'analyser l'organisation de Swiss Life et les métiers qui la composent, afin d'anticiper les évolutions et les besoins d'accompagnement des collaborateurs, en cohérence avec les enjeux stratégiques de l'entreprise.



08

En tant
qu'acteur citoyen



Des engagements pour la société

Acteur citoyen engagé, notamment au travers de sa Fondation, Swiss Life est montée en puissance sur tous ses engagements sociétaux. En 2021, la majorité des activités, qu'elles soient culturelles ou solidaires, ont repris, et Swiss Life peut à nouveau retourner sur le terrain pour apporter du soutien à ses partenaires de longue date, par le biais de plusieurs projets citoyens et solidaires emblématiques.



Enjeu RSE associé

- Impact de Swiss Life dans la société

En tant qu'acteur citoyen

La Fondation Swiss Life

Depuis 2008, la Fondation Swiss Life s'engage sur la durée, en s'ancrant sur le territoire français, dans des projets solidaires et innovants, pour que longévité soit synonyme d'opportunités, de bien-être et de liberté. Elle s'est ainsi donné pour missions principales d'agir pour une santé durable, de soutenir la création et d'encourager la solidarité. L'ensemble des actions menées par la Fondation sur la base de ces trois piliers historiques sont pleinement en phase avec la raison d'être de Swiss Life – « Permettre à chacun de vivre selon ses propres choix » – et en ligne avec la stratégie RSE *#smartlife* de Swiss Life.

À travers le mécénat, la Fondation Swiss Life œuvre pour une société où chacun peut se réaliser, grâce à ses choix personnels et à l'entraide collective.

Guidée par des valeurs d'accomplissement, de confiance, de proximité et de solidarité, elle s'affirme comme le référent qui catalyse, partout en France, les engagements solidaires de Swiss Life par une promesse ambitieuse : « Soutenir vos choix, accompagner vos rêves. »

En 2021, la Fondation a contribué à plus de 130 actions, afin d'agir pour une santé durable, de soutenir la création et d'encourager la solidarité.

Agir pour une santé durable

Lutte contre le cancer

Opération de collecte nationale soutenue par la Fondation Swiss Life depuis plus de dix ans, « Une Jonquille contre le cancer » permet de financer la recherche sur le cancer de l'Institut Curie : médecine personnalisée, immunothérapie, centre pour les cancers de l'enfant, recherche fondamentale... L'Institut Curie est sur tous les fronts pour combattre la maladie et donner à la recherche les moyens de développer des thérapies plus efficaces, moins longues, moins coûteuses, moins douloureuses.

Grâce aux opérations de solidarité qui se sont développées de manière digitale en 2021 (courses sportives et application de gaming, collecte de dons en ligne), les collaborateurs ont pu poursuivre leur engagement solidaire au profit de la lutte contre le cancer.

Ces opérations de solidarité ont permis à la Fondation Swiss Life de reverser 82 000 euros au bénéfice de l'Institut Curie.

Cet engagement collectif s'est poursuivi à l'automne avec l'organisation de deux nouveaux événements, élaborés en étroite collaboration avec les services de santé au travail :

– « **Ramène ton bulbe** » : une vente solidaire de bulbes de jonquilles auprès des collaborateurs des sites de Levallois et Roubaix, qui a permis de reverser 1 000 euros supplémentaires au profit de l'Institut Curie.

– **Octobre Rose** : un temps fort en matière de lutte contre le cancer du sein, pendant lequel la Fondation a proposé deux courses solidaires aux collaborateurs de Swiss Life. Leur mobilisation a permis de reverser 3 000 euros à l'hôpital Gustave Roussy.

Par ailleurs, dans le cadre d'un partenariat avec une entreprise labellisée « innovation sociale », la Fondation Swiss Life a offert des tablettes de chocolat artisanales à tous les collaborateurs ayant participé aux courses organisées dans le cadre d'Octobre Rose. Celles-ci ont une particularité : elles font la promotion des gestes d'autopalpation, acte indispensable pour la prévention du cancer du sein.

*En 2021,
la fondation
a soutenu plus de*

130
actions

En tant qu'acteur citoyen

Accompagner les malades d'Alzheimer

L'accès à l'art pour les malades d'Alzheimer et leurs aidants

La Fondation Swiss Life entend créer des synergies entre les acteurs du monde associatif et du monde culturel, pour donner davantage de force et de constance à chacune des actions qu'elle défend. Depuis 2009, elle soutient la politique menée par l'association France Alzheimer et maladies apparentées visant à rendre accessible l'art aux personnes malades et à leurs aidants. Les visites de musées et d'institutions culturelles sont l'occasion de rompre leur isolement social et culturel, mais aussi de les accompagner à mieux vivre la maladie *via* cette approche « d'art-thérapie ».

En 2021, la Fondation Swiss Life a travaillé au déploiement des dispositifs d'accompagnement grâce notamment à un nouveau partenariat avec la Cité musicale de Metz. Au total, neuf musées partenaires, dans cinq villes de France, font partie de ce dispositif, qui s'est intensifié aussi bien en distanciel qu'en présentiel.

« Sur le bout de la langue » : lutter contre les préjugés sur la maladie d'Alzheimer

Lorsque ce projet visant à accompagner les malades d'Alzheimer au réveil des sens grâce à la cuisine est né, la Fondation Swiss Life a accepté avec enthousiasme de le soutenir, animée par une conviction : au même titre que l'art fait du bien et nous rappelle la mémoire des belles choses, couleurs, textures, odeurs, bruits de vaisselle et expérience en cuisine mobilisent tous les sens.

Du fait de ses troubles cognitifs, la personne malade mise davantage sur ses sens pour décrypter le monde. Elle est ainsi plus réceptive à ce qu'elle voit, sent, entend ou goûte et en éprouve un plaisir encore plus intense.

Cuisiner, c'est livrer une partie de soi. C'est raconter un bout de son histoire. C'est voyager à travers plusieurs sources d'inspiration : des recettes transmises autrefois qui reviennent en mémoire, aux assiettes instinctives qui décrivent l'humeur du moment. Ici, la personne malade se sentira utile, considérée, renforçant son pouvoir d'agir et son estime d'elle-même.

Grand-Via, la thérapie du voyage en Ehpad

En 2021, la Fondation Swiss Life a fait le choix de cofinancer l'achat d'un wagon thérapeutique simulateur de voyage, pour apaiser les personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer. Le décor de théâtre aménagé a été conçu pour faciliter la mise en place de la thérapie du voyage en Ehpad. Cette nouvelle thérapie douce vise à réduire les troubles du comportement, tels que le besoin de départ, l'agressivité, le mutisme, l'anxiété... Légère et solide, la structure intègre une télévision faisant office de fenêtre sur l'extérieur, sur laquelle défile une vidéo de trajet en train.

Désirant pérenniser ce dispositif innovant, la Fondation s'est fixé comme objectif de participer au financement d'un projet par an.

Soutenir la création

Le Prix Swiss Life à 4 mains

Avec le nouvel élan donné au Prix Swiss Life à 4 mains, qui a été ouvert à toutes et tous en 2020, les lauréats bénéficient de nouvelles opportunités de valorisation de leur œuvre, d'une bourse et de la publication sur mesure de leur œuvre au sein d'une maison d'édition.

En 2021, six expositions ont été proposées dans plusieurs institutions culturelles à Paris et en région auprès du grand public et des différents partenaires et clients. Le bilan de cette quatrième édition du Prix Swiss Life à 4 mains, sous sa forme remaniée et plus ouverte, est positif sur tous les points, notamment en termes d'accroissement de notoriété, au profit des artistes lauréats.

La Fondation Swiss Life a lancé la cinquième édition le 1^{er} juillet 2021 et promu celle-ci pendant les Rencontres d'Arles. Au total, soixante-seize candidatures ont été étudiées par le comité de sélection du Prix.

Faire entrer la culture en entreprise

La Fondation Swiss Life soutient Artips, la startup qui a développé une plateforme de « micro-learning » et propose des « leçons » d'art et de culture générale à destination des collaborateurs de Swiss Life. Plusieurs parcours sont proposés avec des thématiques différentes : histoire de la photographie, design, mythologie, place des femmes dans l'histoire... Cette plateforme permet de choisir la culture générale par le biais de parcours éducatifs et ludiques, dans lesquels les

En tant qu'acteur citoyen

collaborateurs ont accès à des notions essentielles à retenir, présentées en quelques leçons de moins de huit minutes chacune. Ces parcours sont à découvrir en toute liberté, au rythme de chacun.

En 2021, La Fondation Swiss Life a continué d'enrichir la plateforme « Mes Antisèches by Fondation Swiss Life x Artips » avec de nouveaux parcours tous les deux mois (il y en a maintenant une vingtaine). Elle a également proposé plusieurs web-conférences en histoire de l'art, qui séduisent de plus en plus de collaborateurs, dont la conférence « Un art arc-en-ciel : représentations et artistes LGBTQ+ ».

Pour satisfaire les envies de sorties culturelles de ses collaborateurs, la Fondation Swiss Life propose des jeux concours permettant de gagner des billets pour les expositions de ses musées partenaires à Paris, Roubaix, Lyon et Bordeaux.

Encourager à la solidarité

Fédérer autour de la solidarité

Swiss Life, *via* sa Fondation, soutient et encourage les projets bénévoles de ses collaborateurs impliqués dans le domaine de la solidarité. La Fondation entend ainsi agir comme un accélérateur de projets de proximité innovants, qui s'inscrivent dans la durée.

En 2021, la Fondation Swiss Life a passé la barre des cent projets soutenus depuis le lancement du programme « Aider à aider » en 2008, et a versé plus de 360 000 euros aux projets associatifs de ses collaborateurs. Au-delà du soutien financier, la Fondation

s'engage aux côtés des projets portés par les collaborateurs en s'impliquant sur le terrain et en leur apportant une visibilité par des actions de communication (réalisation de reportages photos, de films et rédaction d'articles qui sont ensuite valorisés sur les réseaux sociaux et les intranets).

En 2021, la Fondation a soutenu huit projets solidaires portés par les collaborateurs de Swiss Life, pour un montant total de 29 000 euros. Ils ont par exemple porté sur des thématiques d'accès à la santé, d'insertion, ou encore de lutte contre la précarité.

Les autres initiatives citoyennes de Swiss Life

Bénévole-coach et candidat LinkedOut : un tandem de choix

En 2020, Swiss Life devenait partenaire de LinkedOut, et s'engageait dans la Course au changement en faveur de l'inclusion professionnelle. Convaincue du rôle sociétal qu'elle doit jouer en tant qu'entreprise citoyenne, Swiss Life souhaite contribuer au changement d'échelle de l'inclusion de personnes en situation de précarité. Le projet porté par LinkedOut fait écho aux valeurs de Swiss Life et à sa raison d'être : permettre à chacun de faire ses choix, de réaliser ses projets et de vivre en toute liberté.

Ainsi, en 2021, au-delà du soutien financier de 50 000 euros que Swiss Life a apporté au projet, plusieurs collaborateurs ont rejoint les différentes promotions LinkedOut en tant que bénévoles-coach. Ils ont fait le choix de l'inclusion en soutenant des candidats dans leur recherche d'emploi, leur intégration en entreprise et parfois même en les accompagnant dans leur reprise d'études.

Partenariat avec LADAPT : un soutien en continu

En 2021 Swiss Life a renouvelé son partenariat avec LADAPT, association d'accompagnement et d'insertion des personnes en situation de handicap, afin d'ancrer ses actions solidaires sur le territoire. Swiss Life et sa Fondation œuvrent conjointement pour développer l'emploi des personnes en situation de handicap, et favoriser le parcours vers l'emploi. Acteur citoyen et engagé dans la société, Swiss Life développe également son ancrage territorial et local avec la construction d'une relation privilégiée avec les acteurs régionaux de LADAPT et ses différents partenaires.

Cette année, la Fondation Swiss Life, qui encourage de nombreuses initiatives autour de la solidarité, a réitéré son engagement auprès de LADAPT avec une donation de 3 000 euros.

09

Dans la conduite
de nos activités

Dans la conduite de nos activités

Conformité et gestion des risques : une alliance de rigueur et d'agilité

L'univers de l'assurance figure parmi les activités soumises à des exigences réglementaires de plus en plus nombreuses et fortes, notamment sur les sujets liés à la durabilité et pleinement intégrés dans les analyses de risques. Swiss Life peut compter sur une gouvernance solide et agile pour être en conformité avec ces évolutions.

Au-delà du strict respect de la réglementation, l'entreprise met l'accent sur l'appropriation et l'intégration par tous des enjeux de la gestion des risques.



Enjeux RSE associés

- Conformité et gestion des risques
- Gestion des données
- Cyber-risques

Dans la conduite de nos activités

Un processus rigoureux et actualisé régulièrement

La gestion des risques et de la conformité s'appuie sur un dispositif complet qui irrigue tous les processus et toutes les fonctions de l'entreprise, et qui est actualisé tous les ans. Ce dispositif repose sur un système de directives et de guidelines qui regroupent l'ensemble des procédures applicables au sein du groupe Swiss Life. Les directives énoncent les principes fondamentaux et les exigences en termes d'organisation, de fonctionnement et de prise de décision. Les guidelines en précisent le contenu, les thèmes ainsi que les normes minimales à respecter. Le respect de ces directives et de la conformité est assuré par le système ICS (Internal Control System), et est revu par les contrôleurs internes, ainsi que les auditeurs internes et externes. À la tête de cet ensemble garant du respect des normes de gouvernance, se trouvent le comité exécutif, le comité d'audit et des risques et le conseil d'administration.

