



SwissLife

# *Déclaration de performance extra-financière*

*Rapport 2022*

*#smartlife*

*#YourLife*



Tanguy Polet  
CEO de Swiss Life France



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

Après deux années marquées par la crise sanitaire, 2022 a également connu de nombreux bouleversements : guerre en Ukraine avec pour conséquences crise énergétique, tensions diplomatiques, environnements économique et financier perturbés, inflations, multiplication des événements climatiques, etc. Face à l'augmentation de la fréquence d'apparition des crises, le rôle de Swiss Life est crucial : celui de contribuer à sécuriser l'avenir financier de ses clients et de les protéger face aux différents risques, afin de leur permettre de garder le cap et de regarder l'avenir avec confiance.

Depuis 2020, nos économies ont su faire preuve de résilience et d'agilité. Tout en devant perpétuellement s'adapter à ces bouleversements, elles doivent également répondre aux attentes grandissantes des parties prenantes, pour qui l'appétence pour un monde durable ne cesse de se confirmer. Plus de deux tiers des Français se déclarent sensibles aux enjeux de durabilité aujourd'hui<sup>(1)</sup>, sentiment renforcé par différents événements qui viennent accentuer la prise de conscience de l'urgence climatique. Grâce à la mobilisation de nos réseaux commerciaux et de nos collaborateurs, nous confortons nos positions en assurance et gestion de patrimoine, preuve d'un *business model* solide et durable, basé sur une vision long terme. Nous devons cependant adapter continuellement nos pratiques pour accompagner nos différentes parties prenantes, tout en contribuant à renforcer la liberté de choix de nos clients et de nos collaborateurs. C'est pourquoi, en vue de renforcer ses objectifs à long terme et de donner du sens, Swiss Life France s'est dotée, en interne, d'une vision à dix ans, articulante raison d'être et plan stratégique. Fruit d'une démarche collective, elle permet de définir qui nous sommes, où nous allons et ce que nous voulons être à dix ans, afin de guider nos ambitions, de fixer un cap dans un monde incertain, et de donner plus de sens au travail de chaque collaborateur.

### **Notre responsabilité : accompagner et conseiller nos clients pour assurer la liberté de choix**

En tant qu'assureur, il s'agit plus que jamais d'orchestrer la relation client autour des dimensions suivantes, qui viennent rendre tangible notre raison d'être : plus d'écoute des attentes de nos clients, de pédagogie à l'égard de leurs problématiques

assurantielles et patrimoniales, un conseil à valeur ajoutée intégrant les questions de durabilité, une offre personnalisée et, enfin, une proactivité tout au long de la vie du client. La pression règlementaire pousse les assureurs à toujours mieux accompagner leurs clients autour de solutions plus complexes. Les dispositions prises dans le cadre de PRIPPS, DDA ou SFDR – et plus globalement le devoir de conseil de la profession – imposent toujours plus de pédagogie auprès des clients. Il en est de même en matière de responsabilité environnementale et d'information sur la durabilité des produits financiers. Portée notamment par le règlement SFDR, la finance responsable est une tendance qui s'imposera à tous. Nous sommes convaincus que l'intégration des préférences en matière de durabilité dans le conseil, la transformation et l'enrichissement de nos offres avec des solutions plus durables, à la fois en épargne et en retraite, contribueront à bâtir un avenir soutenable. Nous avons pleinement conscience du rôle majeur que nous avons à jouer dans l'accompagnement et le conseil de notre clientèle, notamment patrimoniale, qui a un potentiel d'impact important en matière d'investissement responsable. L'expertise de chaque conseiller, agent et distributeur partenaire, basée sur des connaissances solides et régulièrement mises à jour, est la clé de notre réussite, afin de permettre au client de *faire les bons choix*.

### **Autonomie et confiance : moteurs d'une croissance durable**

En tant qu'employeur responsable, pour répondre aux nouvelles attentes des collaborateurs et soutenir une performance durable de l'entreprise, nous mettons en place une organisation de travail repensée en termes de technologie et d'espaces de travail, associée à une culture managériale qui renforce l'autonomie et la responsabilité, conditions sine qua non pour un climat de confiance. Nous intensifions également notre démarche en matière de diversité et d'inclusion, pour assurer l'épanouissement de tous nos collaborateurs. Cherchant continuellement à renforcer notre impact positif sur la société, nous avons formalisé une politique de l'engagement, qui sera déployée dès 2023, avec pour objectif principal de toujours valoriser l'implication, l'énergie et les passions des collaborateurs, au service de notre responsabilité sociétale.

Autant de postures qui rendent nos collaborateurs acteurs de leur vie professionnelle, incarnant ainsi notre raison d'être : « *Permettre à chacun de vivre selon ses propres choix*. ».

### **La durabilité : boussole de notre modèle économique**

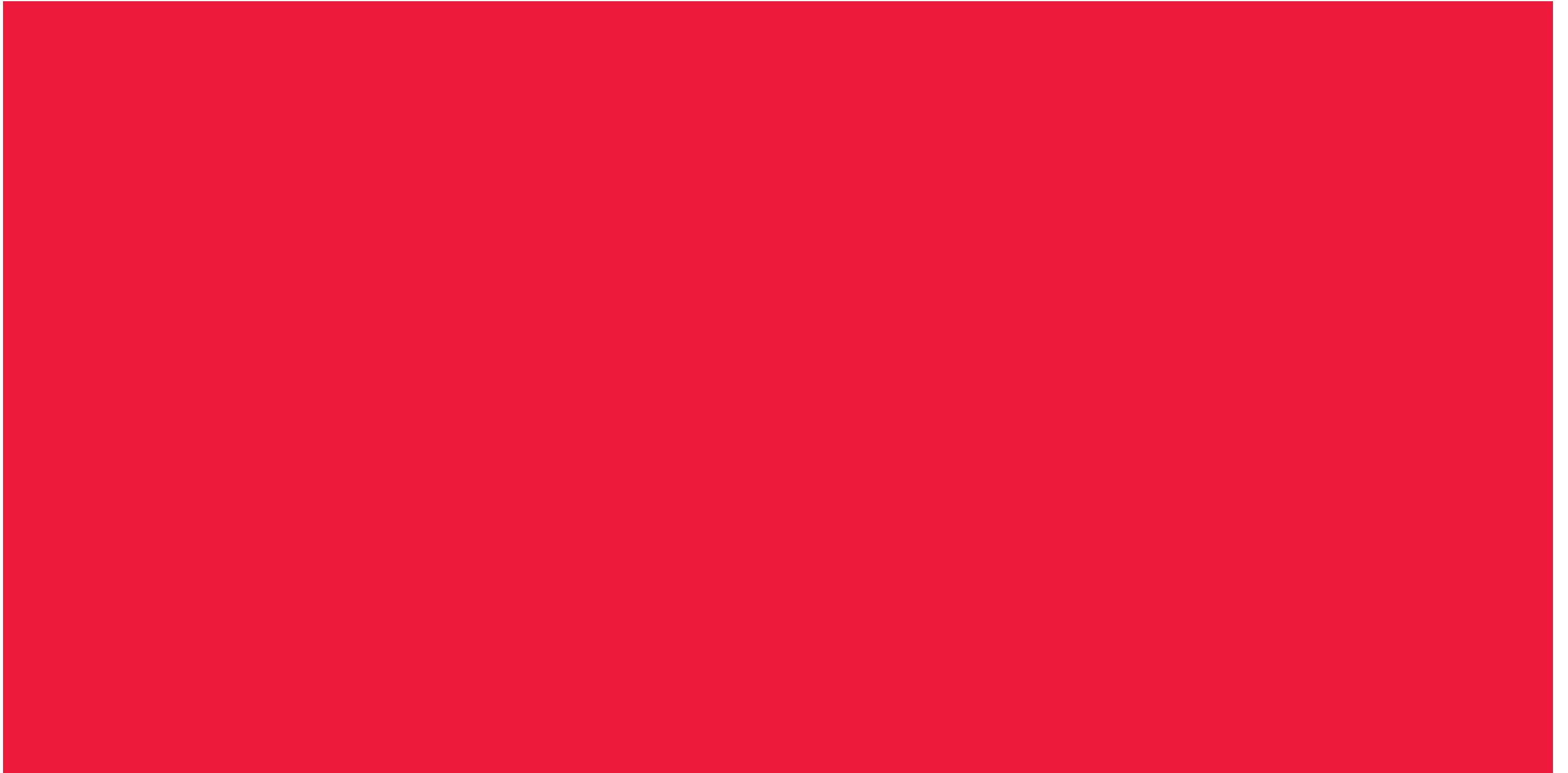
Le plan Swiss Life 2024 fait de la responsabilité sociétale un des quatre objectifs stratégiques du groupe. L'ambition de Swiss Life est claire : conjuguer les attentes de nos parties prenantes avec nos enjeux économiques et sociétaux, pour contribuer positivement aux parcours de vie de chaque individu,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

Swiss Life France, comme toutes les entités du groupe, contribue 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. En tant qu'investisseur, Swiss Life continue de transformer ses actifs généraux sur la base de critères et d'objectifs couvrant les aspects ESG-climat de manière exhaustive, en particulier par la mise en œuvre d'une politique d'exclusion et de désinvestissement des entreprises œuvrant significativement dans le secteur du charbon.

S'agissant de nos activités opérationnelles, nous contribuons à l'atteinte du statut « net zéro » du groupe, grâce à une compensation des émissions non évitables de CO<sub>2</sub>, en soutenant des projets certifiés sur les marchés clés européens. 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 % les émissions de CO<sub>2</sub> par collaborateur (ETP) à l'horizon 2024 (base 2019).

Un an après le lancement de la stratégie Swiss Life 2024, Swiss Life France est montée en puissance sur tous ses engagements sociétaux et environnementaux en renforçant sa démarche environnementale. Ces efforts se sont notamment traduits par l'obtention d'une médaille d'or par la plateforme d'évaluation EcoVadis. Cette distinction, qui n'est attribuée qu'aux 6 % des entreprises les plus durables du secteur de l'assurance et de la réassurance au niveau mondial, vient récompenser la politique RSE et l'engagement de notre entreprise, de tous ses collaborateurs et partenaires, pour plus de durabilité.


(1) La durabilité, pour la commercialisation de l'assurance vie [lassuranceenmouvement.com](http://lassuranceenmouvement.com)



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.

Matrice de matérialité et risques RSE :  
mesurer les risques, partager les enjeux  
avec les parties prenantes

*En 2022, Swiss Life a actualisé son analyse de la matérialité des enjeux RSE, qui constitue la base de sa stratégie. Pour 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 ; elle est complétée par une approche centrée sur les risques qui est actualisée chaque année.