Le respect et la protection des données au cœur de la stratégie

Pour Swiss Life, comme pour l'ensemble des assureurs, la maîtrise et la protection des données sont des enjeux fondamentaux qui participent à apporter de la confiance aux parties prenantes de l'entreprise. Couvrant de très nombreux sujets et activités, les données font partie du quotidien de tous les collaborateurs, et l'entreprise s'est fixé pour objectif d'ancrer cette vision « data driven » dans ses processus.

La protection des données, que ce soit *via* le respect du RGPD (règlement général sur la protection des données) ou la prévention des cyber-risques, est donc au cœur de la stratégie. Les directives et processus relatifs au RGPD et à la prévention des cyber-risques sont bien établis. Les enjeux de Swiss Life sont, d'une part de travailler à leur amélioration continue, et d'autre part de développer l'appropriation de ces sujets par les instances dirigeantes et les collaborateurs.

Cette culture « data driven » s'incarne au-delà du cadre réglementaire, et fait de la pédagogie et de l'acculturation des équipes, la clé de voûte des dispositifs RGPD et cyber-risques. Dans la continuité des actions engagées depuis 2018, Swiss Life met en œuvre de nombreuses actions de formation et de sensibilisation.

Cybersécurité : préserver les clients, l'entreprise, et ses collaborateurs

En 2021, Swiss Life a poursuivi et renforcé son plan d'action cybersécurité pour s'adapter à l'apparition de nouveaux cyber-risques et assurer la continuité de sa feuille de route pluriannuelle. Les campagnes de sensibilisation avaient notamment pour objectif de développer une approche positive de la sécurité des données, et plus globalement de faire évoluer les usages.

Une mise à jour du e-learning sur la sécurité des informations a été proposée à l'ensemble des collaborateurs sous forme de « serious game », dans l'objectif d'adopter les bons réflexes en matière de cyber-sécurité. En 2021, 93 % des collaborateurs ont validé cette formation en ligne.

93 %
des collaborateurs
ont validé la formation
sur la *sécurité*
des *informations*

Dans la conduite de nos activités

Les campagnes internes de prévention et de sensibilisation au phishing valorisent les bons réflexes et accompagnent les collaborateurs qui ne les ont pas encore acquis.

Tous les nouveaux entrants bénéficient de cette sensibilisation lors de leur intégration, et un processus d'alerte en cas de suspicion de phishing permet de maintenir l'attention de tous. Ces campagnes ont été intensifiées en 2021, avec un taux de vigilance des collaborateurs de 84 %, qui reste très positif malgré une baisse de 5 points par rapport à 2020. Celle-ci s'explique par la complexification des campagnes pour faire face à des attaques plus ciblées et de plus en plus élaborées. Le suivi de cet indicateur a permis à Swiss Life de construire un accompagnement dédié auprès des populations nécessitant un rappel spécifique des règles de vigilance.

La participation au « cybermois », le mois européen de la cybersécurité, a été l'occasion de proposer à l'ensemble des collaborateurs de Swiss Life des formats ludiques pour approfondir leurs connaissances sur les enjeux de sécurité, protéger leur vie numérique et acquérir de bons réflexes.

Une formation est également dispensée aux nouveaux collaborateurs lors du Welcome day. Cette sensibilisation a pour but de les acculturer aux cyber-risques, notamment ceux inhérents au domaine de l'assurance.

Enfin, le programme de recherche des vulnérabilités informatiques *via* une communauté d'« attaquants éthiques », le Bug Bounty, s'est poursuivi sur certains systèmes critiques pour Swiss Life. Cette surveillance en continu se traduit directement en plans d'action.

En 2021, l'entreprise a réalisé un exercice de gestion de crise impliquant la direction générale, qui a consisté en une simulation de cyberattaque. Cet exercice a permis d'évaluer l'efficacité de la gouvernance de l'entreprise en situation de crise, ainsi que les processus de gestion des incidents de sécurité et de résilience, dans une optique d'amélioration continue.

Transparence vis-à-vis des clients

Dans un souci de pédagogie, Swiss Life travaille à une information transparente et accessible à tous ses clients.

Pour ce faire, l'entreprise a produit un référentiel commun en vue d'adapter tous les documents contractuels et d'assurance, et ainsi maîtriser le risque associé à la collecte de données.

Par ailleurs, une mission d'audit interne « Environment, Social and Governance (ESG) » a été réalisée en 2020. Elle a donné lieu à des recommandations qui ont été implémentées en 2021. Ces dernières portaient principalement sur le renforcement de la communication associée aux actions entreprises par Swiss Life.


RGPD : protéger et informer

De nombreuses actions sont menées chaque année au titre de l'amélioration continue des pratiques et du développement de l'appropriation des sujets RGPD par les collaborateurs.

En matière de communication et d'accompagnement, une page, des fiches pratiques et un lexique dédié aux sujets RGPD sont mis à disposition des collaborateurs sur l'intranet de Swiss Life. De nombreux articles sont publiés, par exemple sur la mise en conformité et la gestion du RGPD chez Swiss Life, ou encore sur des sujets d'actualité, les grands principes et les évolutions autour de cette thématique. Pour compléter ce canal de sensibilisation, des événements sont développés par des experts internes pour accompagner les collaborateurs dans le développement de leurs compétences transversales. Ils sont mis à disposition sur la plateforme de formation de l'entreprise. En complément, un e-learning dédié au RGPD assure la formation permanente des collaborateurs.

En 2021, Swiss Life a également élaboré une charte de la donnée à destination des réseaux d'agents généraux, considérés comme des sous-traitants et représentant la marque Swiss Life.

Dans le cadre du RGPD et au-delà de la formation initiale, Swiss Life met à disposition de chacun d'entre eux des outils de mise en conformité, afin de faciliter la bonne prise en compte des règles de protection et de conserver une qualité et une sécurité optimale de la donnée. Une formation dédiée au RGPD et animée par le DPO (Data Protection Officer) est dispensée aux agents généraux nouvellement nommés.

A man in a dark suit and glasses is shown in profile, looking down at a laptop screen. The background is a bright, slightly blurred outdoor setting, possibly a balcony or office with a view. The text is overlaid on the right side of the image.

Éthique, valeurs et déontologie : trois principes, socles des métiers de Swiss Life

Swiss Life France a défini et formalisé de longue date les principes et règles éthiques qui guident son activité. Celles-ci s'enrichissent régulièrement pour s'adapter au contexte réglementaire en matière d'éthique des affaires. Des actions sont réalisées pour favoriser leur appropriation par les collaborateurs et leur traduction dans les activités quotidiennes.



Enjeu RSE associé

- **Éthique des affaires**

Dans la conduite de nos activités

Valeurs et confiance

Le code de conduite de Swiss Life, en place depuis plusieurs années et revu régulièrement, réaffirme les trois valeurs fondamentales qui guident l'activité de l'entreprise.

En premier lieu, être attentif à chaque personne. Ainsi s'exprime la façon de penser de Swiss Life, en accompagnant ses clients pour qu'ils puissent vivre selon leurs propres choix.

Deuxième valeur fondamentale : apporter de la sérénité. Cela caractérise la façon d'être que Swiss Life s'attache à ancrer dans la durée.

Enfin, il s'agit de prouver la fiabilité de Swiss Life par sa façon d'agir, de manière responsable, en tant que partenaire de confiance. La personnalité de marque de Swiss Life, sa stratégie d'entreprise, ses principes opérationnels et de conduite constituent un fil directeur pour toutes ses activités.

Formation, éthique et prévention

Dans le cadre de son fort attachement aux standards éthiques et déontologiques, Swiss Life s'engage à la sensibilisation, la formation et l'accompagnement de ses collaborateurs, pour développer des comportements éthiques dans leurs activités professionnelles au quotidien. Ces valeurs sont relayées dans le code de conduite de Swiss Life, dont la bonne

connaissance est un des socles de la démarche éthique au quotidien. Des modules de sensibilisation au code de conduite, organisés en e-learning, sont obligatoires pour tous les collaborateurs. En 2021, 93 % des nouveaux entrants y ont participé. En parallèle, les principales exigences du code de conduite sont présentées aux nouveaux entrants, par un membre du département conformité, au détour des Welcome days.

D'autres modules de formation, dédiés plus spécifiquement à la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme, ont été mis en place pour l'ensemble des collaborateurs. En 2021, le taux de réussite des nouveaux entrants à l'ensemble des formations obligatoires conformité et éthique est de 91 %.

Par ailleurs, le département conformité a travaillé au renforcement de la sensibilisation des instances de gouvernance sur les sujets d'éthique et de lutte contre les conflits d'intérêts.

91 %
des
nouveaux entrants
ont réussi les formations
obligatoires conformité
et éthique.

Prévention et détection de la fraude

Une gouvernance renforcée et structurée

Swiss Life possède un dispositif de lutte contre la fraude qui s'appuie sur la politique anti-fraude définie par le groupe. Celle-ci fait l'objet de directives, guidelines et d'instructions mises en œuvre par Swiss Life France.

Elle s'appuie sur le code de conduite et sur un réseau interne qui travaille à renforcer le dispositif de lutte contre la fraude : la cellule de lutte contre la fraude, un réseau de trente-sept référents au sein des directions métiers, et de nombreuses autres directions concernées (juridique, ressources humaines, IT, distribution, conformité, service réclamation...).

Cette communauté se retrouve notamment au sein d'un comité transverse dédié. Cette organisation a été créée dans le but de partager des axes d'amélioration et des retours d'expérience, sources d'innovation, et d'avoir une vision et une communication globales sur le sujet au sein de l'entreprise.

La prévention assure la bonne compréhension et la sensibilisation de chaque collaborateur, et ce dès son arrivée, lors du Welcome day.

Le dispositif d'alerte

Conformément à la loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite « Sapin 2 », et dans le cadre de son dispositif de lutte contre la fraude, Swiss Life met à la disposition de ses collaborateurs et de ses différentes parties prenantes un dispositif d'alerte.

Dans la conduite de nos activités

Afin de lutter contre des situations, comportements et / ou actes inappropriés ou non conformes au code de conduite de Swiss Life, aux lois et règlements nationaux et internationaux, le dispositif d'alerte permet de les signaler aux référents désignés par Swiss Life, afin d'y remédier ou d'y mettre fin. Ce dispositif est accessible par tous directement sur le site Internet institutionnel de Swiss Life France, permettant ainsi d'augmenter sa visibilité. L'utilisation de ce dispositif garantit la confidentialité de l'identité du lanceur d'alerte et des informations communiquées, tout en lui permettant de bénéficier d'une protection contre d'éventuelles sanctions ou représailles. Il est accessible à tous les collaborateurs ainsi qu'aux prestataires externes.

Une démarche achats responsables renforcée

En 2021, Swiss Life a formalisé ses engagements en matière d'achats responsables au travers de la mise à jour du système de directives et de guidelines, qui intègre désormais un volet RSE. La mise en œuvre opérationnelle de cette démarche se traduit également par la réalisation d'une feuille de route qui définit les orientations et intentions générales relatives aux achats et approvisionnements, et qui fixe les axes prioritaires

en termes d'achats responsables. Swiss Life porte ainsi la volonté d'appréhender les achats responsables comme un outil de performance économique, environnementale et sociale, au service de sa politique RSE et de sa raison d'être.

La charte achats responsables, un cadre de référence commun

Publiée en 2021, la charte achats responsables de Swiss Life France affirme et renforce cette volonté d'appliquer ses engagements RSE sur toute sa chaîne d'approvisionnement. Portée par la direction générale, elle trace les principes clés permettant des relations plus responsables.

Elle a pour vocation d'être un cadre de référence commun pour les donneurs d'ordres, les achats et les fournisseurs, afin de partager les engagements de Swiss Life en matière d'éthique, de conformité et de RSE. Elle présente les exigences liées à sa politique RSE vis-à-vis de ses fournisseurs ainsi que les engagements réciproques pour une relation durable entre les parties.

Pour s'assurer du respect de ses exigences en matière de responsabilité sociétale, Swiss Life demande la signature obligatoire de cette charte pour tout nouvel engagement. Elle est ainsi insérée directement dans les clauses contractuelles. La direction des achats de Swiss Life France s'est fixé pour objectif la signature de cette dernière par le top 100 des fournisseurs, représentant environ 60 % du montant total des dépenses, d'ici à la fin de l'année 2022.

Aide à l'amélioration continue des fournisseurs

En soutien de cette démarche, Swiss Life poursuit les campagnes d'évaluation de ses fournisseurs stratégiques⁽⁹⁾ via la plateforme EcoVadis, avec la volonté de les accompagner dans l'amélioration de leur démarche RSE dès la deuxième année d'évaluation.

En 2021, Swiss Life a mené quatre campagnes d'évaluation de ses fournisseurs avec la plateforme EcoVadis : trente-cinq fournisseurs ont été évalués.

Au total, depuis le lancement de la démarche en 2020, cent un fournisseurs ont été évalués, représentant un taux de participation de 62,7 %. Le score moyen des fournisseurs de Swiss Life est de 61 sur 100, globalement équivalent à la moyenne EcoVadis en France (59 sur 100).