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

### Sélection des parties prenantes

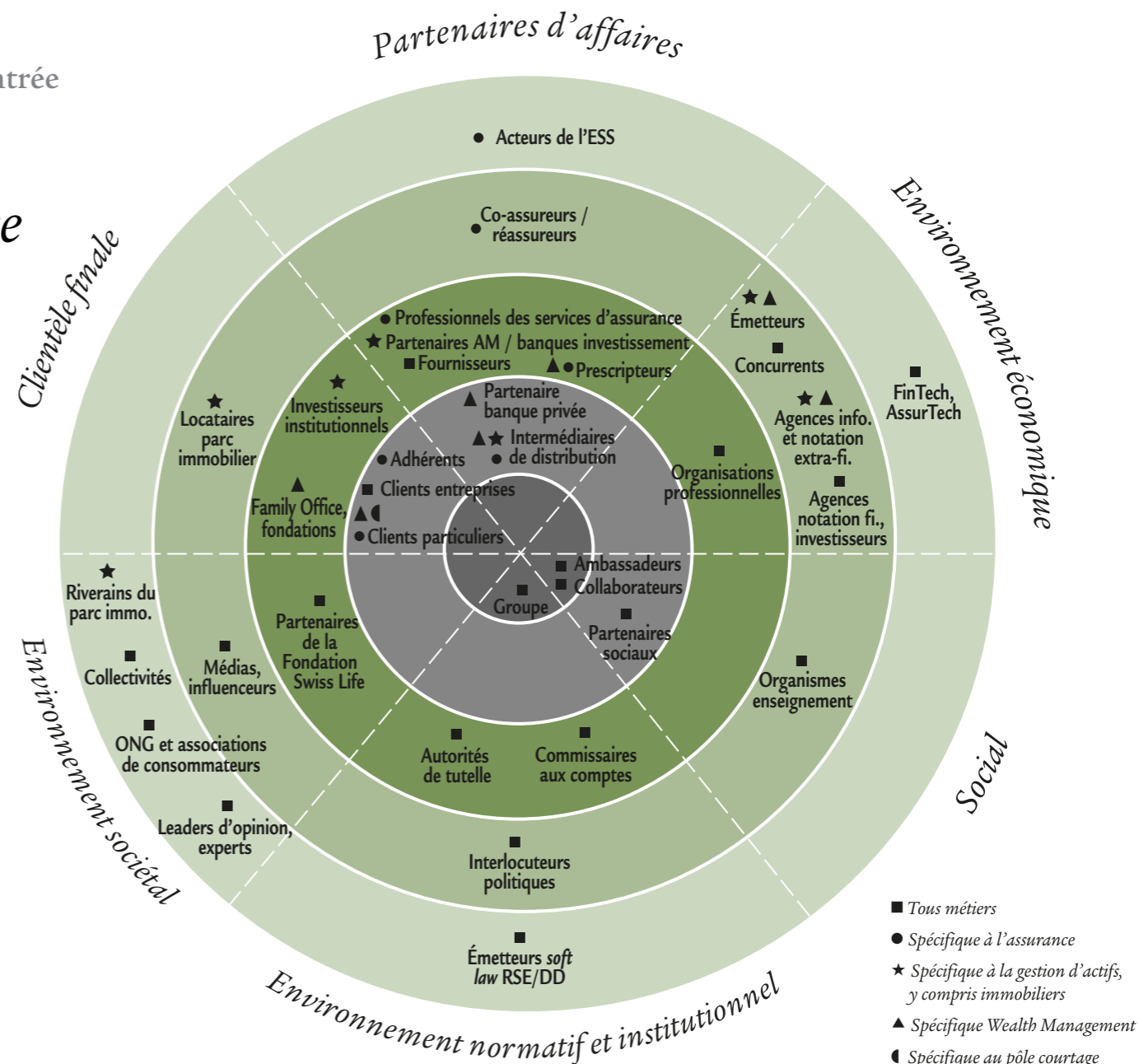
La sélection des parties prenantes a été réalisée sur la base d'une cartographie reflétant le degré de proximité avec Swiss Life dans l'ensemble de ses métiers. Au-delà des parties prenantes internes, cette cartographie inclut les partenaires d'affaires, les acteurs de l'environnement économique et social, 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 », c'est-à-dire les plus proches de l'entreprise. Ces parties prenantes internes et externes, représentées par un ou plusieurs membres de chacune des catégories retenues, ont été entendues par un comité de pilotage dédié. Vingt-six macro-risques et / ou opportunités ont ainsi pu être dégagés.

### Cotation des enjeux RSE

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



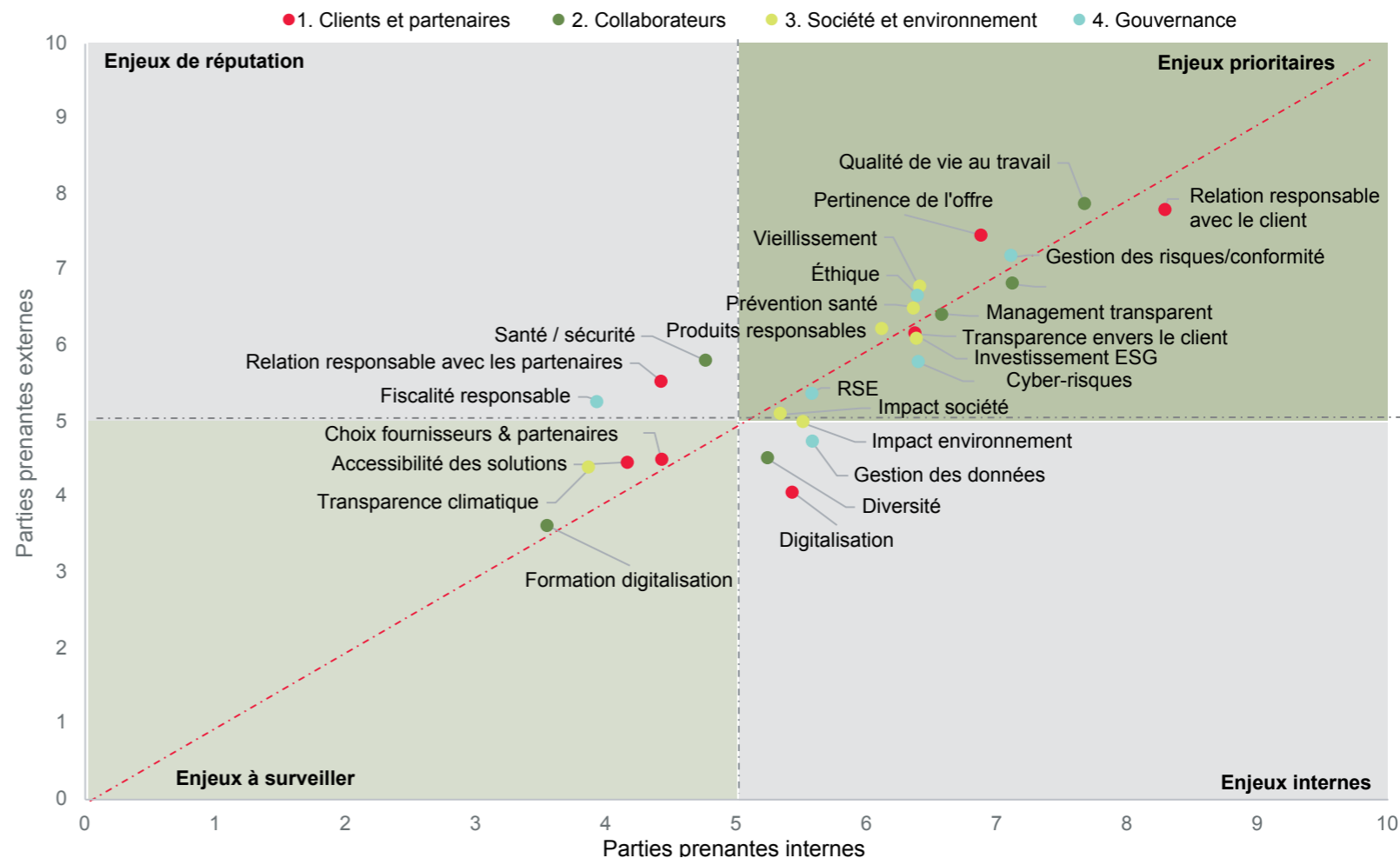
# Matrice de matérialité et risques

## Matrice de matérialité et approche « risques »

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

Par ailleurs, conformément à l'article 6 de la loi n° 2022-296 du 2 mars 2022 visant à démocratiser le sport en France, Swiss Life a considéré les enjeux culturels et sportifs de ses activités dans le cadre de son analyse de matérialité et des risques. Ces enjeux n'ont pas été jugés pertinents au regard des activités de Swiss Life France. Ils ne seront donc pas développés spécifiquement dans ce rapport, mais sont cependant abordés au travers d'autres enjeux identifiés dans l'analyse de matérialité (impact sociétal, prévention, pertinence de l'offre, etc.).



# Matrice de matérialité et risques

En 2021, les travaux d'actualisation de l'approche par les risques ont conduit à repositionner l'enjeu lié à l'impact environnemental propre aux activités de Swiss Life comme prioritaire.

Notons que l'enjeu des droits de l'homme<sup>(2)</sup> 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'action de sa stratégie RSE : employeur (diversité, santé – 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 il est abordé au travers des différentes thématiques de la DPEF 2022.

## Actualisation de l'approche « risques » en 2022

En 2022, 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 2022 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.

La méthodologie de l'analyse des risques s'appuie sur les processus d'identification, mesure, gestion et suivi des risques de SwissLife France. Ainsi, l'analyse des dimensions financières, économiques, sociales, environnementales, réglementaires, opérationnelles et business sous-tend l'analyse des risques de Swiss Life. Ces travaux ont conduit à repositionner l'enjeu relatif à la transparence climatique – déjà identifié en tant que risque à surveiller – comme prioritaire. Cet enjeu a donc été intégré à la DPEF 2022 dans les domaines d'action liés à l'activité d'investisseur, d'assureur et de conseiller.

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

# 20 risques et enjeux

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

(2) 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 2020	Enjeux prioritaires en 2021	Enjeux prioritaires en 2022	Droits de l'homme (transverse)
<b>Intégration stratégique de la RSE</b>	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>						
<b>Relation responsable avec les clients</b>	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	✓	✓	✓	✓
<b>Pertinence de l'offre</b>	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	✓	✓	✓	
<b>Vieillesse de la population</b>	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	✓	✓	✓	
<b>Produits responsables</b>	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	✓	✓	✓	
<b>Prévention en matière de santé</b>	Développer la prévention ; accompagner les clients dans leurs parcours santé.	Risques d'impact sur la santé et le bien-être des clients	✓	✓	✓	✓
<b>Transparence envers les clients</b>	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	✓	✓	✓	
<b>Digitalisation</b>	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 2020</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2021</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2022</i>	<i>Droits de l'homme (transverse)</i>
<i>Investisseur</i>						
<b>Transparence climatique</b>	Répondre aux demandes croissantes des régulateurs concernant le reporting et la transparence climatique; établir un reporting compréhensible sur l'exposition aux risques climatiques	Risque de controverses ou de non conformité Risque de perte financière sur les passifs	✗	✗	✓	
<b>Stratégie d'investissement ESG</b>	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>						
<b>Qualité de vie au travail</b>	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	✓	✓	✓	✓
<b>Diversité</b>	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	✓	✓	✓	✓
<b>Formation et gestion des emplois (y compris formation à la digitalisation)</b>	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	✓	✓	✓	✓
<b>Santé et sécurité au travail</b>	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	✓	✓	✓	✓
<b>Management transparent</b>	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

Intitulé des enjeux	Définition pour Swiss Life	Risques	Enjeux prioritaires en 2020	Enjeux prioritaires en 2021	Enjeux prioritaires en 2022	Droits de l'homme (transverse)
<i>Conduite des activités : gouvernance</i>						
<b>Éthique des affaires</b>	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	✓	✓	✓	✓
<b>Gestion des risques et conformité</b>	Assurer la solvabilité financière ; gérer les risques financiers et extra-financiers ; être constamment en conformité réglementaire.	Risque de sanction	✓	✓	✓	✓
<b>Gestion responsable des données</b>	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)	✓	✓	✓	✓
<b>Cyber-risques</b>	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>						
<b>Impact environnemental</b>	Mesurer, réduire et maîtriser l'impact environnemental des activités de Swiss Life.	Risque d'atteinte à l'environnement	✗	✓	✓	
<i>Acteur citoyen</i>						
<b>Impact sociétal</b>	Avoir un impact positif sur la société <i>via</i> des actions de mécénat portées par la Fondation Swiss Life. La fondation a pour missions principales d'agir pour une santé durable, de soutenir la création et d'encourager la solidarité.	Risque de réputation Risques de détérioration de la marque employeur	✓	✓	✓	✓

02

Présentation  
de la stratégie RSE



### 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. L'ambition de Swiss Life est de permettre aux générations actuelles et futures de vivre selon leurs propres choix.*

# La stratégie RSE de Swiss Life

## 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 concrétiser leurs aspirations.

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

En 2022, Swiss Life s'est dotée d'une vision à dix ans articulant raison d'être et plan stratégique. Cette vision, à vocation interne, est le fruit d'une démarche collective, et permet à Swiss Life de définir un cap, de guider ses ambitions, et de donner plus de sens à ses actions d'aujourd'hui et de demain.

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

## Une stratégie RSE au cœur du modèle d'entreprise

---

Convaincue que sa raison d'être et son engagement en faveur du développement durable se renforcent mutuellement,

la stratégie RSE de Swiss Life est pleinement intégrée à la stratégie business de l'entreprise, et conjugue ainsi les attentes des parties prenantes et les enjeux économiques, environnementaux, sociétaux, financiers et humains de l'entreprise.

Dans le cadre 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, Swiss Life entend contribuer positivement au 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, Swiss Life permet à chaque individu de prendre des décisions éclairées afin de vivre en toute liberté de choix.

En tant qu'employeur responsable, Swiss Life s'engage à développer la diversité et l'inclusion, ainsi que la qualité de vie, la santé et la sécurité au travail, propices au bien-être et à l'épanouissement des collaborateurs.

Elle favorise la formation, la mobilité et les parcours professionnels, afin de permettre à chaque collaborateur d'être acteur de sa vie professionnelle.

### *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 minimise son impact sur le climat, grâce à une gestion responsable de ses ressources et consommations, et à une maîtrise de l'impact de ses activités sur l'environnement. Swiss Life 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.

# La stratégie RSE de Swiss Life

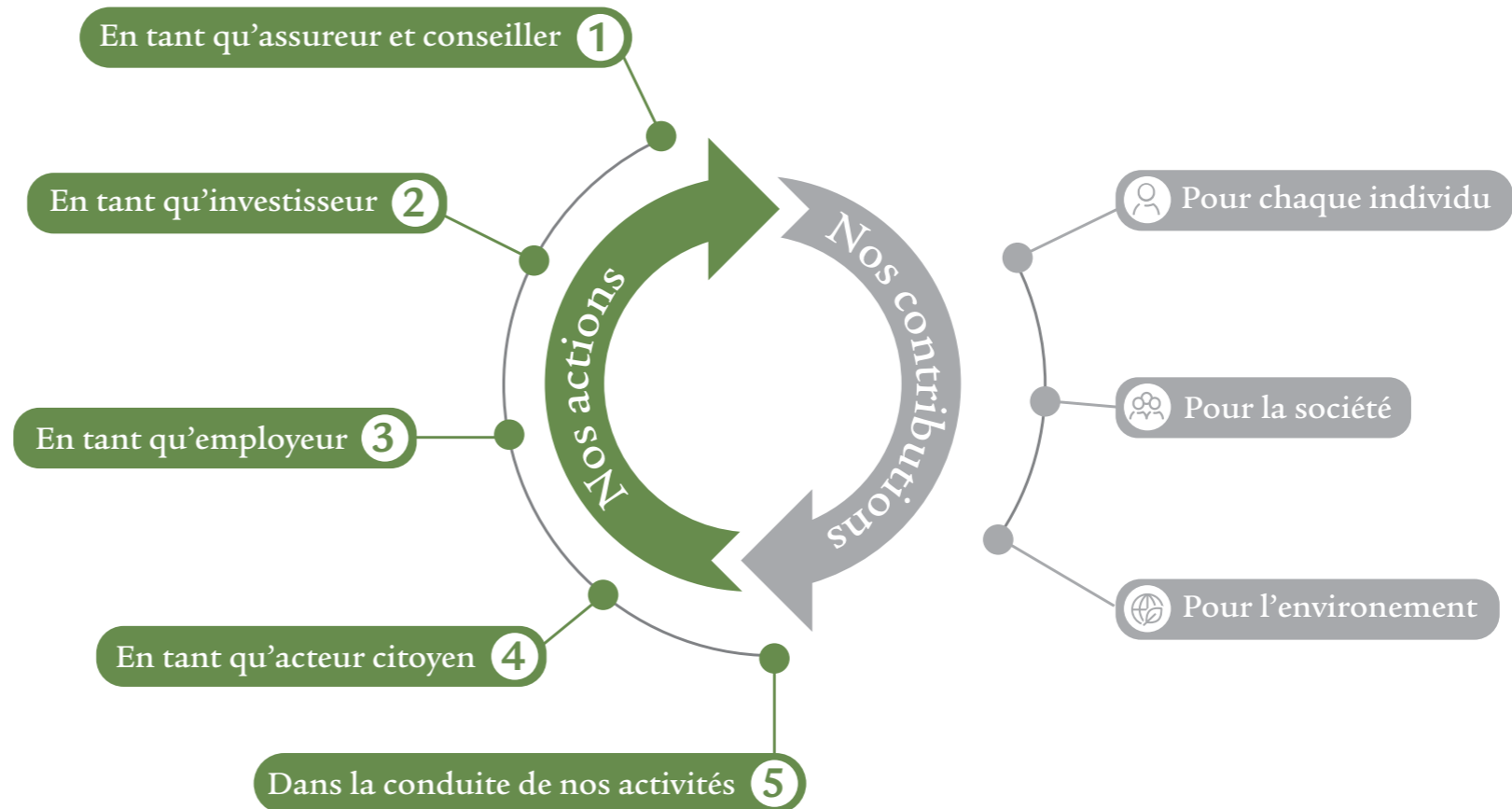
## Les piliers de la stratégie RSE

Dans le cadre de sa stratégie, Swiss Life donne la priorité aux domaines dans lesquels l'entreprise peut exercer une influence directe. Concrètement, Swiss Life 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 reposent 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, s'appuie ainsi sur une gouvernance solide, une gestion des risques rigoureuse, un comportement éthique, et mène toutes ses activités en maîtrisant son empreinte environnementale.

*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.*



# La stratégie RSE de Swiss Life

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**



# La stratégie RSE de Swiss Life

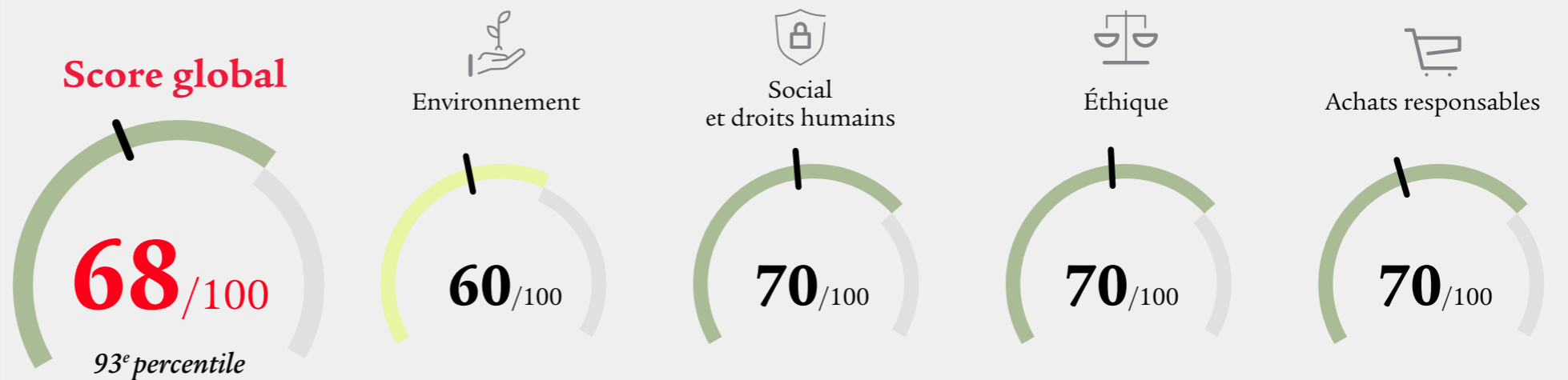
## Une politique RSE #smartlife reconnue pour sa performance



En 2022, Swiss Life France s'est vu décerner une médaille d'or par la plateforme d'évaluation EcoVadis, récompensant ainsi les performances de sa politique RSE.

Une distinction qui n'est attribuée qu'aux 6 % d'entreprises les plus durables du secteur de l'assurance et de la réassurance au niveau mondial.

Swiss Life a obtenu une note de 68 sur 100, un score rare au terme d'une première évaluation. Ce résultat a aussi permis à Swiss Life d'identifier des axes de progrès, permettant de renforcer la démarche d'amélioration continue de sa stratégie RSE.



Performance en matière de RSE : ● Insuffisante ● Partielle ● Adaptée ● Avancée ● Excellente — Score moyen

# La stratégie RSE de Swiss Life

## 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 2022, 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 et régulièrement mise à jour, 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 90 % des collaborateurs.

90 %  
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

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

# La stratégie RSE de Swiss Life

## 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 du groupe), 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 – « 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 encore, un rapport sur le climat conforme avec les 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 entités du groupe, 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.*

# La stratégie RSE de Swiss Life

## Les objectifs du groupe Swiss Life



*Dans la conduite  
de nos activités*

Réduire les émissions de CO<sub>2</sub> par ETP de 35 % d'ici à 2024<sup>(2)</sup> 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 CO<sub>2</sub> inévitables, liées à la conduite de nos activités.

*En tant  
qu'investisseur*

Réduire de 20 % l'intensité des émissions de CO<sub>2</sub> de l'immobilier en propriété directe d'ici à 2030<sup>(1)</sup>

- Environ 90 % des actifs gérés par Swiss Life tiennent compte de l'**approche d'investissement responsable**. Cette approche prend notamment en compte les Principes pour l'investissement responsable (PRI).
- 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.

<sup>(2)</sup> Par rapport à 2019.

# La stratégie RSE de Swiss Life

## Une politique RSE groupe reconnue

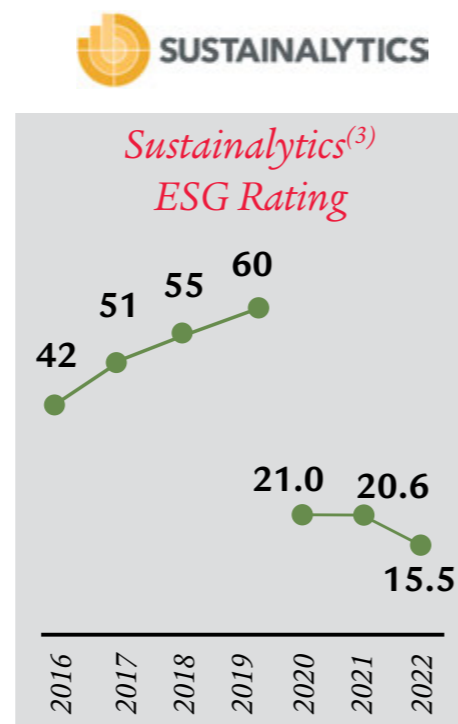
Grâce à la mise en œuvre de sa stratégie RSE, le groupe Swiss Life a vu ses scores de notation de durabilité progresser sensiblement ces dernières années.

Ainsi, en 2022, il a obtenu la note AA de la part de l'agence de notation extra-financière MSCI ESG Rating<sup>®</sup>, la note de 55 de la part de S&P Global, Corporate – Sustainability Assessment, ou encore la note B au score CDP Climate change. Il est également classé « medium risk or lower » par Sustainalytics ESG Rating, dont le score est axé sur le risque.

Le groupe Swiss Life 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-financière, afin de répondre à leurs exigences en matière de transparence et de reporting.



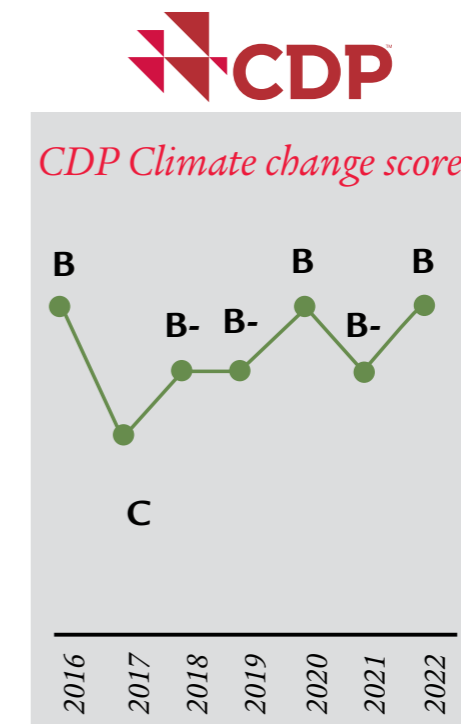
Avec AA, Swiss Life fait partie des mieux notées du rating MSCI.