Le taux de participation à ces campagnes, indicateur clé de la performance de la démarche, est suivi d'année en année. Swiss Life fait le choix d'accompagner tous ses fournisseurs et de les sensibiliser à l'amélioration continues des pratiques en matière de RSE.

Pour l'accompagnement des fournisseurs, Swiss Life a fixé des exigences de notation minimale en matière d'éthique et de score RSE global. Ainsi, elle accompagne individuellement les fournisseurs ne dépassant pas ces seuils, en leur proposant la mise en place d'actions correctives ciblées.

(9) Les fournisseurs identifiés comme étant stratégiques évoluent au gré des relations commerciales que Swiss Life entretient avec ses fournisseurs et en fonction de la mise à jour de la cartographie des risques fournisseurs (qui dépend notamment des montants d'achats en cours d'année).

Démarche environnementale

En tant qu'assureur et investisseur, Swiss Life mesure les effets du changement climatique sur l'environnement, la société et les individus.

Dans le cadre de la conduite de ses activités, Swiss Life met en œuvre depuis de nombreuses années des actions visant à maîtriser son impact sur l'environnement.

À travers le programme Swiss Life 2024, le groupe Swiss Life accélère sa démarche et s'est fixé un objectif de réduction de 35 % des émissions de CO₂ liée à la conduite de ses activités à horizon 2024 (base 2019). Cet objectif s'accompagne d'un engagement de compensation des émissions incompressibles afin d'atteindre le statut « net zéro » en 2022.

Afin de contribuer à l'atteinte des objectifs du groupe, Swiss Life France a décidé de formaliser et de renforcer sa démarche en la structurant à l'aide d'outils méthodologiques reconnus.

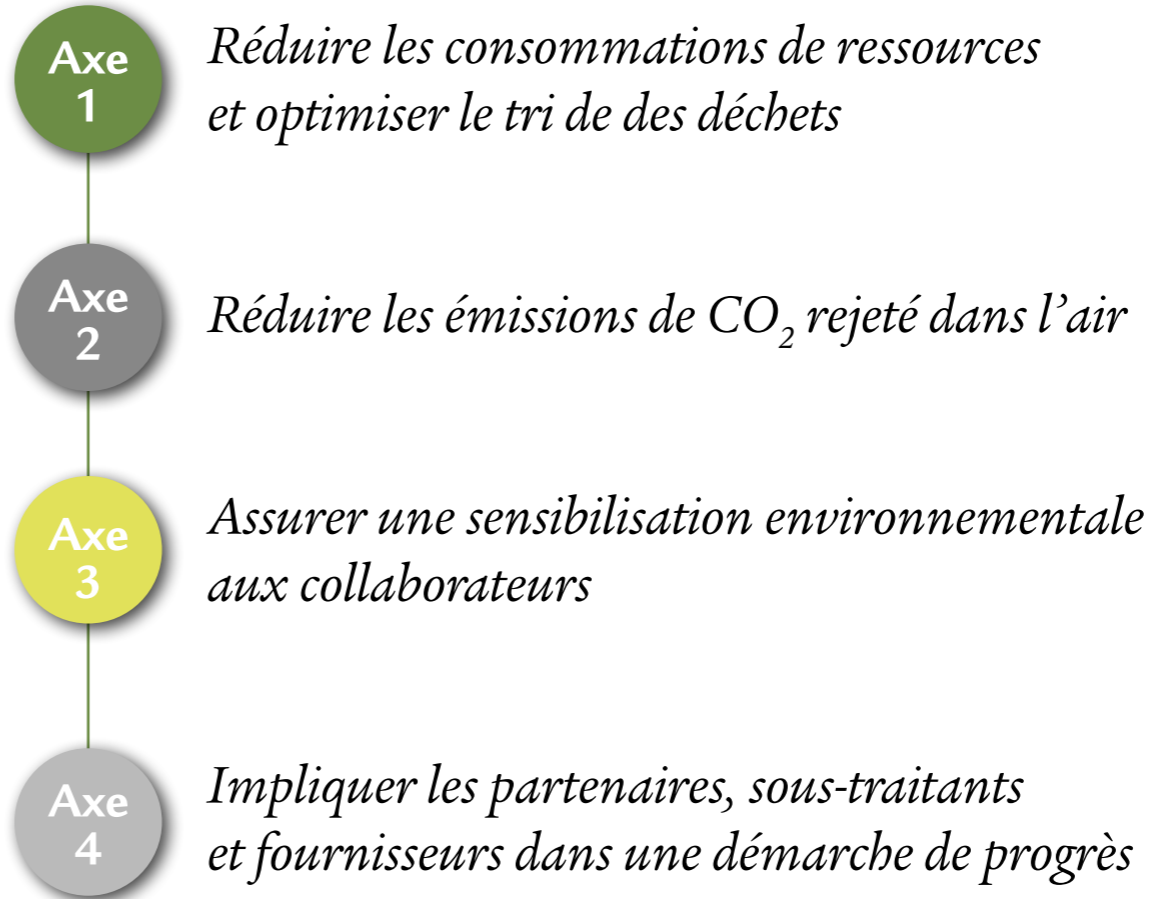
Dans la conduite de nos activités

La démarche environnementale de Swiss Life France

Afin d'assurer la maîtrise de ses impacts environnementaux, de contribuer à l'atteinte des objectifs du groupe, et de structurer sa démarche, Swiss Life a mis en place un système de management environnemental, reposant sur les lignes directrices de la norme ISO 14001.

Ce travail consiste à identifier les impacts environnementaux liés à ses activités, et à définir un programme environnemental adapté et cohérent, afin de réduire les émissions de CO₂ et de sensibiliser les parties prenantes de l'entreprise.

Initié en 2021, ce travail a permis de définir les leviers d'action de réduction des émissions de CO₂ de Swiss Life France autour de quatre axes prioritaires, qui constitueront le socle de la démarche environnementale de Swiss Life France pour les trois prochaines années. Le programme environnemental de l'entreprise sera déployé sur l'année 2022, avec la mise en œuvre d'une gouvernance transversale impliquant les ambassadeurs RSE, pour s'assurer du portage, du suivi et de la coordination optimale de ces actions, dans une optique d'amélioration continue.



Dans la conduite de nos activités

Axe 1 – Réduire les consommations de ressources et optimiser le tri de des déchets

Gestion des consommations

De la gestion des ressources à la gestion des déchets, Swiss Life prend des mesures pour améliorer leur efficacité, avec pour objectif la diminution de son empreinte carbone.

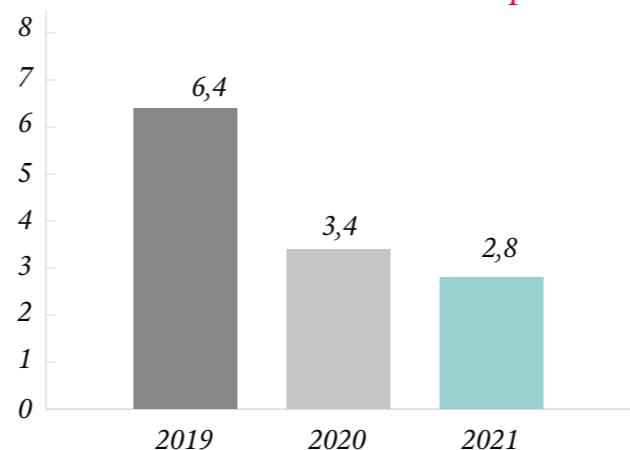
Consommations d'eau et d'électricité

Pour rester maître de ses consommations (eau et électricité), Swiss Life suit leur évolution pour identifier toute fuite ou problématique de consommation.

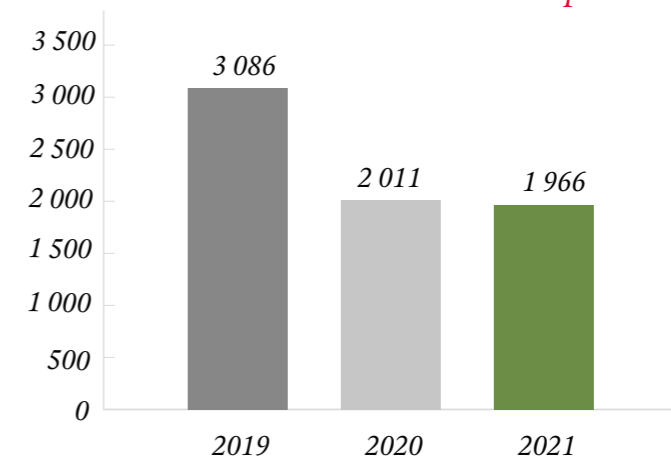
Optimiser le tri et réduire durablement les déchets

Swiss Life prête une attention particulière aux engagements RSE de ses prestataires, afin de valoriser 100 % de ses déchets de bureau en assurant leur recyclage et leur suivi. Pour cela, des corbeilles de tri sont mises à la disposition des collaborateurs. Concernant la gestion des déchets, un suivi des quantités collectées et de la qualité des prestations est réalisé lors de réunions régulières.

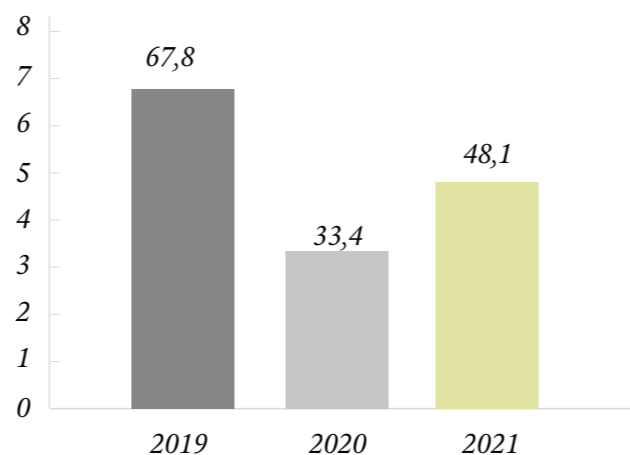
Consommation totale d'eau en m³ par ETP



Consommations d'électricité en kWh par ETP



Total des déchets en kg par ETP



Dans la conduite de nos activités

Projet de transformation NEO : un projet porteur de l'ambition de Swiss Life en matière de réduction de son empreinte environnementale

NEO est un projet clé de transformation organisationnelle, culturelle et technologique, qui s'articule autour de quatre piliers :

- 1) l'amélioration des modes de travail et de la culture managériale avec notamment la signature d'un nouvel accord de télétravail dit « responsable » ;**
- 2) l'aménagement des espaces de travail pour s'adapter aux nouveaux modes de travail et renforcer la performance individuelle et collective ;**
- 3) l'accélération technologique des outils et des processus ;**
- 4) la santé et le bien-être des collaborateurs dans leur environnement de travail hybride.**

Le projet de transformation NEO a été pensé sous le prisme de la RSE, et ces quatre piliers s'inscrivent naturellement dans la démarche RSE *#smartlife* de Swiss Life, que ce soit en tant qu'employeur et investisseur responsable, ou encore dans le cadre de la conduite de ses activités.

Swiss Life porte ainsi une attention particulière à l'intégration de la dimension environnementale à chaque étape du projet.

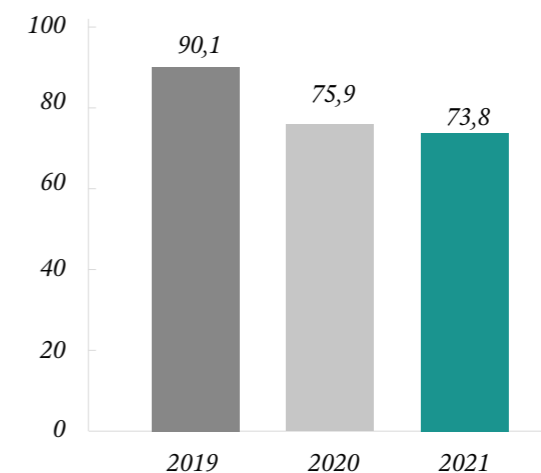
Sobriété papier et numérique

La consommation de papier a toujours été une préoccupation forte pour Swiss Life. Depuis 2010, une démarche de suivi et de diminution de cette consommation a été lancée. Elle est toujours en cours, et est étroitement liée à la digitalisation de tous les processus métiers. À cet effet, les initiatives suivantes ont déjà été mises en place :

- le « Digital Workplace » avec le déploiement de la suite Office 365. Ce programme est enrichi d'un accompagnement des collaborateurs à la prise en main de ces outils numériques et d'une démarche de nettoyage des répertoires partagés pour faciliter leur migration dans le cloud et réduire l'impact environnemental ;
- l'équipement visio des salles de réunion, la virtualisation de la téléphonie, ou encore l'accélération de la dynamique de dématérialisation (GED, signature électronique), soutenus par l'accompagnement des équipes dans la diminution de l'usage du papier et le partage de bonnes pratiques.

En interne, Swiss life utilise 100 % de papier labellisé FSC®, et mène des études avec ses fournisseurs et prestataires pour passer à l'utilisation de papier recyclé, dans l'optique de réduire son empreinte CO₂.