Le rating Sustainalytics est axé sur le risque. Swiss Life y est classée comme « low risk ». Depuis 2020, une notation peu élevée correspond à un risque faible.



Avec 55 points, Swiss Life se classe parmi les 20 % des meilleurs de la catégorie « assurances » du rating de S&P Global.



Le score de Swiss Life (B) dans le rating CDP est supérieur à la moyenne de la catégorie « Financial Services » (B-).

03

Objectifs  
de développement  
durable de l'ONU



### 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 de l'ONU

*L'Agenda 2030 des Nations unies comprend 17 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 17 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 5 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 de l'ONU

## 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.

En tant qu'acteur citoyen, Swiss Life, *via* sa Fondation, 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, l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle
- 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 de l'ONU

## 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.

8 TRAVAIL DÉCENT  
ET CROISSANCE  
ÉCONOMIQUE



*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 de l'ONU

## 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 de 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'assureur et conseiller**

- Produits responsables

#### **En tant qu'employeur**

- Diversité
- Gestion des emplois

#### **Dans la conduite de nos activités**

- Conformité et gestion des risques

### *Actions (non exhaustives)*

- Formation du réseau commercial aux sujets de durabilité (finance durable, RSE)
- Pédagogie renforcée pour plus de lisibilité et d'accessibilité pour les clients
- Participe à l'autonomie des personnes et à leur insertion économique *via* les actions en faveur de la diversité (égalité hommes / femmes, personnes en situation de handicap, politique jeune...) et la mise en place d'une politique diversité et inclusion
- Enrichissement de l'offre de formation pour une évolution professionnelle accessible à tous
- Respect des règles des institutions et marchés financiers, conformité réglementaire.

# Objectifs de développement durable de l'ONU

## 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 des impacts environnementaux 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
- Mise en place d'une charte achats responsables

# Objectifs de développement durable de l'ONU

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

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

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



### *Enjeux et risques RSE*

#### **En tant qu'investisseur**

- Stratégie d'investissement ESG
- Transparence climatique

### *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 : UC labellisées (ISR, GreenFin, Finansol...)
- Sensibilisation des collaborateurs au sujet *via* une formation dédiée à la finance durable

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

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. L'ambition de Swiss Life 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. 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 :

- 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 ;
- 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 cibles de 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<sup>(3)</sup> 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.

(3) 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 trois 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*

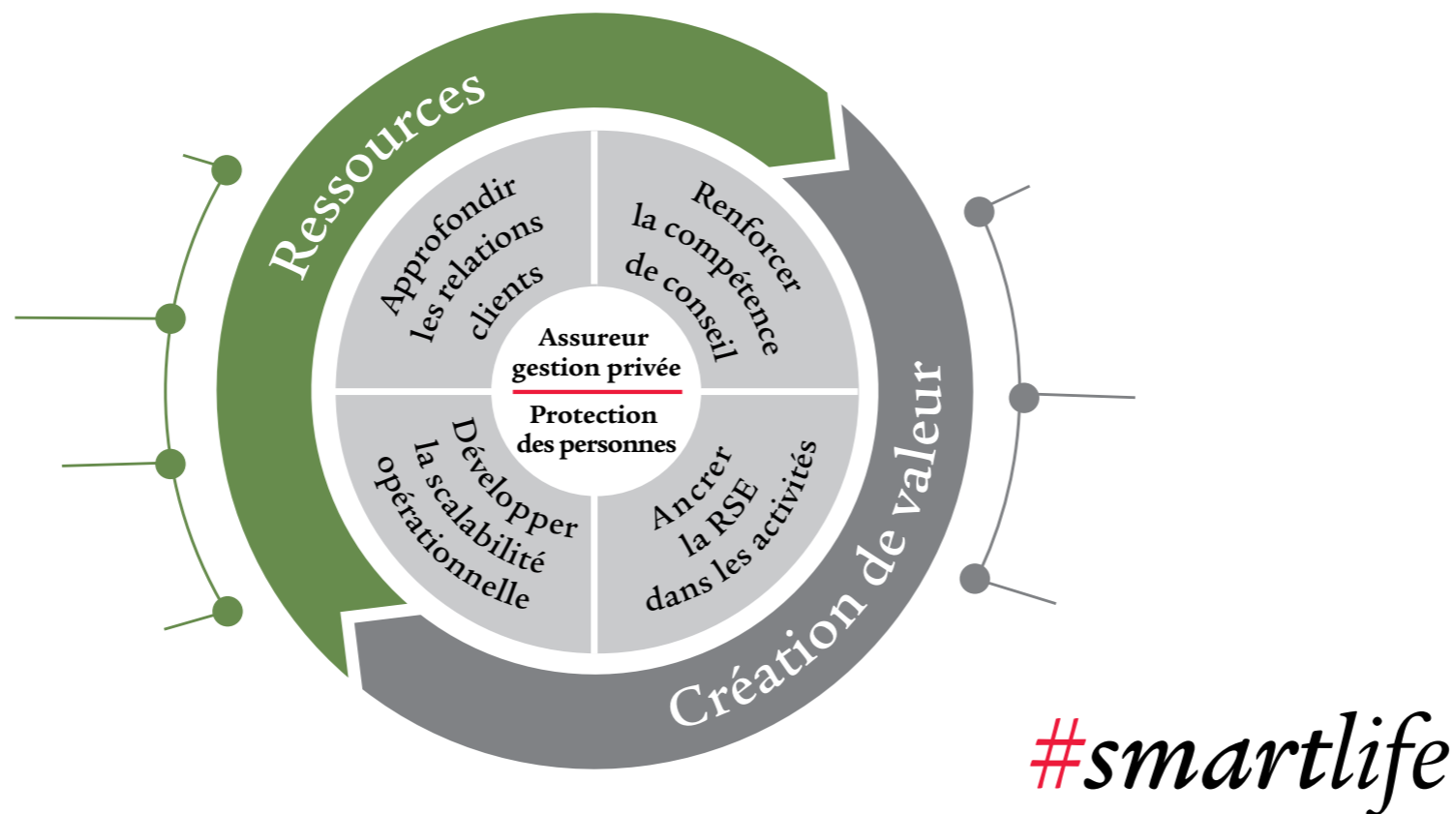
Afin de permettre la poursuite de la croissance de l'activité commerciale tout en garantissant une qualité de gestion adéquate, Swiss Life a pour objectif d'optimiser son modèle opérationnel, notamment par :

- 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 prévoyance, faisant de la protection sociale et financière une des préoccupations fortes 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, Swiss Life 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

## Amélioration des processus à toutes les étapes du parcours client

En 2022, afin de toujours mieux accompagner ses clients dans leurs choix, à toutes les étapes de leurs vies, tout en renforçant la montée en compétence et l'employabilité de ses collaborateurs, Swiss Life a identifié, à la suite d'une phase de tests menée en 2021, huit initiatives visant à analyser et améliorer la relation client, la qualité et l'accès aux services d'assurance.

Ces initiatives ont généré un impact positif mesuré en termes de satisfaction client, et concrétisent ainsi la raison d'être de l'entreprise.



*Par 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.*

Par ailleurs, le plan Ambition Vie, initié en 2021 et visant à renforcer la qualité de service, la fluidité et la simplicité des processus et des outils, a été évalué en 2022 *via* un dispositif d'écoute et des questionnaires, permettant d'analyser la perception à l'issue ou au cours d'un parcours et, plus largement, la relation générale avec l'entreprise. Les résultats de cette évaluation démontrent qu'Ambition Vie a permis le désengorgement des services clients, avec des effets tangibles en matière de satisfaction client, comme le souligne le score d'impact sur le parcours de gestion, en progression de 8,5 points.

Dans une logique d'amélioration du service client, une réorganisation accompagnée d'une fluidification et d'une optimisation des processus internes sur les périmètres santé, prévoyance et assurance vie ont permis un parcours renforcé et une meilleure expérience client.



*Par exemple, la rationalisation des parcours téléphoniques via la suppression des boucles de transferts d'appels et la restructuration de la relation client premium ont permis plus de lisibilité, une amélioration de la qualité du service avec un accès plus rapide et plus pertinent aux clients, provoquant une amélioration du NPS sur tous les services..*

### Mesurer la satisfaction

Swiss Life a développé un NPS auprès des apporteurs de ses réseaux propriétaires et de ses partenaires commercialisant 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.

Si les NPS sont de bons indicateurs de la satisfaction des clients, la perception de la raison d'être par ces derniers l'est tout autant, reflétant un accord avec l'identité et les valeurs de l'entreprise.

Dans l'enquête du NPS, une question a permis de mieux appréhender la perception de la raison d'être par les clients. Cette étude révèle un niveau de perception de la raison d'être par les clients en constante augmentation depuis 2019. Les prochaines étapes pour l'entreprise consistent à incarner les cinq attributs de cette raison d'être — proactivité, écoute, pédagogie, conseil et personnalisation — dans le parcours client, afin de matérialiser les responsabilités de Swiss Life et de concrétiser cette raison d'être.

Les différents indicateurs de satisfaction valorisent les démarches mises en place, mais traduisent également des améliorations à apporter vis-à-vis du service client. C'est notamment en termes de pédagogie que les besoins sont exprimés le plus largement.

### Plus de pédagogie pour un meilleur accompagnement

Soucieuse de prendre en compte les attentes de ses clients, d'y apporter une réponse et de leur proposer l'offre la plus adaptée possible, Swiss Life a mis en place, dès 2022, une démarche de pédagogie et de clarification des informations, et ce, au niveau de tous les produits et services d'assurance proposés.

Les clients recherchent une meilleure compréhension et plus d'accompagnement, aussi bien sur les fonctionnalités des outils mis à leur disposition que sur l'évolution ou le contenu de leurs contrats. Ainsi, de nombreux projets ont été mis en place en 2022 pour répondre à cette demande. Qu'il s'agisse de connaître les différents types d'offres, de connaître les services proposés par ces offres, de faciliter la compréhension des contrats et des clauses associées, ou encore d'utiliser les outils mis à disposition pour rendre le client plus autonome, nombreux sont les défis que Swiss Life relève constamment. Pour ce faire, des articles et fiches thématiques pour connaître les grands principes d'un contrat, son fonctionnement ou encore les bonnes pratiques à mettre en œuvre ont été rédigés et mis à la disposition des clients. Par exemple, une fiche d'aide à la lecture du certificat d'adhésion pour le contrat PERin a été publiée, ainsi que des articles sur l'adoption de nouvelles lois affectant les offres proposées. Pour faciliter la compréhension, des infographies

pédagogiques sur des thèmes précis comme la fiscalité sont également mises à la disposition des clients. Enfin, de nombreuses FAQ sont proposées pour toutes les offres, afin de parer à toutes les éventualités.

Le défi de la pédagogie est un projet sur le long terme pour l'entreprise, qui s'inscrit dans une logique d'amélioration continue ; de nouvelles actions sont prévues pour les années suivantes, dans une volonté de toujours mieux répondre aux attentes des parties prenantes.

Parce que la pédagogie est aussi nécessaire pour les conseillers commerciaux et les agents qui portent les valeurs de l'entreprise et sont garants de sa raison d'être, il est essentiel de former ces derniers à la thématique de durabilité. Ainsi, une formation aux fondamentaux de la finance durable a été réalisée en ce sens en 2022, et a été rendue obligatoire pour l'ensemble du réseau commercial de Swiss Life France. Des informations, contenus pédagogiques et fiches pratiques touchant au sujet de la finance durable sont par ailleurs régulièrement mis à disposition du réseau commercial.

### Faciliter l'accessibilité aux services santé des 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 santé et prévoyance. L'objectif est de rappeler à chaque client les services compris dans ses contrats santé et prévoyance en fonction de son profil et de sa situation, pour mieux l'accompagner dans son parcours de soins. Ainsi, des tests de faisabilité sont en cours à différents niveaux :

- au niveau de la promotion de services *via* des bannières au sein de l'*Espace Client MySwissLife* ;
- *via* l'envoi d'e-mails de prévention ciblés.

De nombreuses actions d'accompagnement ont également été mises en œuvre sur la partie santé, comme le guide L'essentiel de ma santé mis en ligne sur *MySwissLife*, afin d'accompagner au mieux les clients sur les différents services mis à leur disposition dans leur espace client, dans le cadre de leur contrat. Ce guide est accompagné d'un simulateur de remboursement, synthétisé dans un tableau pédagogique reprenant les différentes garanties disponibles, et complété par un formulaire de contact dédié.

### 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 dédiées à une clientèle patrimoniale de particuliers, ainsi qu'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 2022, 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. Ces travaux portent leurs fruits, puisque l'on constate une augmentation du NPS, justifiée par une plus grande autonomie, une rapidité de traitement et une facilité d'usage des outils digitaux.

De la prospection jusqu'à la souscription, la démarche phygitale répond aux attentes des clients à l'ère du numérique, où la digitalisation des processus est croissante.

### 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 est permanente, et représente un enjeu majeur pour Swiss Life. L'innovation fait ainsi l'objet d'un suivi en points bimestriels au niveau du Comex de l'entreprise. 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. Être une entreprise innovante donne du sens à la fois pour les clients et pour les collaborateurs.

Plusieurs initiatives sont en cours, notamment en matière d'innovation incrémentale. Par exemple, le LAB Techno, fruit d'une initiative co-animée par la DSI et la direction de l'innovation, a pour vocation de tester l'apport des nouvelles technologies pour répondre aux besoins actuels des métiers et améliorer l'efficacité opérationnelle.

Cette année, des tests sont en cours pour disposer d'un outil performant visant à automatiser la lecture des documents reçus et en extraire les informations nécessaires. L'objectif étant de concentrer les efforts des collaborateurs sur l'analyse des informations, et non pas sur leur saisie. Dans la même lignée, le LAB effectue des tests sur un outil capable, au-delà de l'analyse des documents, de détecter, *via* l'intelligence artificielle, des tentatives de fraude. Cet outil permettrait

notamment, à terme, de contrôler la cohérence entre les différentes pièces fournies dans le cadre de la souscription d'une nouvelle affaire (contrôle des pièces d'identité et RIB, par exemple).

Enfin, dans un souci de pédagogie, et dans une volonté continue de diffuser l'innovation en interne, Swiss Life France a créé une websérie : *Les rencontres du 3<sup>e</sup> Web*. Cette création originale et innovante, en six épisodes, a été lancée en 2022 pour permettre aux collaborateurs de mieux appréhender les concepts phares du Web3 comme la blockchain, la cryptomonnaie, les NFT, wallet ou encore le métavers. L'entreprise est consciente que ces concepts, nouveaux et encore complexes, sont au cœur de l'innovation de demain, et doivent faire l'objet de programmes de communication dédiés.



# En tant qu'assureur et conseiller

## Le choix de la prévention

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 de ses apporteurs. 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 de risques pour les apporteurs dans leur démarche de devoir de conseil.

En 2022, Swiss Life a, par exemple, organisé un webinar visant à sensibiliser les agents sur la perte d'exploitation. En leur donnant les clés de compréhension de ce sujet, ils peuvent conseiller au mieux leurs clients dans un contexte de permacrisis où les risques de sinistres se multiplient, avec un besoin de prévention accru.

## #ChoisirLaPrévention

### Prévention dommages

Un grand nombre d'accidents de la route résultent de l'usage du téléphone au volant. C'est pourquoi Swiss Life a choisi de travailler à la réalisation d'une campagne de prévention des risques liés à l'usage du téléphone au volant, dédiée aux assurés et à leurs salariés ayant un contrat flotte automobile chez Swiss Life. Pour cela, vidéos et infographies seront publiées en 2023 sur les risques liés aux appels, SMS et réunions réalisés en conduisant. Cette campagne pourra, par la suite, être utilisée également pour sensibiliser les autres assurés particuliers ayant un contrat automobile, ainsi que les commerciaux Swiss Life.

Dans la même lignée, des dépêches prévention ont été publiées sur les réseaux sociaux avant l'été 2022, afin de prévenir les risques liés aux nouveaux véhicules électriques individuels (trottinettes, hoverboards...) et à la nécessité de souscrire une assurance pour ce type de véhicule. Une campagne d'e-mailing pour prévenir des risques routiers avant les longs trajets et départs en vacances d'été a également été réalisée, à destination des assurés automobiles, accompagnée d'un rappel sur les modes de fonctionnement de l'assistance en cas de sinistre.

Enfin, afin de mieux sensibiliser les clients aux événements climatiques, Swiss Life a noué un partenariat avec une société spécialisée en 2022. Il permettra d'alerter les clients des régions, départements ou villes menacés par des risques climatiques, et de leur apporter une aide à la prévention intégrée et personnalisée pour la bonne gestion de ces phénomènes (inondations, tempêtes, submersions marines, fortes chutes de neige, canicule, vagues de froid...). Des travaux seront lancés en 2023 sur les différentes alertes envoyées aux clients.

### Bien se protéger et prendre soin de sa santé

Par la prévention, Swiss Life veut également permettre à chacun de bien se protéger et de prendre soin de sa santé. C'est pourquoi des mesures de prévention santé ont été prises concernant :

- les soins dentaires ;
- la vue ;
- le recours au forfait prévention.

**En 2022, les dépenses engagées par Swiss Life pour la prévention des dommages ont atteint 286 000 euros, et 47 000 euros pour la prévention santé.**

**286 000 euros**

*c'est le montant global des dépenses engagées par Swiss Life en 2022 pour la prévention dommages.*

# En tant qu'assureur et conseiller

## Un assureur engagé

### Un acteur majeur de la retraite en France

En tant qu'acteur de référence sur le marché de la retraite individuelle en France, Swiss Life a été parmi les premiers acteurs à commercialiser les nouveaux produits PER introduits par la loi Pacte en 2019.

Dans la continuité des évolutions de ce secteur, Swiss Life France a créé, en 2022, un fonds de retraite professionnelle supplémentaire (FRPS), *via* la création de l'entité SwissLife Assurance Retraite, filiale à 100 % du sous-groupe Swiss Life France. Cette entité a repris le portefeuille de retraite supplémentaire de SwissLife Assurance et Patrimoine (soit environ un tiers de son portefeuille) et en poursuivra l'exploitation et le développement.

Cette création représente un double avantage, à la fois pour Swiss Life et pour ses clients, puisque les exigences réglementaires du FRPS en matière de capital sont plus faibles et donc plus adaptées à l'activité long terme de la retraite.

### Assurances dommages et environnement

*Assurer la responsabilité environnementale de nos clients*

Dans une perspective de gestion des risques environnementaux, Swiss Life accompagne ses clients à la prise de mesures de prévention et de réparation des dommages environnementaux causés au patrimoine naturel commun à tous.

*Seconde main comme premier choix*

En 2022, Swiss Life a mis en place un accord avec un réseau de garagistes réparateurs pour l'intégration de pièces de réemploi, dans une perspective d'économie circulaire. Elle privilégie ainsi l'usage des pièces recyclées dans toutes les opérations de dépannage, pour éviter la production et la consommation de pièces neuves. Cette orientation vers la seconde main et l'économie circulaire contribue ainsi à la préservation de la planète, par le biais de la réduction de la consommation de matières premières, d'énergies fossiles, ainsi que de la production de déchets.

### Des offres récompensées

Swiss Life confirme sa place d'assureur engagé en matière d'épargne et de retraite, puisqu'elle a obtenu le trophée d'or du PER 2022 du *Revenu*, et la troisième place dans le classement de l'épargne retraite de *L'Argus de l'Assurance*, signe de qualité et de confiance aussi bien pour les apporteurs que pour les clients.

Sur le marché de la santé et de la prévoyance, Swiss Life a entièrement repensé son offre de prévoyance collective en 2020, en vue de proposer à ses clients un produit digital packagé et modulable, pour mieux répondre à leurs choix de niveau de couverture et aux engagements de branche. En 2021, Swiss Life a renforcé son offre pour proposer toujours plus de choix à ses clients. De nouvelles options sont possibles pour aider 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.

Ces initiatives portent leurs fruits, puisque plusieurs labels ont été décernés à Swiss Life par *Les Dossiers de l'Épargne* pour ses différents produits. En 2022, Swiss Life a ainsi obtenu des labels d'excellence pour ses offres SwissLife Prévoyance TNS, indépendants, entreprises et dirigeants, assurance des emprunteurs et Entreprises +, ainsi qu'un label d'excellence pour son offre Santé Madelin.

Ces différentes récompenses sont, là encore, gages de qualité et de confiance pour les clients.



06

En tant  
qu'investisseur

## Être acteur et promouvoir la finance durable

*La gestion de long terme fait partie du modèle d'affaires des assureurs. La finance durable s'inscrit donc dans la logique de la stratégie RSE 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, Swiss Life entend continuer ses efforts de maîtrise de l'intensité carbone de son portefeuille, et propose un plan ambitieux de transformation du portefeuille immobilier au niveau de Swiss Life Group. L'objectif visé est une réduction de l'intensité des émissions CO<sub>2</sub> d'ici à 2030 sur le portefeuille détenu en direct de 20 % par rapport à 2019. Par ailleurs, Swiss Life a adopté un plan de transformation de ses actifs généraux sur la base de critères et d'objectifs couvrant les aspects ESG-climat de manière exhaustive, en particulier, une politique de sortie du charbon.*



## 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 2021, publié en 2022, en réponse à l'article 29 de la loi énergie climat, ainsi que dans la description des caractéristiques environnementales et / ou sociales du fonds euros, disponibles sur le site Internet de Swiss Life France (Publication d'informations en matière de durabilité (SFDR et Article 10 SFDR) – Swiss Life France).*



### *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 les principes pour l'investissement responsable, ainsi que 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.

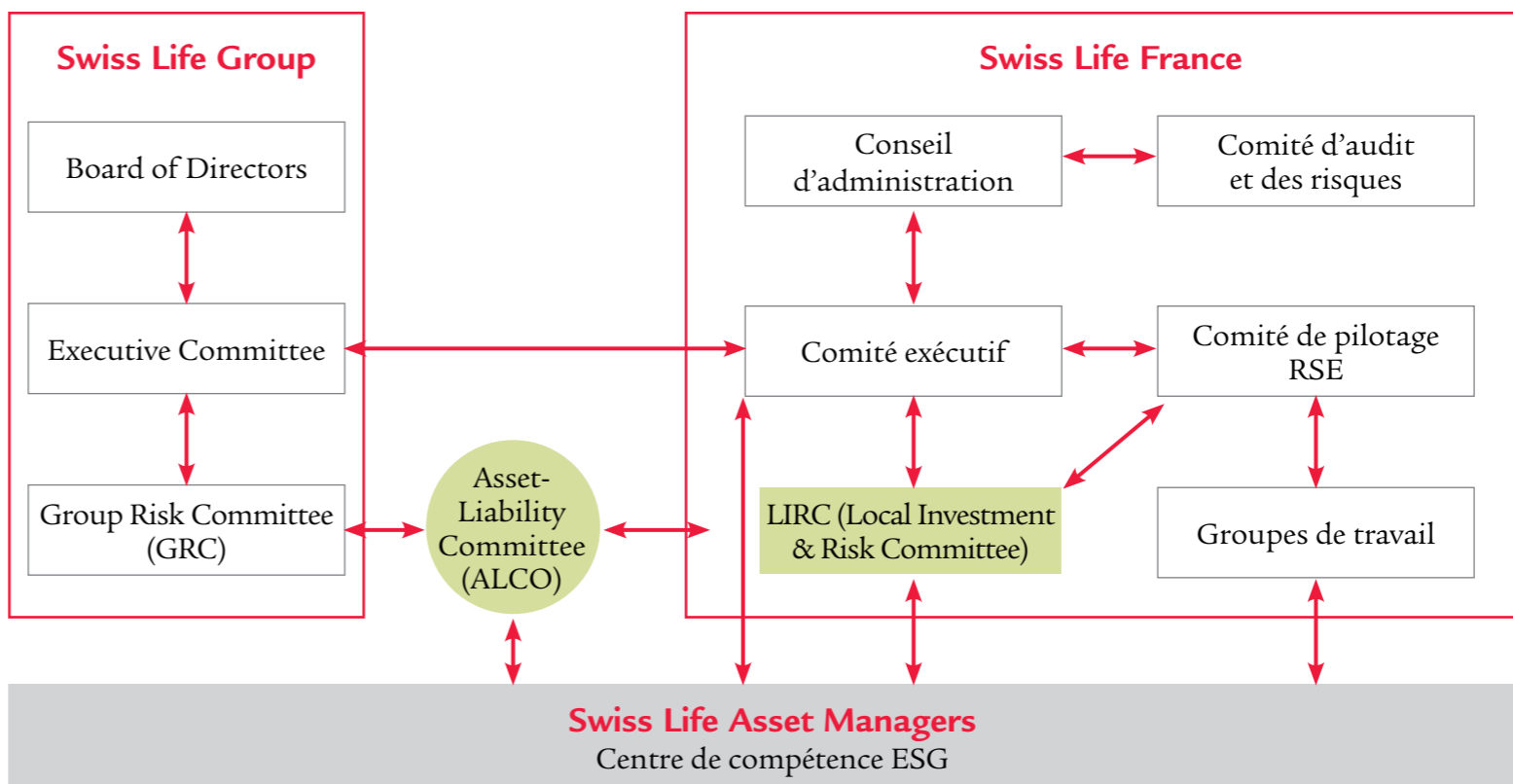
Parmi les principales instances de gouvernance qui traitent de l'ESG / climat, on peut citer :

- 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.