Consommation totale de papier en kg par ETP



Consciente d'un potentiel report lié à la baisse de la consommation de papier sur l'utilisation des outils numériques, Swiss Life a mis en place des actions de sensibilisation, et met à la disposition des collaborateurs des contenus pédagogiques autour du sujet de l'empreinte et de la bonne utilisation des outils numériques (stockage, archivage, envoi d'e-mails, etc.).

Dans la conduite de nos activités

Transformation des environnements de travail

En 2021, la première étape de la transformation des environnements de travail Swiss Life, impulsée par le projet NEO, a été engagée.

Afin de ranger et libérer les espaces de travail avant chaque vague de travaux, Swiss Life a mis à la disposition des collaborateurs un service de collecte et de traitement des potentiels déchets ou équipements devenus inutiles.

Les collaborateurs avaient également la possibilité d'adopter un geste solidaire et écoresponsable en donnant les objets dont ils souhaitaient se séparer.

Les opérations réalisées dans le cadre de la transformation ont été pensées sous le prisme de l'économie circulaire, afin de limiter le gaspillage des ressources et de réduire l'empreinte environnementale de Swiss Life.

Concernant le réaménagement des espaces de travail de Levallois, l'objectif a été de réutiliser au maximum l'équipement existant, complété à la marge par du mobilier neuf (10 %).

Un travail de recherche pour un suivi de l'empreinte carbone liée à l'utilisation des outils bureautiques est également en cours.

Bilan de l'opération



12,6 tonnes
de mobilier collectées
pour être réemployées,
rénovées et valorisées



695 kg
de fournitures données
à des associations



8 150 kg
de papier et carton
recyclés

Un nouveau siège qui incarne la transformation de l'entreprise et ses ambitions en termes de RSE

En juillet 2024, l'ensemble des collaborateurs levalloisiens de Swiss Life France emménageront dans un nouvel immeuble (situé à Puteaux-La Défense) qui deviendra le siège social de l'entreprise.

Cet immeuble répond à un ensemble de critères environnementaux et sociétaux, issus d'une analyse ESG poussée qui permet notamment une intégration dans le Global Real Estate Sustainability Benchmark (GESB).

Ce référentiel évalue l'actif immobilier sur des critères tels que les aspects de santé et sécurité, l'énergie, l'eau, les déchets, la biodiversité, les émissions de gaz à effet de serre, ou encore la pollution.

L'immeuble disposera des certifications et labels les plus exemplaires, tels que la certification « NF bâtiments tertiaires - Démarche HQE » (millésime 2016) accompagnée d'un « passeport bâtiment durable » d'un niveau « excellent » ; la certification « BREEAM International New Construction 2016 » niveau « excellent » ; ou encore la labellisation « BBC Effinergie + ».

Dans la conduite de nos activités

Axe 2 – Réduire les émissions de CO₂ rejeté dans l'air

Swiss Life évalue, coordonne et assure le suivi d'un ensemble de mesures de prévention et de réduction des émissions de CO₂ liées à la conduite de ses activités.

Le choix d'une énergie verte

Convaincue que le passage à des énergies vertes est nécessaire pour participer à la transition énergétique et à la réduction de son empreinte carbone, Swiss Life a fait le choix d'alimenter ses locaux en énergies renouvelables.

Depuis 2020, 100 % des bâtiments de Swiss Life France sont alimentés en énergies « vertes », dérivées de processus naturels en perpétuel renouvellement, notamment celles d'origine solaire, éolienne ou encore hydraulique.

Déménagement du data center de Swiss Life France : un premier pas vers une démarche de sobriété numérique

Un des deux data centers de Swiss Life France a déménagé, au cours de l'année 2021, chez un professionnel de l'hébergement de données situé à proximité d'un des sites de Swiss Life. Ce déménagement a été accéléré par le projet de transformation NEO qui s'articule notamment autour du pilier de la sobriété numérique.

Choisi pour son efficacité énergétique, sa maîtrise des consommations par des techniques innovantes (géothermie, panneaux solaires, techniques de refroidissement par l'air extérieur, isolation thermique, etc.), le prestataire d'hébergement du nouveau data center est certifié ISO 50001 et labellisé « bas carbone ». Swiss Life concrétise ainsi son approche responsable en cohérence avec sa démarche environnementale et ses objectifs de réduction des émissions de CO₂.

Promouvoir la mobilité durable

Swiss Life fait la promotion des mobilités douces et affirme le rôle qu'elle doit jouer dans le développement de ces dernières.

Cette année encore, Swiss Life a choisi, dans le cadre de la mise à jour de son bilan carbone, de l'élargir aux émissions indirectes de sa chaîne de valeur (scope 3 du bilan carbone), en menant notamment une enquête sur les déplacements de ses collaborateurs. Cette analyse a permis d'identifier les évolutions des pratiques et habitudes de déplacement de ses équipes, liées aux nouveaux modes de travail mais aussi à leurs attentes en matière d'alternatives à la voiture individuelle.

Pour encourager la pratique des mobilités douces, Swiss Life propose des ateliers participatifs pour sensibiliser ses collaborateurs à l'usage de modes de transport plus vertueux comme le vélo, la marche, le covoiturage, ou encore les transports en commun. Ces moments clés de sensibilisation ont été conçus comme des événements conviviaux, ludiques

et pédagogiques, animés par des experts de la mobilité durable.

Les déplacements professionnels réalisés par les équipes commerciales représentent un poste significatif de rejet d'émissions de CO₂ pour Swiss Life. Partant de ce constat, une formation dédiée à l'éco-conduite leur est proposée, afin de leur donner les clés d'une conduite plus sûre, plus écologique et plus économique. Cette démarche vise en effet à réduire les consommations de carburant et à limiter les émissions de gaz à effet de serre, tout en insistant sur les aspects liés à la sécurité au volant. En 2021, 44 % des collaborateurs commerciaux inscrits ont validé cette formation.

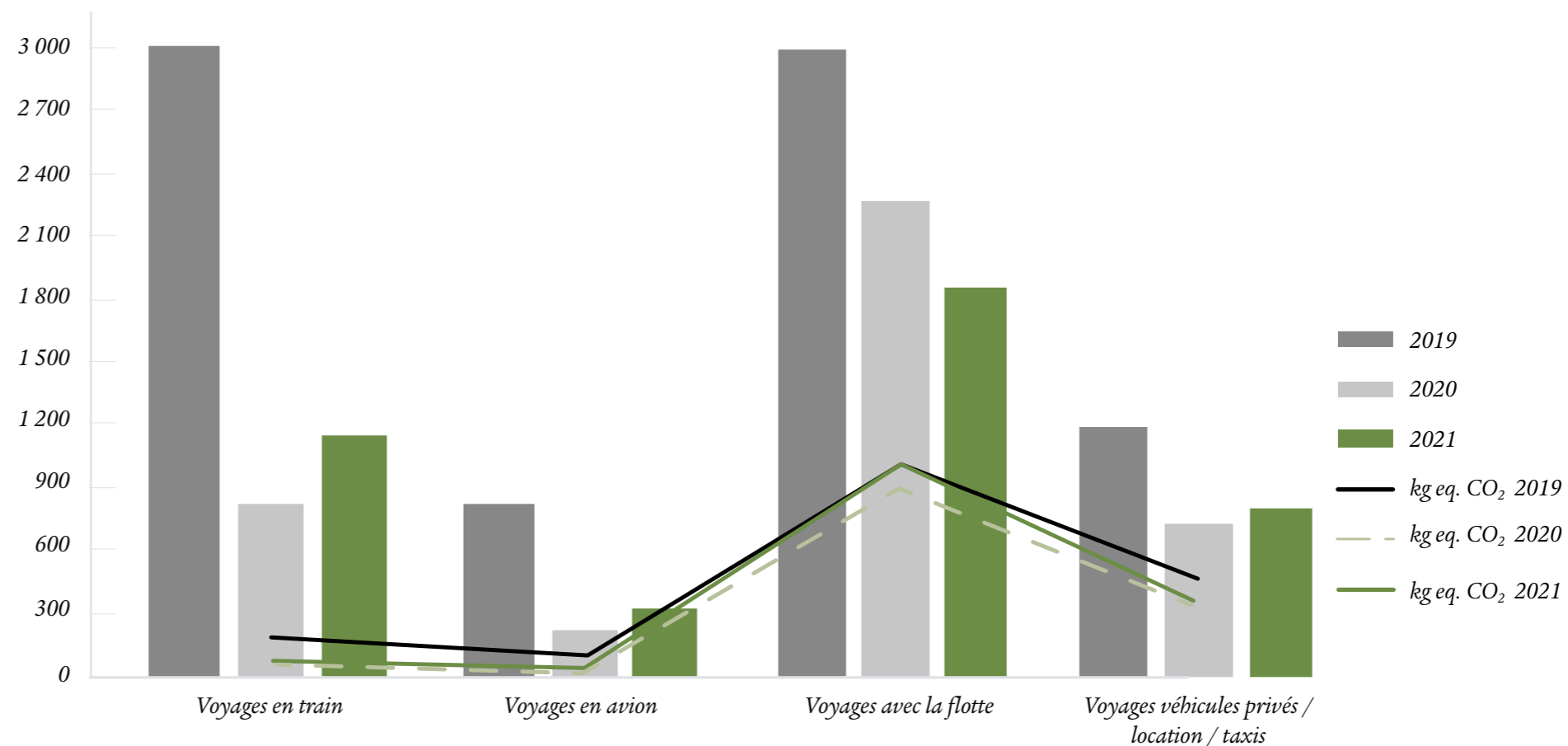
Que ce soit en choisissant le vélo électrique, le covoiturage, ou en optant pour le télétravail responsable, les collaborateurs de Swiss Life peuvent, s'ils le souhaitent, s'engager dans une démarche éco-citoyenne grâce aux différentes solutions mises à leur disposition :

- **la possibilité de recharger son véhicule sur des bornes électriques ;**
- **un accord de télétravail permettant de diminuer les trajets domicile – travail ;**
- **des vélos à assistance électrique mis à leur disposition gratuitement sur les sites de Levallois et Roubaix ;**
- **une plateforme de covoiturage.**

Dans la conduite de nos activités

Enfin, dans le cadre de la politique voyages de Swiss Life France, mise à jour régulièrement afin de diminuer l'empreinte carbone liée aux déplacements, les collaborateurs doivent privilégier le train à l'avion pour tous les trajets d'une durée inférieure ou égale à quatre heures. Le distanciel est également vivement encouragé lorsque cela est faisable.

Voyages d'affaires (en km et kg équivalent CO₂) par ETP



Dans la conduite de nos activités

Axe 3 – Assurer une sensibilisation environnementale aux collaborateurs

Développer la sensibilisation, la formation et l'information des collaborateurs aux pratiques éco-responsables et aux enjeux du développement durable est un levier essentiel à la réussite de l'ensemble des actions de réduction de l'empreinte environnementale de Swiss Life.

Mobiliser pour avancer

La direction de la RSE, avec le soutien de la direction de l'environnement de travail et de l'environnement durable, et de la direction de la communication, sensibilise les collaborateurs aux éco-gestes au travail, à l'économie d'énergie et à la consommation responsable à l'occasion d'événements nationaux ou européens tels que la Semaine européenne du développement durable ou encore la Semaine de la mobilité. Ces temps forts de mobilisation sont constitués de campagnes d'affichage, de jeux-concours, de conférences et surtout d'une communication visant à mettre en avant les bonnes pratiques.

Ces bonnes pratiques et contenus pédagogiques sont par ailleurs mis à la disposition des collaborateurs tout au long de l'année sur les pages de l'intranet dédiées à la RSE et sur la plateforme d'apprentissage et de développement des compétences transverses.

En 2021, comme chaque année, la Semaine du développement durable a fait l'objet de nombreuses animations ciblées en interne. Quiz sur la stratégie RSE, ateliers mobilités douces, conférences autour du numérique durable et de la finance responsable ont été l'occasion de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de la RSE et du développement durable.

Axe 4 – Impliquer les partenaires, sous-traitants et fournisseurs dans une démarche de progrès

Swiss Life fait la promotion de ses engagements en matière d'environnement auprès de sa chaîne d'approvisionnement, en dialogue continu avec ses partenaires et fournisseurs qu'elle sélectionne sur la base de critères RSE exigeants. En s'engageant ainsi dans une démarche d'achats responsables et de dialogue fournisseurs, Swiss Life cherche à donner les clés à ses parties prenantes pour agir de manière responsable et durable.

Achats responsables

La direction de l'environnement de travail et de l'environnement durable, la direction des systèmes d'information et la direction des achats sélectionnent des prestataires investis dans

le développement durable, et s'assurent du bon déroulement des prestations en réalisant des réunions régulières afin de les impliquer à chaque étape. C'est le cas, par exemple, pour les prestations de nettoyage des locaux, de collecte et de valorisation des déchets, ou encore pour la sélection des équipements informatiques.

Une charte achats responsables

En formalisant ses engagements au travers d'une charte achats responsables, et en demandant sa signature à ses fournisseurs et partenaires clés, Swiss Life développe avec ces derniers des relations durables, en cohérence avec ses valeurs et ses ambitions en matière de RSE.