*Intégration de l'ESG dans la gouvernance de Swiss Life : toutes les instances de gouvernance présentées traitent de l'investissement responsable*

## En tant qu'investisseur

Enfin, différents groupes de travail au sein de Swiss Life France, se consacrent aux travaux relatifs au développement durable en général, et plus spécifiquement à la finance durable et à la coordination des sujets ESG-climat. En particulier :

- un groupe de travail consacré à la transformation des actifs généraux des compagnies d'assurances, par la mise en œuvre des politiques du plan de transformation (SwissLife Assurance et Patrimoine, Swiss Life Assurance Retraite, SwissLife Prévoyance et Santé, SwissLife Assurance de Biens) ;
- un groupe de travail consacré à la transformation de l'offre et à DDA (directive sur la distribution d'assurance).

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

Signataire des PRI et des PSI, 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

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

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 20 120 millions d'euros au 31 décembre 2022.

Le sujet ESG-climat est intégré à un programme plus complet, *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'articule autour de plusieurs groupes de travail, organisés par enjeux spécifiques, et dont plusieurs participent au déploiement de la politique d'investissement responsable.

La politique d'investissement responsable du groupe Swiss Life formalise son engagement climat en ces termes : *« Une composante clé de notre approche d'investissement responsable consiste à œuvrer pour un avenir plus durable sur le plan environnemental, de manière à assumer une responsabilité intergénérationnelle. Le changement climatique est l'un des plus grands défis auxquels le monde fait face actuellement. S'il est porteur de risques pour les actifs, il peut également donner lieu à de nouvelles opportunités commerciales qui vont marquer les portefeuilles et la façon dont les actifs sont gérés à long terme. C'est pourquoi nous*

*soutenons les objectifs de l'Accord de Paris sur le climat, et nous nous engageons à appliquer les recommandations de la TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures) depuis 2018.*

*Afin de concilier nos responsabilités de gestionnaire d'actifs avec les mégatendances ESG actuelles, nous avons défini l'ambition de Swiss Life Asset Managers en matière de développement durable comme suit : atténuer le changement climatique et la perte de biodiversité, tout en responsabilisant les individus et en favorisant l'intégrité de l'entreprise, ce qui servira de boussole tout au long de notre parcours vers la durabilité. »*

Afin d'atteindre cet objectif, Swiss Life travaille pour contribuer à la transition vers une économie bas-carbone. Comme évoqué, le sujet climat est traité dans le programme *Corporate Sustainability*. Il a permis de valider le plan de transformation basé sur un ensemble de critères, d'exclusions et d'objectifs couvrant tous les axes ESG-climat, dont la mise en œuvre opérationnelle a commencé en septembre 2022.

Les caractéristiques environnementales promues dans le cadre des actifs généraux contribuent à un objectif central de l'Accord de Paris sur le climat, en particulier *via* une stratégie d'exclusion et de désinvestissement des entreprises œuvrant significativement dans le secteur du charbon. En outre, des critères d'exclusion pour tous les investissements directs dans des sociétés et des émetteurs souverains sont appliqués pour soutenir les normes sociales, tels que les principes du Pacte mondial des Nations unies et les droits de l'homme.

En particulier, Swiss Life France s'abstient de réaliser de nouveaux investissements directs dans toutes les entreprises détenues directement, et s'engage à se désinvestir d'ici à 2030 de tous les investissements détenus directement dans des

## En tant qu'investisseur

entreprises qui (a) sont impliquées dans l'exploitation du charbon, les services liés au charbon ou l'électricité à base de charbon ; et (b) n'ont pas défini un plan d'élimination progressive du charbon thermique aligné sur les objectifs de l'Accord de Paris sur le climat ; et (c) dépassent l'un des seuils suivants :

- part du charbon dans le chiffre d'affaires supérieure à 20 % (le seuil de 10 % du chiffre d'affaires provenant de l'exploitation minière, de l'extraction et de la vente de charbon thermique à des parties externes est maintenu) ;
- part du charbon dans la production d'électricité supérieure à 20 % ;
- extraction de plus de 10 millions de tonnes de charbon thermique par an ;
- capacité de production d'électricité à partir de charbon thermique supérieure à 5 gigawatts.

Un plan ambitieux de transformation du portefeuille immobilier au niveau du groupe Swiss Life a notamment été lancé fin 2021. L'objectif visé est de réduire l'intensité en CO<sub>2</sub> de son parc immobilier détenu directement dans le portefeuille d'environ 20 % d'ici à 2030 par rapport à 2019. Par ailleurs, le groupe s'est fixé comme objectif d'investir au moins 2 milliards de francs suisses en green bonds (ou obligations vertes) d'ici à la fin de l'année 2023.

En particulier, Swiss Life France a contribué à cet objectif *via* des achats de green bonds à hauteur de 424 millions d'euros en 2022.

### 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 la Fédération française de l'assurance, devenue France Assureurs, 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) ;
- le risque « sustainability » a été intégré dans la gouvernance Swiss Life France par la mise à jour du système de directives et guidelines interne à Swiss Life ;
- 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.

La catégorie des risques « Sustainability, ESG Investment and Climate Change » a été intégrée dans la cartographie des risques stratégiques de l'entreprise. Une revue des enjeux ESG-climat a été réalisée au préalable, en intégrant notamment les travaux sur les risques émergents réalisés par France Assureurs. À l'instar de l'analyse RSE, les composantes considérées comme matérielles pour Swiss Life France, à l'issue de cet exercice de cartographies des risques stratégiques, sont notamment celles relatives aux enjeux de l'investissement ESG. En 2022, cette approche a été actualisée et a conduit à l'intégration de l'enjeu « transparence climatique » au sein des enjeux matériels pour Swiss Life France. 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.

**424**  
millions d'euros

*c'est la somme  
que Swiss Life France  
a investi dans l'achat  
de green bonds*



## 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 la Task Force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD), les principes pour une assurance responsable (PSI : Principles for Sustainable Insurance), les principes pour l'investissement responsable (PRI : Principles for Responsible Investment) ou encore le Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB).

En France, Swiss Life France participe, *via* France Assureurs, 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 2022, Swiss Life France a participé à l'élaboration du reporting quantitatif 2021 de l'observatoire de la finance durable, et publié dans la partie qualitative ses engagements publics en termes d'investissement responsable.

En 2022, 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 le responsable RSE de Swiss Life France et les responsables ESG du groupe Swiss Life Asset Managers, a été l'occasion de (re)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 a été rendue

obligatoire pour le réseau commercial de Swiss Life France. En 2022, 88 % du personnel administratif inscrit et 92 % des commerciaux ont ainsi réalisé la formation aux fondamentaux de la finance durable.

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.

### Renforcement des obligations d'information et de transparence sur la durabilité des fonds et des produits financiers commercialisés par Swiss Life

*Entré en vigueur en mars 2021, le règlement SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation – UE 2019/2088) prévoit de nouvelles obligations d'information et de transparence sur la durabilité, et exige des acteurs financiers (assureurs, sociétés de gestion d'actifs, sociétés d'investissement, conseillers financiers) qu'ils classent leurs produits financiers (produits d'assurance et leurs supports d'investissement) en fonction de leur caractère durable.*

En 2022, Swiss Life a mis à jour ses informations sur son site Internet, et s'est pleinement inscrite dans ce dispositif

qui vise à offrir une meilleure transparence pour les clients concernant les informations en matière de durabilité. Il instaure la mise à disposition d'informations homogènes sur la prise en compte de critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG), à la fois au niveau des entités Swiss Life et des produits financiers, disponible sur le site Internet de Swiss Life France.

Les produits d'assurance vie (épargne et retraite) commercialisés par Swiss Life, ainsi que les fonds euros de SwissLife Assurance et Patrimoine et SwissLife Assurance Retraite sont intégralement classés « article 8 », c'est-à-dire qu'ils font la promotion de caractéristiques environnementales et / ou sociales.

En effet, la mise en œuvre du plan de transformation des actifs généraux de Swiss Life France, basé sur un ensemble de critères, d'exclusions et d'objectifs couvrant tous les axes ESG-climat, permet, au titre de la réglementation SFDR, la classification des fonds euros SwissLife Assurance et Patrimoine et SwissLife Assurance Retraite en « article 8 ».

Concernant les supports d'investissement, le client pourra consulter la catégorie SFDR dans la liste des unités de compte. Les documents SFDR précontractuels et périodiques des supports soumis à la réglementation SFDR seront positionnés sur notre page dédiée sur le site [swisslife.fr](https://www.swisslife.fr/home/Informations-SFDR.html) : <https://www.swisslife.fr/home/Informations-SFDR.html>.

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

En ce qui concerne la mesure de l'intensité carbone et de l'empreinte carbone de nos portefeuilles, l'équipe valeurs mobilières utilise les données fournies par MSCI ESG Research. L'équipe immobilier calcule les données d'émissions de gaz à effet de serre liées aux consommations d'énergie des actifs au sein de la plateforme Deepki. Pour ce qui est de l'exposition aux risques climatiques (physiques et de transition), les équipes de Swiss Life Asset Managers France utilisent les données de MSCI ESG Research.

## 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 2022), le périmètre d'analyse est de 90 % des encours de Swiss Life France alloués en gestion obligatoire (corporate et souveraines), actions et immobilier, soit un peu plus de 17,5 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<sup>(4)</sup> est A ; il s'agit d'un score de bonne qualité.

Enfin, Swiss Life France mesure l'intensité carbone moyenne de son portefeuille corporate (action et obligation) : au 31 décembre 2022, le portefeuille corporate représente 144 teCO<sub>2</sub>/mUSD.

## Portefeuille immobilier

La performance ESG de chaque nouvel immeuble entrant en portefeuille est évaluée selon une grille commune à l'ensemble de la division immobilière de Swiss Life Asset Managers.

Au 31 décembre 2022, 99 % des immeubles en exploitation sont couverts par l'analyse ESG. La note ESG moyenne du portefeuille s'affiche à 40 sur 100, en hausse par rapport au 31 décembre 2021 (33 sur 100). 98 % du patrimoine est couvert par une analyse énergie et carbone, et 90 % par une analyse eau au 31 décembre 2022.

Un plan 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 CO<sub>2</sub> d'ici à 2030.

## 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 2022. Pour l'ensemble des labels, on constate une hausse de 139 % des encours, passant de 2 484 millions d'euros en 2021, à 5 948 millions fin 2022. Cette forte progression s'explique notamment par l'augmentation du nombre d'unités de compte ayant obtenu un label. C'est notamment le cas pour le label ISR.

Les encours des unités de compte « article 8 et article 9 » selon la réglementation SFDR, proposées par Swiss Life France, s'élèvent à 8 515 millions d'euros fin 2022 (7 833 millions article 8, et 682 millions article 9). La grande majorité de ces unités de compte sont également labellisées.

Swiss Life Asset Managers développe la labellisation de ses fonds. Ainsi, au 31 décembre 2022, Swiss Life Asset Managers met à disposition des clients de Swiss Life vingt-huit fonds labellisés ISR (vingt-cinq en valeurs mobilières et trois en immobilier), représentant un encours de 4 321 millions d'euros.

Par ailleurs, Swiss Life Asset Managers propose plusieurs fonds thématiques et fonds à impact, classés SFDR article 9 (c'est-à-dire qu'ils ont un objectif d'investissement durable, et que la prise en compte des critères ESG est particulièrement structurante dans leur gestion). Au 31 décembre, il y a trois produits actions sur la thématique environnementale (climat, biodiversité, bâtiments et infrastructures vertes) qui sont proposés aux clients de Swiss Life. Les encours sur ces trois fonds s'élèvent à 18,2 millions d'euros.



<sup>(4)</sup> Note fournie par MSCI ESG Research.

07

En tant  
qu'employeur

En tant qu'employeur

## Qualité de vie, conditions de travail et diversité

*En tant qu'employeur responsable, Swiss Life s'engage à valoriser la diversité, véritable facteur de performance, à développer la qualité de vie au travail, et à garantir la santé et la sécurité, propices 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 visent ainsi à offrir les conditions les plus favorables à l'épanouissement professionnel et personnel.*



*Enjeux RSE associés*

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

## Qualité de vie et des conditions de travail

### Accompagner la transformation : pilier du projet NEO

Avec le projet d'entreprise NEO (Nouveaux environnement 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.

Les activités réalisées au bureau par les collaborateurs ont évolué, notamment avec l'extension du télétravail, générant, de fait, de nouveaux besoins en matière d'organisation des 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.

Dans ce contexte de transformation, Swiss Life a également 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. En 2022, un sondage portant sur le retour d'expérience du projet NEO dresse un bilan globalement satisfaisant, puisque 82 % des répondants sont à l'aise avec les nouveaux outils de travail et les réunions hybrides, et 65 % considèrent que NEO permet d'organiser des moments de retrouvailles / convivialité.

Enfin, Swiss Life reste également attentive aux risques psychosociaux que pourrait 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.

### Équilibre vie professionnelle – vie personnelle

La qualité de vie et des conditions de travail se qualifie avant tout par un bien-être des collaborateurs, un sentiment général de satisfaction et d'épanouissement dans et par le travail, et dépasse ainsi la seule mise en place d'actions visant à éviter toute atteinte à la santé des collaborateurs. Il est donc primordial, dans des environnements en constante évolution, de veiller à ce que la vie professionnelle ne prenne pas le dessus sur la vie privée des collaborateurs. Soucieuse de cet équilibre, Swiss Life met en place différentes mesures afin de s'assurer du maintien d'un compromis idéal.

82 %

des sondés  
sont à l'aise avec  
*les nouveaux  
outils de travail  
et les réunions  
hybrides*

## En tant qu'employeur

Le télétravail contribue largement à équilibrer la vie professionnelle et la vie personnelle des collaborateurs, en réduisant notamment les temps de trajet domicile – travail, et en permettant une meilleure organisation.

Pour garantir la souplesse et trouver un 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. Cet accord de télétravail, 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.

Les collaborateurs valorisent d'ailleurs cette pratique, puisque 71 % d'entre eux affirment que le télétravail contribue à l'amélioration de la qualité de vie au travail.

En 2022, les collaborateurs ont télétravaillé, en moyenne, 67 jours. Afin de faciliter des conditions de télétravail optimales, Swiss Life s'engage à verser, après six mois d'ancienneté, une indemnisation pour équiper le poste de travail à domicile, représentant 50 % des frais réellement engagés par le collaborateur, et dans la limite maximum de 400 euros.

**135** jours  
de télétravail  
par an

Dans la même dynamique, l'entreprise veille à libérer du temps pour les événements familiaux, et a ainsi renforcé le congé paternité au-delà des obligations légales. Swiss Life assure le maintien à 100 % de la rémunération des salariés sur la totalité du congé paternité, passé de quatorze à vingt-huit jours, soit sur quatorze jours supplémentaires.

Pour favoriser cet équilibre, Swiss Life a noué un partenariat avec un réseau de crèches, et permet aux collaborateurs parents d'un enfant de moins de trois ans, d'élargir leurs possibilités de recherche et leurs chances de trouver une place en crèche. Le partenaire sélectionné propose également aux salariés de Swiss Life un accueil occasionnel ou d'urgence au sein de ses crèches. Un service de conseils et d'accompagnement autour des sujets de la petite enfance et de la dépendance est également mis à disposition des salariés, *via* un partenariat avec un prestataire spécialisé.

Enfin, une formation courte et ludique sur le droit à la déconnexion est mise à la disposition de l'ensemble des collaborateurs.

Parce que la qualité de vie au travail est l'un des piliers de la stratégie RH de Swiss Life – « *Être pleinement acteur de sa vie professionnelle* » –, l'entreprise a également proposé une semaine dédiée, intitulée *Feel Good Week* et proposant des événements relaxants, ludiques et instructifs, pour fédérer les collaborateurs, encourager l'optimisme et favoriser la qualité de vie et des conditions de travail. En 2022, les collaborateurs de Swiss Life ont, par exemple, pu participer à une conférence autour de la quête de sens au travail, bénéficier d'astuces et d'une formation sur le droit à la déconnexion, ou encore participer à des ateliers de détente et de relaxation, en présentiel et en distanciel.

### Les communautés Swiss Life

Swiss'L, Swiss Embassy, ou encore SwissLikers : de nombreuses communautés ont été créées au sein de Swiss Life afin de favoriser la transversalité, le partage de connaissances, de savoirs et de pratiques, ainsi qu'encourager la diversité des points de vue. Basées sur le principe du volontariat, ces nouvelles communautés voient le jour dans l'objectif d'identifier des leviers d'amélioration à des problématiques identifiées. La communauté clients collaborateurs vise, par exemple, à trouver des moyens de répondre au mieux à la satisfaction client au travers d'ateliers réflexifs et en favorisant l'intelligence collective ; pendant que la communauté Digital Workplace se concerte sur la façon d'accompagner au mieux le changement pour les collaborateurs. Chacun est donc libre de s'engager dans une thématique qui l'anime, afin de mettre à profit ses compétences, de permettre à tous de s'enrichir mutuellement et de s'épanouir.



#SwissEmbassy



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

### L'humain au premier plan : structuration d'une démarche diversité et inclusion

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 adapté, où les différences individuelles sont valorisées avec respect. L'entreprise considère la diversité et l'inclusion comme une source de richesse, de développement et de performance, tant pour Swiss Life 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, Swiss Life a réalisé un diagnostic de ses pratiques en la matière, afin de mieux structurer sa démarche.

Ainsi, en 2022, un état des lieux des pratiques en matière de diversité et d'inclusion autour de cinq axes (le recrutement, la gestion des carrières, la culture d'entreprise, le management et la communication) a été mené conjointement par les services RH et RSE. Réalisé avec le concours d'une quinzaine de collaborateurs impliqués sur le sujet, cet exercice a permis de recenser les pratiques existantes et d'identifier des plans d'amélioration sur chaque axe étudié. Ce diagnostic a été complété par la consultation d'un panel représentatif de collaborateurs, afin de favoriser l'intelligence collective et de répondre aux attentes de toutes les parties prenantes.

Ces travaux ont permis de définir une ambition d'entreprise, socle nécessaire à la formalisation d'une politique diversité et inclusion adaptée, qui sera déployée et mise en œuvre en 2023 au travers d'une feuille de route et d'une gouvernance dédiée.

### 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 Swiss Life 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 en situation de handicap ;
- suppression des tabous et libération de la parole par la sensibilisation de tous ;
- 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 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.

En 2022, Swiss Life compte 2,29 % de collaborateurs en situation de handicap, mettant ainsi en lumière la nécessité de renforcer les actions prises dans le cadre de la politique handicap. En 2023, ce sujet sera pleinement intégré à la démarche diversité et inclusion, et piloté dans le cadre de la gouvernance dédiée.

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 2022 Swiss Life a organisé des conférences, tables rondes ainsi qu'un déjeuner de mise en situation sur les sites de Levallois et Roubaix, afin d'inviter les collaborateurs, et particulièrement les alternants et leurs managers, à vivre l'expérience d'une personne malvoyante.

# En tant qu'employeur

Un escape game a également été mis en ligne pour faire évoluer le regard sur le handicap, dans un format aussi ludique qu'instructif.

Au cours de cette semaine de sensibilisation, Swiss Life a fait le choix de s'adresser personnellement à chaque collaborateur à travers un e-mail expliquant les démarches déclaratives du salarié en situation de handicap.

Cet e-mail a également permis aux collaborateurs concernés de connaître leurs interlocuteurs au sein de l'entreprise, pour un accompagnement optimal dans leurs démarches administratives et leur aménagement de poste de travail.

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.

## 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. L'entreprise 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'outils 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 femme – homme, 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 femme – homme, Swiss Life France a enregistré une progression de 20 points, pour s'établir à 91 sur 100 en 2021 et en 2022.

## Swiss'L : un catalyseur de l'égalité femme – homme

En matière d'égalité professionnelle femme – homme, Swiss Life s'est fixé l'objectif de compter 30 % de femmes dans les comités de direction et les comités exécutifs d'ici à 2024, et 40 % d'ici à 2030. Consciente de l'effet « plafond de verre » et au regard du chemin qu'il reste à parcourir, des attentes des parties prenantes et de la nécessité d'aller plus loin que le cadre légal, Swiss Life a lancé, en 2022, **un programme de promotion de la mixité et de l'égalité professionnelle femme – homme** visant à :

- **favoriser la diversité**, véritable facteur de performance, propice à l'efficacité ;
- **favoriser l'évolution professionnelle** des femmes, en toute liberté de choix ;
- **corriger les anomalies** existantes (cadres, métiers).

Ce programme s'appuie sur la création d'un réseau d'entreprise ouvert à tous, baptisé Swiss'L, constitué de femmes et d'hommes volontaires. Ce réseau est membre de Financi'elles, première fédération de réseaux de promotion de la mixité intra-entreprises du secteur financier.

Quatre grands piliers définissent l'ambition de Swiss'L : inspirer, former, réseauter, mentorer. Conférences et témoignages inspirants toutes les six semaines, formations spécifiques pour passer du « savoir-faire » au « faire savoir » pour les femmes, réseaux de networking et mentorat pour accompagner les femmes dirigeantes de demain animent donc cette communauté, contribuant à la concrétisation de la raison d'être de Swiss Life.

Composé d'un bureau et de quatre commissions (conférence, réseau et animation, formation et mentorat), de cinquante membres actifs, et de quatre cents sympathisants (membres qui soutiennent la démarche et assistent aux événements), le réseau Swiss'L a permis, au cours de l'année 2022 :

- de proposer cinq conférences portant sur le parcours de femmes et d'hommes inspirants ;
- de proposer aux collaborateurs de se forger un réseau et de fédérer la communauté interne autour de la promotion de la mixité au travers de divers événements :

## En tant qu'employeur

des « mix dating » (événements permettant d'élargir son réseau au sein de l'entreprise), des expositions thématiques, des petits déjeuners ou encore des cafés débats ;

- de faire bénéficier à soixante-dix collaboratrices des formations pour développer leur image, visibilité et accroître leur leadership ;
- de mettre en place un cadre de mentorat et d'accompagnement de femmes par les membres du Comex, qui sera déployé en 2023.

### Diversité intergénérationnelle

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

La politique jeune 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 écoles et l'inclusion.

Véritables leviers de la politique jeune, 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, de promouvoir ainsi l'insertion professionnelle des étudiants, en leur offrant une formation de qualité et un accueil attentif au sein des équipes.

En 2022, Swiss Life a recruté quatre-vingt-deux alternants et vingt-et-un stagiaires de plus de deux mois.

En 2022, l'accent est mis sur l'accompagnement des jeunes au sein de Swiss Life, en particulier *via* l'animation de la communauté des alternants et stagiaires, avec l'organisation (selon les disponibilités et périodes de l'année) d'un événement par mois proposant divers ateliers, comme l'optimisation d'un CV ou encore la façon d'aborder la fin des études.