Plus d'information sur la démarche achats responsables de Swiss Life France ici

10

Indicateurs
quantitatifs

Indicateurs quantitatifs

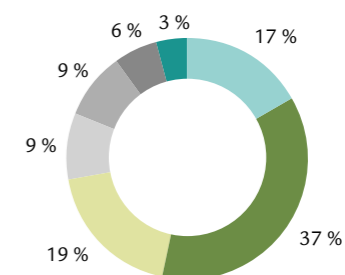
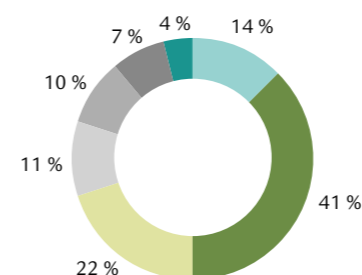
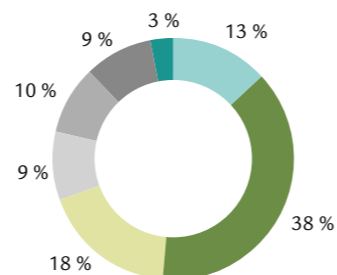
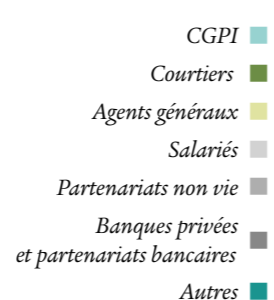
	2019				2020				2021			
	Global (unité économique et sociale)	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé	SwissLife Assurances de Biens	Global (unité économique et sociale)	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé	SwissLife Assurances de Biens	Global (unité économique et sociale)	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé	SwissLife Assurances de Biens
Employeur responsable												
<i>Qualité de vie au travail</i>												
Taux de couverture des collaborateurs ayant adhéré au télétravail responsable	79 %	92 %	75 %	65 %	97 %	Données non disponibles à la suite de la modification du mode de calcul			95 %	97 %	93 %	91 %
Taux d'engagement des collaborateurs	69 %				Non disponible				73 %			
<i>Santé et sécurité au travail</i>												
Taux d'absentéisme (liés aux accidents du travail)	0,08 %	0,06 %	0,11 %	0,10 %	0,04 %	0,03 %	0,03 %	0,08 %	0,04 %	0,00 %	0,03 %	0,91 %
<i>Diversité</i>												
Index égalité femmes - hommes	88/100				92/100				91/100			
Taux de femmes dans le management de Swiss Life	44 %				43 %				42 %			
Taux de transformation des alternants en CDI / CDD	Non disponible				24 %	19 %	33 %	26 %	12 %	4 %	6 %	2 %
Nombre de nationalités représentées parmi les collaborateurs	31	25	12	8	35	26	16	8	31	24	17	8
Nombre de séniors recrutés	2	-	-	1	3	2	-	-	0	0	0	0
<i>Formation</i>												
Taux de salariés ayant bénéficié d'une évolution de carrière	8 %	8 %	9 %	5 %	7 %	7 %	9 %	4 %	7 %	7 %	10 %	3 %
Taux de participation au certificat digital assurances	90 %	88 %	92 %	94 %	87 %	80 %	91 %	91 %	88 %	83 %	93 %	93 %
Taux de postes ouverts (CDI uniquement) et pourvus par la mobilité interne	16 %	4 %	9 %	3 %	25 %	13 %	7 %	5 %	17 %	10 %	6 %	1 %
<i>Management transparent, en dialogue</i>												
Taux d'entretiens annuels réalisés	98 %	98 %	99 %	97 %	98 %	98 %	99 %	99 %	98 %	99 %	98 %	99 %
Nombre moyen de réunions formelles avec les instances représentatives du personnel (par mois)	3				3				7			
Assureur et investisseur responsable												
<i>Relation responsable et transparente</i>												
Net Promoter Score (NPS)	17,8				16,8				38,3			
Nombre de clients connectés au moins une fois à MySwissLife	512 175				624 775				747 702			
<i>Pertinence de l'offre pour les clients</i>												
Évolution du nombre de clients sur la clientèle stratégique (clients aisés et patrimoniaux)	9,3 %				11,6 %				11,2 %			
Évolution du nombre de clients sur la clientèle stratégique (chefs d'entreprise et travailleurs non salariés)	2,6 %				0,3 %				2,6 %			

Indicateurs quantitatifs

	2019				2020				2021			
	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	Global (unité économique et sociale)	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé	SwissLife Assurances de Biens
Taux de recours au forfait prévention santé	1,7 %	Non applicable	1,7 %	Non applicable	1,4 %	Non applicable	1,4 %	Non applicable	2,25 %	Non applicable	2,25 %	Non applicable
Taux de recours aux services d'assistance santé	0,6 %	Non applicable	0,6 %	Non applicable	0,5 %	Non applicable	0,5 %	Non applicable	0,65 %	Non applicable	0,65 %	Non applicable
Stratégie d'investissement responsable												
Taux de couverture d'analyse ESG <i>ex post</i> du portefeuille obligataire	96,1 %				95,9 %				95,5 %			
Acteur citoyen												
Nombre d'actions soutenues par la Fondation Swiss Life	141				106				132			
Dans la conduite de nos activités												
Gestion des risques et conformité												
Nombre d'amendes / infractions relevées par les autorités de tutelle	0				0				0			
Éthique des affaires												
Campagnes EcoVadis : taux de participation	Non disponible				61,8 %				63 %			
Campagnes EcoVadis : score moyen (sur 100)	Non disponible				59,8				61			
Taux de réussite des nouveaux entrants aux formations obligatoires conformité et éthique	96 %				93 %				91 %			
Intégration stratégique de la RSE												
Perception de notre raison d'être par les collaborateurs	38 %				46 %				52 %			
Perception de notre raison d'être par les clients cibles	55 % aisés et patrimoniaux et 50 % professionnels (chefs d'entreprise et TNS)				51 % pour les CSP+, 38 % pour les clients entreprises et 53 % pour les clients aisés patrimoniaux				50 % pour les CSP+, 54 % pour les clients entreprises et 46 % pour les clients aisés patrimoniaux			
Empreinte environnementale												
Consommations d'électricité	6 754 789 kWh				4 582 040 kWh				4 593 758 kWh			
Voyages en avion	1 782 198 km				486 308 km				739 460 km			
Voyages en train	6 669 425 km				1 874 192 km				2 700 661 km			
Voyages de la flotte automobile (LLD)	4 043 797 km				3 606 738 km				4 353 060 km			
Business model												
Effectifs collaborateurs												
Effectif total	2 189	1 153	682	337	2 278	1 230	698	332	2 337	1 278	714	328
Effectif administratifs	1 591	616	650	308	1 665	664	665	308	1 706	705	685	299
Effectif commerciaux	584	523	32	29	613	556	33	24	631	573	29	29

Indicateurs quantitatifs

	2019				2020				2021			
	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	Global (unité économique et sociale)	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé	SwissLife Assurances de Biens
Clients												
Nombre total de clients	1 215 158				1246293				1 299 208			
Nombre de clients particuliers aisés et patrimoniaux	134 742				150 314				167 140			
Nombre de clients professionnels (chefs d'entreprise et TNS)	251 386				252 254				258 737			
Nombre d'adhérents de contrats collectifs	334 150				362 930				411 257			
Autres												
Chiffre d'affaires (K€) (primes acquises brutes)	5 230 242	3 538 942	1 344 343	346 958	5 719 946	3 985 925	1 371 160	362 861	7 002 736	5 222 075	1 388 008	392 652
Résultat opérationnel (K€)	247 425	97 225	34 287	43 445	202 945	68 487	43 759	38 282	265 098	54 056	43 852	66 258
Montant des salaires et charges (K€)	181 261	83 340	61 268	25 470	195 670	97 545	60 851	25 330	245 812	123 685	73 768	26 313
Montant des indemnités (K€) (prestations et frais payés)	3 102 093	1 732 262 <i>en assurance vie</i> 173 649 <i>en rentes</i>	989 541	206 641	3 387 117	2 012 433 <i>en assurance vie</i> 184 635 <i>en rentes</i>	975 782	214 267	4 119 886	2 515 531 <i>en assurance vie et non vie</i> 268 099 <i>en rentes</i>	1 093 397	242 859
Versements taxes et prélèvements sociaux (en K€)									468 786	141 787	193 710	74 095
Ratio de solvabilité France	184 %	171 %	188 %	174 %	192 %	189 %	156 %	175 %	168 %	175 %	129 %	165 %
Dotations à la Fondation Swiss Life	241 000 €	80 000 €	90 000 €	70 000 €	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 €	350 000 €	50 000 €	250 000 €	50 000 €
Actions de prévention	Non applicable	186 000 €	188 000 €	378 000 €	Non applicable	134 000 €	244 000 €	398 376 €	Non applicable	101 090 €	297 286 €	297 286 €
Part d'électricité verte	100 %				100 %				100 %			
Multidistribution : répartition du chiffre d'affaires par réseaux	Voir ci-dessous				Voir ci-dessous				Voir ci-dessous			





1 1

Synthèse
de la démarche RSE



Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2021	KPI	Objectifs
Introduction						
<i>Intégration stratégique de la RSE</i>	Intégration stratégique de la RSE.	Intégrer la responsabilité sociétale au cœur de nos activités, de nos décisions et de notre modèle d'entreprise, dont l'ambition est de permettre aux générations actuelles et futures de vivre selon leurs propres choix.	<p>Pour chaque individu Nous aidons les particuliers et les entreprises à préparer leur avenir financier et à se couvrir des risques de la vie. Grâce à nos conseils, nos services et nos produits, nous permettons à chaque individu de prendre des décisions éclairées afin de vivre en toute liberté de choix.</p> <p>Pour la société Nous relevons les défis auxquels la société est confrontée : nous couvrons les risques, contribuons à l'économie et assurons la stabilité et la sécurité financière.</p> <p>Pour l'environnement Nous contribuons activement à la protection du climat, grâce à une gestion responsable de nos ressources et consommations et une maîtrise de l'impact de nos activités sur l'environnement. Nous sommes également déterminés à améliorer en continu l'approche de l'investissement responsable et gérons nos actifs financiers de manière à prendre en compte le changement climatique.</p>	<p>Swiss Life a actualisé l'analyse des risques et procédé à une nouvelle revue de cohérence entre la matrice de matérialité, l'analyse des risques 2021 de Swiss Life France, les évolutions stratégiques du groupe et son programme « Swiss Life 2024 ». Ces travaux ont conduit à repositionner l'enjeu relatif à l'impact environnemental de nos activités comme enjeu RSE prioritaire.</p> <p>Renouvellement de la stratégie RSE en cohérence avec les évolutions des attentes de nos parties prenantes et du plan stratégique du groupe Swiss Life 2024.</p> <p>Les autres actions dédiées à l'intégration stratégique de la RSE sont réparties dans chacune des thématiques : assureur et conseiller, investisseur, employeur, acteur citoyen et dans la conduite de nos activités.</p>	<p>KPI 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taux de réalisation de la formation RSE : 93 % (<i>collaborateurs administratifs</i>). • Perception de la raison d'être par les collaborateurs : 46 %. • Perception de la raison d'être par les clients cibles : 51 % pour les CSP+, 38 % pour les clients entreprises et 53 % pour les clients aisés patrimoniaux. <p>KPI 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taux de réalisation de la formation RSE : 84 % (<i>collaborateurs administratifs</i>). • Perception de la raison d'être par les collaborateurs : 52 %. • Perception de la raison d'être par les clients cibles : <ul style="list-style-type: none"> - pour les CSP+ : 46 % ; - pour les clients entreprises : 54 % ; - pour les clients aisés patrimoniaux : 51 %. 	<p>Objectifs 2022 Taux de réalisation de la nouvelle formation RSE (<i>collaborateurs administratifs</i>) : 100 %.</p> <p>Transformation de nos modes de collaboration (et contribution des collaborateurs à la RSE) : réduction du nombre d'e-mails internes avec pièce jointe entre le premier et le dernier trimestre 2022.</p> <p>Tangibilité de la raison d'être : <ul style="list-style-type: none"> • auprès des collaborateurs : 55 % ; • auprès de nos clients affluents : 55 % ; • auprès de nos clients hauts revenus : 53 % ; • auprès de nos clients corporate : 57 %. </p>


Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2021	KPI	Objectifs
En tant qu'assureur et conseiller						
<p><i>Relation responsable, transparente et digitale avec les clients et apporteurs</i></p>  	<p>Relation responsable avec les clients. Transparence envers les clients. Digitalisation.</p>	<p>Développer une relation responsable, transparente et phytigitale avec les clients pour leur permettre de faire les bons choix.</p>	<p>Pour chaque individu Grâce à notre conseil personnalisé et à notre offre en assurance et en gestion de patrimoine pour les particuliers et les entreprises, nous permettons à chaque individu de vivre en toute liberté de choix.</p> <p>Pour la société Swiss Life contribue directement à relever les défis auxquels les sociétés sont confrontées, que ce soit en matière de retraite, de santé ou de prévoyance.</p> <p>Pour l'environnement Nous gérons nos activités d'assurance de manière à prendre en compte le contexte du changement climatique.</p>	<p>Projet de transformation visant à améliorer l'expérience des clients : 26 initiatives destinées à être testées par les équipes des services clients, permettant d'agir de manière proactive auprès des clients, afin d'améliorer la relation client, la qualité et l'accès aux services d'assurance.</p> <p>Lancement d'un NPS auprès des apporteurs du réseau commercial et des partenaires commercialisant les produits d'épargne et de retraite.</p> <p>Webinar visant à sensibiliser les agents sur les risques encourus par les professionnels, organisé par la direction technique dommage, suivant deux grands thèmes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la prévention autour du contrat et l'adéquation des activités de l'entreprise, et l'évolution des données comptables ; - la prévention autour de certains risques classiques (incendie, vol, etc.) et des moins courants (les pertes d'exploitation par exemple). 	<p>KPI 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • NPS : 16,8. • Nombre de clients qui se sont connectés au moins une fois à <i>MySwissLife</i> : 624 775. <p>KPI 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • NPS : 38. • Nombre de clients qui se sont connectés au moins une fois à <i>MySwissLife</i> : 747 702. 	<p>Objectifs 2022 NPS (clients) : 40.</p> <p>Nombre de clients connectés à <i>MySwissLife</i> en 2022 : 775 000.</p> <p>Raison d'être : proportion de clients qui, à la suite d'une interaction, ont le sentiment que Swiss Life les accompagne dans la maîtrise de leurs choix : 80 %.</p> <p>Objectifs groupe à horizon 2024 Intégrer la durabilité dans le processus de conseil.</p> <p>Adapter les processus de conseil et outils pour répondre aux attentes croissantes des clients en matière de durabilité.</p> <p>Systematiquement améliorer les compétences ESG et intégrer les nouvelles offres.</p>




Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2021	KPI	Objectifs
En tant qu'assureur et conseiller						
<p><i>Pertinence de l'offre pour les clients et selon le contexte actuel</i></p>  	<p>Pertinence de l'offre.</p> <p>Vieillesse de la population.</p> <p>Prévention en matière de santé.</p> <p>Produits responsables.</p>	<p>Une approche segmentée pour proposer une offre et des services personnalisés, adaptés aux nouveaux usages des clients, pour leurs permettre de faire les bons choix.</p>	<p>Pour chaque individu Grâce à notre conseil personnalisé et à notre offre en assurance et en gestion de patrimoine pour les particuliers et les entreprises, nous permettons à chaque individu de vivre en toute liberté de choix.</p> <p>Pour la société Swiss Life contribue directement à relever les défis auxquels les sociétés sont confrontées, que ce soit en matière de retraite, de santé ou de prévoyance.</p> <p>Pour l'environnement Nous gérons nos activités d'assurance de manière à prendre en compte le contexte du changement climatique.</p>	<p>Swiss Life a continué d'améliorer ses processus métiers, outils digitaux et ceux utilisés par ses partenaires commerciaux, au service d'une meilleure qualité de service, de conseil et d'une plus grande efficacité de gestion.</p> <p>Swiss Life déploie des projets visant à informer et à sensibiliser les clients aux services et options qui sont à leur disposition dans le cadre de leurs contrats de santé et prévoyance. L'objectif est de rappeler à chaque client les services compris dans ses contrats de santé et prévoyance en fonction de son profil et de sa situation, pour mieux l'accompagner dans son parcours de soins.</p>	<p>KPI 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> Évolution du nombre de clients sur les cibles stratégiques (clients aisés et patrimoniaux) : 11,6 %. Évolution du nombre de clients sur les cibles stratégiques (chefs d'entreprise et TNS) : 0,3 %. Taux de recours aux forfaits prévention santé : 1,46 %. Taux de recours aux services d'assistance santé : 0,57 %. <p>KPI 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> Évolution du nombre de clients sur les cibles stratégiques (clients aisés et patrimoniaux) : 11,2 %. Évolution du nombre de clients sur les cibles stratégiques (chefs d'entreprise et TNS) : 2,6 %. Taux de recours aux forfaits prévention santé : 2,25 %. Taux de recours aux services d'assistance santé : 0,65 %. 	<p>Objectifs 2022 En matière de prévention, l'objectif est de mieux faire connaître l'offre prévention, afin que les taux de recours à ces services progressent.</p> <p>Objectifs groupe à horizon 2024 Élargir l'offre des solutions durables.</p> <p>Répondre à la demande croissante du marché et développer des offres durables et créatrices de valeur.</p> <p>Poursuivre l'intégration des critères de durabilité dans le processus de souscription.</p>




Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2021	KPI	Objectifs
En tant qu'Investisseur						
<p>Stratégie d'investissement ESG</p> 	Stratégie d'investissement ESG.	Intégrer les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), ainsi que les facteurs de risque et les paramètres financiers à un processus d'investissement structuré et contrôlé.	<p>Pour l'environnement Nous accordons une attention particulière aux considérations environnementales. Nous sommes déterminés à améliorer en continu l'approche de l'investissement responsable et gérons nos actifs financiers de manière à prendre en compte le changement climatique.</p> <p>Pour la société En tant qu'investisseur, nous contribuons à la stabilité du système financier et finançons le secteur public, les entreprises et les particuliers.</p>	<p>Participation à la semaine de la Finance responsable et organisation d'une conférence sur le thème de la finance durable à destination des collaborateurs.</p> <p>Développement d'une formation autour des fondamentaux de la finance durable, à destination de tous les collaborateurs, et qui sera rendue obligatoire pour le réseau commercial de Swiss Life France en 2022.</p>	<p>KPI 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> Taux de couverture d'analyse ESG <i>ex post</i> du portefeuille obligataire : 95,9 %. <p>KPI 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> Taux de couverture d'analyse ESG <i>ex post</i> du portefeuille obligataire : 95,5 %. 	<p>Objectifs groupe à horizon 2024 Réduire de 20 % l'intensité des émissions de CO₂ de l'immobilier en propriété directe d'ici à 2030 (base 2019).</p> <p>Intégration ESG : la stratégie d'investissement responsable couvre 90 % des actifs sous gestion.</p> <p>Maintenir une gestion des risques ESG forte tout en exploitant les opportunités et solutions.</p> <p>Objectif d'exclusion Exclusion charbon : l'exposition obligataire directe aux entreprises qui réalisent plus de 10 % de leur chiffre d'affaires dans des activités d'extraction ou de vente de charbon sera nulle pour le portefeuille de Swiss Life France au plus tard en 2030.</p>




Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2021	KPI	Objectifs
En tant qu'employeur						
<p><i>Qualité de vie au travail et diversité</i></p>   	<p>Qualité de vie au travail.</p> <p>Diversité.</p> <p>Santé / sécurité des collaborateurs.</p>	<p>Permettre l'épanouissement des collaborateurs grâce à un environnement de travail adapté, mobile et des services de proximité.</p>	<p>Pour chaque individu Swiss Life croit en les compétences et en l'engagement de ses collaborateurs, et encourage des modèles de travail flexibles et le développement continu à toutes les étapes de la vie, afin de permettre à chacun d'être acteur de sa vie professionnelle.</p> <p>Pour la société Nous contribuons à accroître l'égalité des chances et d'accès à l'emploi, par la promotion de la diversité et de l'inclusion.</p> <p>Nous offrons des emplois attractifs avec un potentiel de développement dans un secteur dynamique.</p>	<p>Réaménagement des locaux de son siège social, à Levallois, pour optimiser le travail hybride : les environnements de travail ont été repensés pour ancrer de nouveaux usages favorisant le collaboratif, les échanges, la convivialité et la qualité de vie au travail.</p> <p>Pour garantir la souplesse de ce nouvel équilibre entre télétravail et présence au bureau, Swiss Life permet à l'ensemble de ses collaborateurs, quel que soit leur statut (CDI, CDD, alternants et stagiaires) de bénéficier jusqu'à 135 jours de télétravail par an. Des sondages ont été organisés sur la perception et l'appréciation desdits collaborateurs au regard des évolutions des modes de travail et des outils. Un e-learning « recruter sans discriminer » a été élaboré et proposé aux managers.</p> <p>Swiss Life a organisé des conférences, ateliers de sensibilisation et saynètes de théâtre sur les sites de Levallois et Roubaix (et en visioconférence), dans le cadre de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées.</p> <p>Le service de santé au travail a formé les managers de la distribution, les représentants de proximité et ses collaborateurs aux risques psychosociaux. Organisation d'ateliers pour rappeler les bonnes postures et recommandations à appliquer pour remédier aux douleurs articulaires, musculaires ou encore à la fatigue visuelle. La participation à Octobre Rose, le mois consacré à la lutte contre le cancer du sein a également été l'occasion de rappeler l'importance de la prévention et du dépistage précoce. Swiss Life a aussi fait le choix de maintenir la cellule psychologique et sophrologique mise en place dès le premier confinement de mars 2020.</p>	<p>KPI 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • Index d'égalité femmes – hommes : 92/100. • Taux de femmes dans le management : 43 %. • Taux d'absentéisme : 0,04 %. • Taux de transformation des alternants en CDD/CDI : 24 %. • Nombre de nationalités représentées parmi les collaborateurs : 35. • Taux de couverture des collaborateurs ayant eu au moins un jour de télétravail dans l'année : 97 %. <p>KPI 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Index d'égalité femmes – hommes : 91/100. • Taux de femmes dans le management : 42 %. • Taux d'absentéisme : 0,04 %. • Taux de transformation des alternants en CDD/CDI : 12 %. • Nombre de nationalités représentées parmi les collaborateurs : 31. • Taux de couverture des collaborateurs ayant eu au moins un jour de télétravail dans l'année : 95 %. 	<p>Objectif 2022 S'assurer des bonnes conditions de travail des collaborateurs par le biais d'enquêtes.</p> <p>Objectifs groupe à horizon 2024 Renforcer les actions en faveur de la diversité et de l'inclusion et continuer à accroître l'égalité des chances et l'accès à l'emploi, par la promotion de la diversité et la lutte contre toutes les formes de discrimination.</p>

Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2021	KPI	Objectifs
En tant qu'employeur						
Formation, motivation, évolution professionnelle   	Formation et gestion des emplois. Formation à la digitalisation.	Permettre aux collaborateurs d'envisager un avenir serein grâce à un accompagnement dans la transformation de leurs métiers et une gestion de leurs carrières.	<p>Pour chaque individu Swiss Life croit en les compétences et en l'engagement de ses collaborateurs, et encourage des modèles de travail flexibles et le développement continu à toutes les étapes de la vie, afin de permettre à chacun d'être acteur de sa vie professionnelle.</p> <p>Pour la société Nous contribuons à accroître l'égalité des chances et d'accès à l'emploi, par la promotion de la diversité et de l'inclusion.</p> <p>Nous offrons des emplois attractifs avec un potentiel de développement dans un secteur dynamique.</p>	<p>Lancement d'un nouvel espace intitulé « Ma mobilité », qui a pour objectif d'éclairer les collaborateurs sur les métiers exercés chez Swiss Life France, tout en les accompagnant dans leur démarche de mobilité.</p> <p>Swiss Life a développé une communauté de collaborateurs bénévoles-coach qui proposent un accompagnement personnalisé de retour à l'emploi pour les différents candidats des promotions LinkedOut. Au travers de ce programme, Swiss Life et les collaborateurs bénévoles écrivent un récit commun avec les personnes en situation de précarité, et cherchent à valoriser leurs compétences professionnelles, leur talent et leur créativité.</p>	<p>KPI 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taux de salariés ayant bénéficié d'une évolution de carrière : 7 %. • Taux de participation au certificat digital assurance : 78 % de collaborateurs administratifs certifiés. • Taux de postes ouverts en CDI pourvus par la mobilité interne : 25 %. <p>KPI 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taux de salariés ayant bénéficié d'une évolution de carrière : 7 %. • Taux de participation au certificat digital assurance : 88 % de collaborateurs administratifs certifiés. • Taux de postes ouverts en CDI pourvus par la mobilité interne : 17 %. 	<p>Objectif 2022 Taux de collaborateurs (administratifs en CDI) ayant suivi une formation : 100 %.</p> <p>Renouvellement de la certification Top Employer.</p>



Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2021	KPI	Objectifs
En tant qu'employeur						
<p><i>Management transparent, en dialogue</i></p>   	Management transparent.	Assurer des échanges réguliers, transparents entre le management et les collaborateurs, notamment par le biais d'un dialogue social développé.	<p>Pour chaque individu Swiss Life croit en les compétences et en l'engagement de ses collaborateurs, et encourage des modèles de travail flexibles et le développement continu à toutes les étapes de la vie, afin de permettre à chacun d'être acteur de sa vie professionnelle.</p> <p>Pour la société Nous contribuons à accroître l'égalité des chances et d'accès à l'emploi, par la promotion de la diversité et de l'inclusion.</p> <p>Nous offrons des emplois attractifs avec un potentiel de développement dans un secteur dynamique.</p>	Une nouvelle enquête d'opinion, organisée tous les deux ans, a eu lieu auprès des collaborateurs permanents. Les salariés ont eu l'occasion de s'exprimer sur la stratégie, l'organisation, l'efficacité collective, l'orientation client, le management, les ressources humaines, la qualité de vie au travail, la RSE ou encore la transformation digitale.	<p><i>KPI 2020</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Taux d'entretiens annuels réalisés : 98 %. Nombre moyen de réunions formelles avec les instances représentatives du personnel (par mois) : 3. <p><i>KPI 2021</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Taux d'entretiens annuels réalisés : 98 %. Nombre moyen de réunions formelles avec les instances représentatives du personnel par mois : 7. 	<p>Objectif 2022 Le nombre de réunions avec les instances représentatives du personnel ne fait pas l'objet d'objectifs : il est ajusté aux besoins et actualités de chaque année.</p>



Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2021	KPI	Objectifs
En tant qu'acteur citoyen						
<p>Acteur citoyen</p> 	Impact de Swiss Life dans la société.	Faire en sorte que la Fondation soit présente dans toutes les régions où opère Swiss Life, et que tous les collaborateurs participent au moins une fois dans l'année à une action de mécénat.	<p>Pour chaque individu Avec sa fondation, Swiss Life soutient des projets et des institutions dans les domaines de la culture, de la science, de l'éducation et de la recherche qui favorisent la liberté de choix et la confiance. Son action permet aux collaborateurs de s'investir et s'épanouir au-delà de leur métier, tout en créant des liens avec leurs collègues.</p> <p>Pour la société Nous soutenons des projets et des institutions, et nous nous engageons dans un dialogue public. La Fondation s'engage ainsi auprès de partenaires associatifs en soutenant des projets d'intérêt général, se plaçant avant tout au service de la société civile pour valoriser les choix de chacun et favoriser le mieux-vivre ensemble.</p>	<p>Participation à « Une Jonquille contre le cancer », opération de collecte nationale développée de manière digitale, soutenue par la Fondation Swiss Life.</p> <p>Participation à l'opération Octobre Rose en faveur de la lutte contre le cancer du sein : proposition de deux courses solidaires aux collaborateurs de Swiss Life. La Fondation a offert des tablettes de chocolat artisanales à tous les collaborateurs ayant participé aux courses organisées dans le cadre d'Octobre Rose. Elles ont une particularité : elles font la promotion des gestes d'autopalpation.</p> <p>Projet visant à accompagner les malades d'Alzheimer au réveil des sens grâce à la cuisine.</p> <p>La Fondation Swiss Life a fait le choix de cofinancer l'achat d'un wagon thérapeutique simulateur de voyage, pour apaiser les personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer.</p> <p>Développement d'une plateforme de « micro-learning » accueillant des « leçons » d'art et de culture générale à destination des collaborateurs de Swiss Life.</p>	<p>KPI 2020</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'actions soutenues par la Fondation Swiss Life : 106. <p>KPI 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'actions soutenues par la Fondation Swiss Life : 132. 	<p>Objectif groupe à horizon 2024 Swiss Life entend permettre à ses collaborateurs de s'investir et s'épanouir au-delà de leur métier, tout en créant des liens avec leurs collègues, en développant des actions d'engagement des collaborateurs.</p>


Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2021	KPI	Objectifs
Dans la conduite de nos activités						
<p>Conformité et gestion des risques</p>  	<p>Conformité et gestion des risques.</p> <p>Gestion des données.</p> <p>Cyber-risques.</p>	<p>Mise en place d'une gouvernance permettant de s'assurer du risque de non-conformité et une gestion responsable des données.</p>	<p>Pour chaque individu</p> <p>Nous sécurisons les informations personnelles et veillons au respect des droits.</p>	<p>Swiss Life a poursuivi et renforcé son plan d'action cybersécurité pour s'adapter à l'apparition de nouveaux cyber-risques et assurer la continuité de sa feuille de route pluriannuelle. Les campagnes de sensibilisation avaient notamment pour objectif de développer une approche positive de la sécurité des données, et plus globalement de faire évoluer les usages.</p>	<p><i>KPI 2020</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'amendes / infractions relevées par les autorités de tutelles : 0. <p><i>KPI 2021</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'amendes / infractions relevées par les autorités de tutelles : 0. 	<p>Objectif 2022</p> <p>Nombre d'amendes / infractions relevées par les autorités de tutelles : 0.</p>

Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2021	KPI	Objectifs
Dans la conduite de nos activités						
<p>Éthique, valeurs et déontologie</p>  	Éthique des affaires.	Assurer un comportement éthique vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes visant à éviter la corruption, les conflits d'intérêts, le blanchiment d'argent et l'évasion fiscale.	<p>Pour chaque individu Nous demandons à nos partenaires, prestataires et fournisseurs de se conformer à nos normes en matière de RSE et de les appliquer à leurs pratiques envers leurs employés, la société et l'environnement.</p> <p>Pour la société En tant qu'acteur financier, nous participons à la lutte contre la fraude, la corruption, les conflits d'intérêts, le blanchiment d'argent et l'évasion fiscale.</p>	<p>Publication de la charte achats responsables de Swiss Life France.</p> <p>Poursuite de l'évaluation des fournisseur <i>via</i> la plateforme EcoVadis et accompagnement individuel des fournisseurs ne dépassant pas des seuils déterminés, en leur proposant la mise en place d'actions correctives ciblées.</p>	<p><i>KPI 2020</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Taux de réussite des nouveaux entrants aux formations obligatoires conformité et éthique : 93 %. • Taux de participation des fournisseurs à l'évaluation RSE sur la plateforme EcoVadis : 61,8 %. • Score moyen des fournisseurs de Swiss Life : 60/100. • 95 % des nouveaux entrants ont participé aux modules de sensibilisation au code de conduite en 2020. <p><i>KPI 2021</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Taux de réussite des nouveaux entrants aux formations obligatoires conformité et éthique : 91 %. • Taux de participation des fournisseurs à l'évaluation RSE sur la plateforme EcoVadis : 63 %. • Score moyen des fournisseurs de Swiss Life : 61/100. • 93 % des nouveaux entrants ont participé aux modules de sensibilisation au code de conduite. 	<p>Objectifs achats responsables 2022 Renforcer la mobilisation en interne et à l'externe sur la démarche achats responsables :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à l'externe, en poursuivant l'évaluation RSE des fournisseurs, en accompagnant ceux ayant reçu une note inférieure à 40 dans une démarche de progrès, et en diffusant la charte achats responsables au top 100 des fournisseurs pour signature ; - en interne, en sensibilisant les directions prescriptrices aux achats responsables. <p>95 % de réussite des nouveaux entrants aux formations obligatoires conformité et éthique.</p>

Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2021	KPI	Objectifs
Dans la conduite de nos activités						
<p>Démarche environnementale</p> 	Impact environnemental de nos activités.	Mesurer l'impact de nos activités opérationnelles sur l'environnement, et mettre en œuvre une démarche environnementale adaptée.	<p>Pour l'environnement</p> <p>Nous avons une gestion responsable de nos ressources et consommations, et maîtrisons l'impact de nos activités sur l'environnement.</p>	<p>Formalisation et renforcement de la démarche environnementale par la mise en place d'un système de management environnemental.</p> <p><i>Projet de transformation NEO</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Travaux sur la baisse de la consommation de papier et sur l'utilisation des outils numériques, et mise en place d'actions de sensibilisation ; mise à disposition de contenus pédagogiques sur l'empreinte et la bonne utilisation des outils numériques (stockage, archivage, envoi d'e-mails, etc.). - Mise à disposition des collaborateurs d'un service de collecte et de traitement des potentiels déchets ou équipements devenus inutiles, à la suite du tri réalisé dans les bureaux. Les collaborateurs avaient également la possibilité d'adopter un geste solidaire et éco-responsable en donnant les objets dont ils souhaitaient se séparer. - Concernant le réaménagement des espaces de travail de Levallois, l'objectif a été de réutiliser au maximum l'équipement existant, complété à la marge par du mobilier neuf (10 %). <p>Déménagement du data center vers un hébergeur de données choisi pour son efficacité énergétique et sa maîtrise des consommations par des techniques innovantes.</p> <p>Formation à l'éco-conduite et à la sécurité routière des commerciaux.</p> <p>La Semaine du développement durable a fait l'objet de nombreuses animations ciblées en interne. Quiz sur la stratégie RSE, ateliers mobilités douces, conférences autour du numérique durable et de la finance responsable ont été l'occasion de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de la RSE et du développement durable.</p>	<p><i>KPI 2020</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Consommations d'électricité : 2 011 kWh/ETP. • Part d'électricité verte : 100 %. • Consommations d'eau : 3,4 m³/ETP. • Total des déchets : 33,4 kg/ETP. • Consommations totale de papier : 75,9 kg/ETP. • Déplacements en train : 823 km/ETP. • Déplacements avec la flotte : 1 583 km/ETP. • Déplacements en avion : 213 km/ETP. <p><i>KPI 2021</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Consommations d'électricité : 1 966 kWh/ETP. • Part d'électricité verte : 100 %. • Consommations d'eau : 2,8 m³/ETP. • Total des déchets : 48,1 kg/ETP. • Consommations totale de papier : 73,8 kg/ETP. • Déplacements en train : 1 155,61 km/ETP. • Déplacements avec la flotte : 1 862,67 km/ETP. • Déplacements en avion : 316,41 km/ETP. 	<p>Lacement d'une politique environnementale autour de 4 axes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Axe 1 : réduire nos consommations de ressources et optimiser le tri de nos déchets. - Axe 2 : réduire les émissions de CO₂ rejetés dans l'air. - Axe 3 : assurer une sensibilisation environnementale à l'ensemble de nos collaborateurs. - Axe 4 : impliquer nos partenaires, sous-traitants et fournisseurs dans notre démarche de progrès. <p>Objectifs 2022 Part d'électricité verte : 100 %.</p> <p>Objectifs groupe à horizon 2024 Réduire de 35 % des émissions de CO₂ par collaborateur (ETP) à horizon 2024 (base 2019) et compenser les émissions non évitables de CO₂ mesurées en soutenant des projets certifiés sur les marchés clés européens en vue d'atteindre le statut « net zéro » dans nos activités opérationnelles dès 2022.</p> <p>Réduire les déplacements professionnels.</p>

12

Indicateurs
taxonomie

Indicateurs taxonomie

En 2021, conformément au règlement taxonomie (UE) 2020/852, Swiss Life publie dans sa déclaration de performance extra-financière des éléments de la nouvelle taxonomie européenne.

La taxonomie permet d'établir un système européen de classification des activités durables. C'est un langage commun qui introduit, dans un premier temps, une nomenclature des activités économiques selon leur contribution aux objectifs environnementaux de l'Union européenne. La taxonomie définit des critères harmonisés pour déterminer si une activité économique est durable d'un point de vue environnemental.

Ainsi, dès cette année, les assureurs doivent publier⁽¹⁰⁾ deux indicateurs d'éligibilité relatifs aux objectifs de transition et d'adaptation au changement climatique :

c) un indicateur d'éligibilité des investissements à la taxonomie ;

d) un indicateur d'éligibilité des activités de souscription en assurance non-vie à la taxonomie.

Le détail de la méthodologie et du calcul de ces indicateurs est présenté dans ce chapitre.

Introduction méthodologique

L'industrie de l'assurance s'est mobilisée pour préparer la mise en place des dispositifs de mesure et de reporting, et respecter les échéances réglementaires prévues par les textes.

Swiss Life France participe activement aux discussions de place, notamment au sein de l'association professionnelle France Assureurs.

Toutefois, malgré la mobilisation, l'entrée en vigueur de ces textes présente des défis inédits pour l'industrie de l'assurance, et plus généralement pour le secteur financier.

Ces défis concernent la qualité des données ainsi que certaines incohérences et manque de précision des textes, qui ne reflètent pas toujours la nature de l'exposition en termes de durabilité.

Par conséquent, il est important d'accompagner ces premières publications d'un effort d'explication.

La taxonomie de l'Union européenne établit une distinction entre deux notions fondamentales : « **L'éligibilité des activités** » et « **L'alignement des activités** ».

L'éligibilité des activités

L'éligibilité (dont le calcul est requis à partir de 2022) est un calcul *a priori* des secteurs d'activité entrant dans le cadre des objectifs environnementaux de la taxonomie. Il est basé sur une classification des secteurs d'activité établi par la Commission européenne. Afin de garantir la cohérence de la taxonomie de l'Union européenne, ces activités sont associées à des codes NACE (« Nomenclature des activités économiques dans la Communauté européenne »).

L'alignement des activités

L'alignement (dont le calcul est requis à partir de 2024) est un calcul *a posteriori* sur la base des multiples critères techniques de la taxonomie. Ceux-ci reposent sur l'analyse de la contribution substantielle à un ou plusieurs objectifs environnementaux, le respect du critère « Do not Significantly Harm » (DNSH), excluant *de facto* des émetteurs ayant un impact négatif sur l'un des objectifs de la taxonomie, et le respect des garanties minimales en matière de gouvernance et de droits de l'homme.

(10) Dans le cadre de l'acte délégué pris en vertu de l'article 8 du règlement taxonomie (UE) 2020/852.

Indicateurs taxonomie

L'alignement est ainsi une vision plus fine de l'éligibilité quant à la contribution réelle aux objectifs de la taxonomie européenne. Leur imbrication peut être résumée par le schéma ci-après.

Non éligible

La non-éligibilité ne signifie pas que l'activité est nocive pour l'environnement.

L'**éligibilité** implique qu'une activité soit incluse dans les actes délégués sur l'atténuation du changement climatique ou l'adaptation au changement climatique.

Le fait d'être admissible à la taxonomie **n'est qu'une indication** qu'une certaine activité contribue de manière substantielle à l'un des six objectifs environnementaux de la taxonomie.

L'alignement d'une activité va au-delà de l'admissibilité.

L'alignement de la taxonomie implique qu'une activité est conforme aux exigences énumérées spécifiquement pour cette activité dans la taxonomie.

Requis
dès 2022
dans la DPEF
(Déclaration
de performance
extra-financière)

Requis
en 2024

Source : Taxonomy: Final report of the Technical Expert Group on Sustainable Finance.

Il est important de préciser qu'une activité non éligible n'est pas nécessairement une activité qui nuit à l'atténuation du changement climatique ou à la transition.

De même, les émetteurs non soumis à la réglementation européenne NFRD ne sont pas couverts par le périmètre de la taxonomie, et ne sont donc pas intégrés dans les indicateurs de ratios d'éligibilité, quand bien même ils relèveraient de secteurs d'activité reconnus comme éligibles par le règlement taxonomie.

Éligibilité des activités de souscription en assurance non-vie de Swiss Life France à la taxonomie européenne

D'après les textes européens⁽¹¹⁾, sont éligibles à la taxonomie les lignes d'activités définies à l'annexe I de la directive Solvabilité II, du moment qu'elles sont liées à la couverture d'un aléa climatique.

Les activités d'assurance non-vie liées à la couverture des dangers liés au climat éligibles sont les suivantes : frais médicaux, protection du revenu, indemnisation des travailleurs, responsabilité civile automobile, autre assurance des véhicules à moteur, assurance maritime, aérienne et transport, incendie et autres dommages aux biens, assistance.

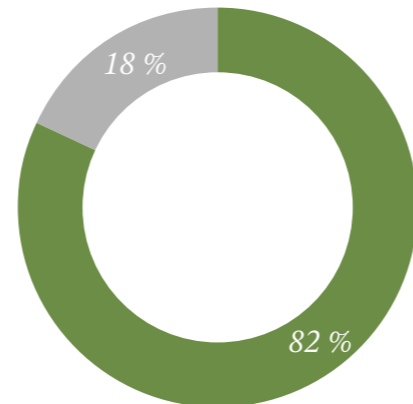
Elles sont considérées comme des activités habilitantes dès lors qu'elles satisfont aux critères d'examen technique établis par la commission.

Notons que l'évaluation de la conformité aux critères (et donc de l'alignement) se fait au niveau du produit et non du contrat individuel.

Focus sur l'entité SwissLife Assurance de Biens

SwissLife Assurances de Biens est une société d'assurance non-vie détenue par Swiss Life France. Elle est basée en France et opère principalement sur le marché français de l'assurance non-vie.

En tant qu'assureur, SwissLife Assurance de Biens publie son indicateur d'éligibilité à la taxonomie de ses activités de souscription en assurance non-vie : il s'agit de la part des primes brutes émises en non-vie correspondant aux activités d'assurance éligibles à la taxonomie de l'Union européenne. Le montant des primes considérées pour cette analyse est de 392 millions d'euros (primes émises). Le ratio de primes éligibles en 2021 se situe autour de 82 %.



■ Part des primes éligibles à la taxonomie
■ Part des primes non éligibles à la taxonomie

SwissLife Assurance de Biens a mené son analyse en utilisant le référentiel produit pour identifier la présence ou non d'une garantie climatique. De manière inhérente aux produits, la plupart des produits auto, dommages aux biens particuliers et professionnels couvrent les risques climatiques tels que « catastrophes naturelles » et « tempête, grêle, neige ».

Les ratios publiés dans ce rapport reflètent notre compréhension actuelle des textes, tenant compte des incertitudes mentionnées ci-dessus. Dès lors, il s'agit d'un premier exercice, et seul un ordre de grandeur est publié, en introduisant une certaine prudence.

Le niveau élevé d'éligibilité des primes s'explique par des caractéristiques structurelles des assureurs non vie comme SwissLife Assurance de Biens. En effet, un nombre élevé de contrats contient des garanties à dimensions de type climatique.

Ce pourcentage pourra être affiné en fonction des pratiques de place, des travaux des instances professionnelles ou éventuelles doctrines des superviseurs.

(11) Acte délégué pris en vertu des articles 10 et 11 (dit « acte délégué Climat ») adopté en Juin 2021. Il précise les activités éligibles à la taxonomie au titre de l'adaptation et l'atténuation du changement climatique.

Indicateurs taxonomie

Focus sur l'entité SwissLife Prévoyance et Santé

SwissLife Prévoyance et Santé est une filiale de Swiss Life qui opère essentiellement sur le marché français, et dont le portefeuille contient principalement les garanties suivantes :

- **santé (principalement les frais de soins) ;**
- **invalidité (temporaire et permanente) ;**
- **décès (capital décès, décès accidentel...)**

Elle assure ses clients contre les risques de frais médicaux et de prévoyance (dont le risque de décès et l'arrêt de travail collectif *via* l'entité SwissLife Assurance et Patrimoine). Ainsi, SwissLife Prévoyance et Santé joue un rôle sociétal fort de protection et s'inscrit pleinement dans la raison d'être de Swiss Life : « Permettre à chacun de vivre selon ses propres choix. »

Compte tenu des incertitudes d'interprétation des textes, il est possible que ses activités soient dans le périmètre de la taxonomie européenne. Naturellement, elles n'y seraient pas éligibles, car sans rapport avec les objectifs environnementaux.

Ainsi, l'inclusion de SwissLife Prévoyance et Santé dans le périmètre viendrait baisser le ratio d'éligibilité de 82 % à environ 15 %. Il s'agit d'une illustration de la nécessité d'accompagner la publication de ces nouveaux indicateurs par un effort d'explication.

En effet, le taux d'éligibilité est un indicateur restreint aux objectifs environnementaux et qui ne reflète pas l'ensemble des enjeux de développement durable et de RSE de l'entreprise.

Éligibilité des activités de souscription en assurance non-vie de Swiss Life France à la taxonomie européenne

Les entités assurantielles de Swiss Life France (SwissLife Assurance et Patrimoine, SwissLife Prévoyance et Santé et SwissLife Assurance de Biens) gèrent un total de placements « actif général » représentant 25 895 millions d'euros au 31 décembre 2021⁽¹²⁾. Cet actif général représente les placements pour lesquels les entités assurantielles portent le risque, et sur lesquels elles élaborent et mettent en place une stratégie d'investissement en articulation avec leur stratégie d'appétence et de gestion des risques. En termes d'activités couvertes, ce périmètre correspond à une vision consolidée du bilan de Swiss Life France, couvrant tant ses activités d'assurance vie (SwissLife Assurance et Patrimoine), d'assurance prévoyance et santé (SwissLife Prévoyance et Santé) que d'assurance non-vie (SwissLife Assurance de Biens).

Focus méthodologique

Le périmètre auquel nous avons appliqué la première analyse d'éligibilité au regard des deux premiers objectifs de la taxonomie européenne (adaptation et atténuation face au changement climatique) exclut les unités de compte (UC)

détenues pour le compte des assurés, ces derniers portant intégralement le risque de marché correspondant.

Acteur en architecture ouverte, Swiss Life met à la disposition de ses assurés une vaste liste d'UC gérées soit par la société de gestion interne Swiss Life Asset Managers, soit le plus souvent par des sociétés externes tierces.

Dans le cadre du plan stratégique du groupe Swiss Life, Swiss Life Asset Managers poursuit un plan ambitieux de transformation de son offre.

L'analyse de l'éligibilité des placements de l'actif général implique les éléments suivants :

- Le système d'informations ligne à ligne des placements, y compris la mise en transparence des fonds, utilisé dans le dispositif de gestion des risques interne et de reporting réglementaire (Solvabilité II, SST).
- La caractérisation des émetteurs « souverains, supranationaux, banques centrales et souverains régionaux » s'appuie sur le Code CIC, élément constitutif du reporting réglementaire Solvabilité II.
- La caractérisation des émetteurs non soumis à la réglementation européenne NFRD⁽¹³⁾ (non-NFRD) s'effectue *via* une analyse du pays d'origine de chaque émetteur.
- Pour les titres non « souverains, supranationaux, banques centrales et souverains régionaux » et soumis à NFRD, la détermination de l'éligibilité se fait sur la base de l'analyse du code d'activité (dit « code NACE ») de l'émetteur, conformément à la boussole taxonomique fournie par la Commission européenne des codes NACE éligibles à chacun des deux premiers objectifs de la taxonomie (adaptation et atténuation face au changement climatique).

(12) Net du passif des opérations de mise en pension.

(13) La directive européenne 2014/95/UE sur le reporting extra-financier (Non Financial Reporting Directive) a été transposée en droit français en 2017 : le décret du 9 août 2017 introduit l'obligation de Déclaration annuelle de performance extra-financière (DPEF).

Indicateurs taxonomie

Par prudence, les actifs immobiliers détenus directement ou dans des fonds contrôlés par Swiss Life France n'ont pas été intégrés dans le périmètre des actifs éligibles pour ce premier exercice. Swiss Life continue de suivre activement les évolutions de la réglementation et des pratiques de place concernant ce point.

Toutefois, les actifs immobiliers de Swiss Life France présentent des caractéristiques *a priori* éligibles à la taxonomie, conformément à la boussole taxonomique fournie par la Commission européenne. Par ailleurs, dans le cadre de son plan stratégique Swiss Life 2024, le groupe Swiss Life s'est fixé des objectifs ambitieux concernant le parc immobilier, notamment une réduction de 20 % à horizon 2030 des émissions de CO₂ des investissements immobiliers détenus (par rapport à 2019).

Résultats

Les résultats de l'analyse d'éligibilité des investissements sont restitués dans les étapes qui suivent.

1. La part totale des placements issus d'émetteurs non soumis à la réglementation européenne NFRD (exemple : émetteurs américains, japonais ou de pays émergents) représente un montant de 6 393 millions d'euros (soit 24,7 % du total de l'actif général).

Il est important de noter que, dans ce pourcentage élevé, figurent en réalité des émetteurs dont l'activité sectorielle pourrait être reconnue comme éligible. Mais le règlement taxonomie exige que l'ensemble de cette exposition soit isolé, et ne soit pas affiché comme tel.

2. La part « souverains, supranationaux, banques centrales et souverains régionaux » représente un montant de 11 438 millions d'euros (soit 44,2 % du total de l'actif général), que le règlement taxonomie exclut de toute analyse.

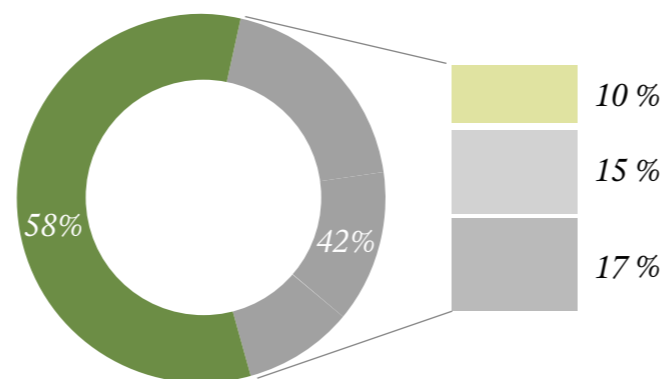
Il est à noter que la majorité de ces investissements est en obligations de l'État français (OAT).

3. Le montant de l'actif général hors « souverains, supranationaux, banques centrales et souverains régionaux » s'élève à 14 457 millions d'euros.

Ainsi, nous présentons les résultats détaillés pour les deux principales classes d'actif sous gestion :

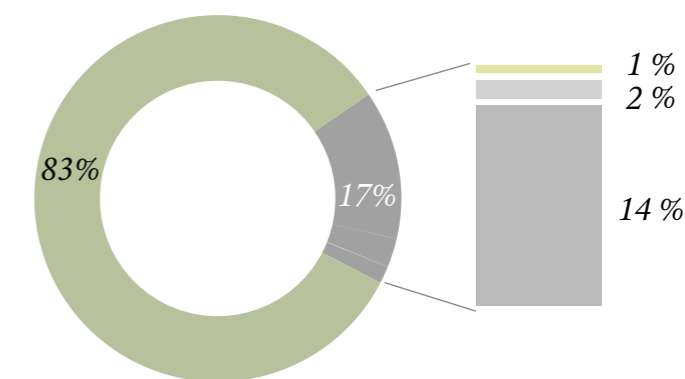
- **obligations d'entreprises** : cette classe représente 42 % de la base d'analyse, dont 1 370 millions d'euros sont éligibles à la taxonomie, au sens de ses deux premiers objectifs (soit environ 10 % de la base d'analyse) ;
- **actions d'entreprises** : cette classe représente 17 % de la base d'analyse, dont 127 millions d'euros sont éligibles à la taxonomie au sens de ses deux premiers objectifs (soit environ 1 % de la base d'analyse).

Éligibilité à la taxonomie : obligations d'entreprises
(objectifs environnementaux 1+2 de la taxonomie) en %



- Investissements hors gouvernements, banques centrales, émetteurs supranationaux et obligations d'entreprises
- Obligations d'entreprises éligibles à la taxonomie
- Obligations d'entreprises non éligibles à la taxonomie
- Obligations d'entreprises hors NFRD

Éligibilité à la taxonomie : actions
(objectifs environnementaux 1+2 de la taxonomie) en %



- Investissements hors États, banques centrales, émetteurs supranationaux et actions
- Actions éligibles à la taxonomie
- Actions non éligibles à la taxonomie
- Actions hors NFRD



*Nous permettons à chacun
de vivre selon ses propres choix.*

*Swiss Life France
7, rue Belgrand
92300 Levallois-Perret
Tél. : 01 46 17 38 38
www.swisslife.fr*