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.

Swiss Life cherche à accompagner les jeunes collaborateurs dans leur quête de sens et à leur donner la possibilité de mesurer l'impact de leur travail. Dans cette dynamique, un projet a été mis en place avec l'ESSEC et a permis de soutenir deux projets Swiss Life que les étudiants sont venus présenter auprès d'un jury professionnel et des membres du Comex.

Tous ces projets ont pour but d'attirer les jeunes talents (étudiants et jeunes diplômés) qui ont du potentiel, et de développer l'attractivité auprès des jeunes. Ainsi, en 2022, 21 % des alternants en fin de contrat se sont vu offrir un nouveau contrat en CDI ou en CDD.

La diversité intergénérationnelle se caractérise également par un accompagnement des seniors. Dans le cadre de l'engagement pris par Swiss Life pour accompagner les collaborateurs dans l'aménagement de leur fin de carrière et dans la transition entre l'activité professionnelle et la retraite, des formations « Préparation à la retraite » sont proposées et ont été renforcées cette année.

Il est également possible, pour les collaborateurs seniors âgés de 59 ans et plus, de souscrire au temps partiel fin de carrière, afin de réduire leur temps de travail de 100 % à 80 % au cours de leur dernière année d'activité, et ainsi faciliter la transition entre la vie active et la retraite, mais aussi de mieux concilier activité professionnelle et aspirations personnelles. Et ce, sans impact sur le calcul de l'assiette de leurs cotisations d'assurance retraite, ni sur leur indemnité de fin de carrière.

**21 %**  
des alternants  
en fin de contrat se sont  
vu offrir *un nouveau*  
*contrat en CDI*  
*ou en CDD*

### 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 du meilleur suivi des salariés, Swiss Life dispose d'un service médico-social, 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, deux référents « harcèlement moral, sexuel et agissement sexiste » 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).

Après avoir formé la majorité des managers de la distribution et les représentants de proximité, le service de santé a sensibilisé une soixantaine de managers volontaires aux RPS en 2022. Ces moments de sensibilisation ont été réalisés en mettant un point d'attention particulier à la nécessité de mettre en place des points d'écoute et d'expression libre.

Enfin, ces moments de sensibilisation sont toujours l'occasion de rappeler l'existence d'une formation sur la gestion des conflits et du stress, accessible à tous.

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**

Le service médico-social de Swiss Life participe à l'identification, l'évaluation et la prévention des risques pour la santé et la sécurité, ainsi qu'aux enquêtes et analyses des groupes de prévention et à l'élaboration des démarches de prévention. Avec son 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 aussi l'occasion d'accompagner au mieux les collaborateurs dans leur quotidien. En 2022, 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. L'entreprise a également mis l'accent sur la prévention de la sécurité routière, en proposant un webinaire dédié à

l'ensemble des collaborateurs et une formation spécifique aux risques routiers à destination du réseau de distribution (inspecteurs et conseillers commerciaux).

Enfin, 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, entièrement intégrée à la stratégie RH de Swiss Life. Cette volonté se traduit dans 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.*






*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 pour permettre à chacun d'être acteur de sa vie professionnelle.

En 2022, le programme de transformation managériale Manager's Life  a été ajusté pour porter la vision de l'entreprise et en soutien à la stratégie RH. Ce dispositif est le résultat d'une volonté de Swiss Life d'accompagner les managers dans la durée, au regard d'un contexte en perpétuel changement, avec de nouvelles organisations et des modes de travail hybrides.

Le programme propose une pédagogie axée sur l'opérationnalité et la résolution de problématiques d'animation d'équipe avec des contenus différenciants, collaboratifs, ludiques et décalés qui éveillent la curiosité, permettent ouverture, diversité, capitalisation, et favorisent la création d'une communauté. Deux parcours réflexifs et expérientiels sont proposés :

- parcours « **nouveaux managers de proximité** » : le manager de proximité pilote de la performance ;
- parcours « **nouveaux managers de managers ou managers de département** » : le manager de managers, leader des transformations.

D'une durée de 9,5 à 10 jours, ces parcours sont étalés sur plusieurs mois et permettent de valider un bloc de compétences du programme Grande École de Kedge Business School, « Management des hommes, Outils RH et RSE », reconnu par la certification nationale professionnelle.

Dans l'optique de renforcer le programme Manager's Life , des ateliers d'intelligence collective ont été lancés en septembre 2022, afin d'insuffler une nouvelle dynamique managériale. Les objectifs sont de capitaliser sur les bonnes pratiques, de créer un réseau d'entraide, de dialogue et une communauté active. Chaque manager participe à trois ateliers par an animés par douze managers volontaires formés par Kedge Business School.

En complément de ces dispositifs, Swiss Life met à la disposition de ses collaborateurs des plateformes d'apprentissage en ligne sur lesquelles de nombreux contenus sont disponibles. En 2022, elles ont été enrichies de nombreux contenus et formats :

- trente-quatre formations scénarisées auxquelles les collaborateurs peuvent participer de manière ludique, sous forme de « serious game ». Avec ce format, les apprenants mémorisent mieux les notions à intégrer grâce au plaisir associé à l'activité, tout en vivant une expérience immersive et atypique ;
- Coorpacademy, une plateforme regroupant plus de 1 600 formations, dans des formats d'apprentissage engageants et innovants de « micro-learning », pour se former à la communication, au leadership, au management, à l'agilité, ou encore aux soft skills ;
- des formations personnalisées visant à développer les compétences linguistiques ;
- un accompagnement autour des nouveaux modes de travail hybrides et des nouvelles organisations (e-learning Office 365, workshop réunion hybride) ;

- 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 ;
- une plateforme de coaching digitale pour permettre aux collaborateurs de développer de nouvelles compétences transverses ;
- le Lab Factory, créé en 2021 pour accompagner des « citizen developers » qui sont des collaborateurs sans compétence de codage, mais capables de développer, avec les outils adéquats, des applications utiles aux métiers. Une expérimentation a été lancée en 2022, permettant d'accompagner quatre équipes qui ont travaillé sur le développement de leur propre application. L'entreprise leur fournit un dispositif d'accompagnement, comprenant un forum d'entraide et de partage d'expériences, ainsi qu'un dispositif de coaching avec des personnes aguerries. Ce dispositif favorise l'intelligence collective et le développement de compétences pour les employés.

Ainsi, attestant de la richesse et de la pertinence des formations proposées, 80 % des collaborateurs ont réalisé au moins une formation volontaire en 2022.

# 80 %

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. Swiss Life cherche ainsi à donner de la visibilité sur les métiers et sur les passerelles possibles au sein de l'entreprise. 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 de découverte, forums métier, conseils et bonnes pratiques... Swiss Life met tout en place pour permettre à chacun d'être acteur de sa vie professionnelle et de se saisir des opportunités de carrières offertes par l'entreprise.

En 2022, des forums de découverte des métiers ont été organisés tous les trois mois, au sein desquels les intervenants sont les représentants des métiers présentés, et auxquels 207 collaborateurs ont pu participer, avec une note de satisfaction globale de 4,6 sur 5. Ces forums sont suivis d'ateliers CV au cours desquels les experts RH aident les collaborateurs en mobilité dans la construction de leur CV et de leur projet professionnel.

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 permettent ainsi aux collaborateurs 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.

Des parcours de professionnalisation réalisés par et pour les collaborateurs sont également mis en place afin d'assurer la montée en compétence d'équipes entières, en leur apportant un socle commun autour d'un triptyque « connaissances, outils, orientation client », fil rouge du parcours. Ce dispositif permet ainsi d'accompagner la mobilité, les nouveaux entrants, mais aussi de renforcer les compétences métiers. Aujourd'hui, vingt-cinq parcours différents existent dans l'entreprise (comprenant les parcours digitaux assurantiels).

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

En 2022, 25 % des postes en CDI ont été pourvus par la mobilité interne.

### *MyBoost : un programme dédié aux talents à fort potentiel*

MyBoost est un programme dédié aux talents Swiss Life sélectionnés pour leur potentiel et leurs performances. Ce programme ambitieux et novateur, tant sur le fond que sur la 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 les nouvelles 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. Des profils venant de toutes les directions et avec des expériences diverses — métiers, ancienneté, etc. — sont ainsi mixés. Deux populations de talents collaborent en groupe ou en binôme (à travers le mentorat) : les « leaders » et les « explorateurs », profils plus jeunes. L'objectif est de générer dynamisme et créativité, et que tous puissent se nourrir les uns des autres. Swiss Life est riche de cette diversité, favorisant la performance individuelle et collective.



## En tant qu'employeur

La première promotion de talents MyBoost s'est achevée en 2022, permettant aux participants de faire part de leurs premiers retours d'expérience autour d'un déjeuner dans un lieu insolite : le restaurant Dans le noir qui met à l'honneur la différence, en proposant de se retrouver dans le noir absolu le temps d'un repas. Dans la même dynamique, Swiss Life a également mis en place le programme « Junior Manager » à destination des jeunes commerciaux, afin de les faire monter en compétence et de les accompagner vers un poste de manager plus rapidement. En 2022, à l'issue du programme, huit jeunes collaborateurs ont eu accès à ce programme et sont devenus managers.

### 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 2022, 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 2023, avec un score de 89,82 %, de nouveau en augmentation 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.





## 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.*



*Enjeu RSE associé*

- **Management transparent**

## 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.

#### *Les négociations annuelles obligatoires (NAO)*

Les NAO ciblent les thèmes relatifs aux salaires effectifs, à la durée effective et à l'organisation du temps de travail, à l'égalité professionnelle, l'insertion professionnelle et à l'évolution de l'emploi dans l'entreprise.

Ces réunions entre la direction et les organisations syndicales représentatives s'appuient sur un dialogue social qualitatif et constructif. À l'issue de cinq réunions en 2022, un accord a pu être conclu afin de soutenir les collaborateurs dans un contexte inflationniste pouvant entraîner des répercussions sur le pouvoir d'achat.

Des mesures exceptionnelles, telles que des augmentations générales ainsi que l'attribution de primes de partage de valeur ont alors été attribuées, en complément de mesures telles que le maintien d'une enveloppe d'augmentations individuelles ou encore une enveloppe égalité.

En complément de ces dispositions, et après échanges avec les partenaires sociaux, Swiss Life a décidé d'appliquer des mesures supplémentaires dans l'attente de l'aboutissement des NAO 2023. Ainsi, elle s'appuie sur la loi de finances rectificative 2022 qui permet aux employeurs qui le souhaitent, de prendre en charge jusqu'à 75 % de l'abonnement de transport public de ses collaborateurs (sous certaines conditions). Cette mesure vise également à encourager les salariés à prendre les transports en commun, et valorise les mobilités douces, plus respectueuses de l'environnement.

Dans le cadre du dialogue social, les thèmes du temps de travail et de la gestion des emplois et des parcours professionnels ont été abordés en 2022. Ces négociations ont abouti à la conclusion de deux accords : un accord d'encadrement du recours au temps partiel, et un second accord relatif au forfait jour.

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

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.

### **Des collaborateurs ambassadeurs de Swiss Life**

En 2022, Swiss Life a également lancé Swiss Embassy, un réseau des ambassadeurs de la marque employeur. Issus d'horizons, de métiers et d'expériences différents, les vingt-trois ambassadeurs représentent la marque employeur au sein et en dehors de l'entreprise, et s'investissent dans des travaux autour de thématiques stratégiques. Cette année, les ambassadeurs se sont mobilisés autour d'événements visant à valoriser la politique jeune d'une part, et les métiers de la distribution d'autre part. Les principaux chantiers à entreprendre au cours des trois prochaines années concernent notamment la diversité et l'inclusion, l'environnement et la politique jeune.

Cette communauté vient renforcer celle des SwissLikers, créée en 2021, qui permet aux collaborateurs de s'engager sur les réseaux sociaux, *via* une plateforme qui facilite la prise de parole, une utilisation « experte » des réseaux sociaux ou encore la mise en avant des actualités en lien avec Swiss Life.

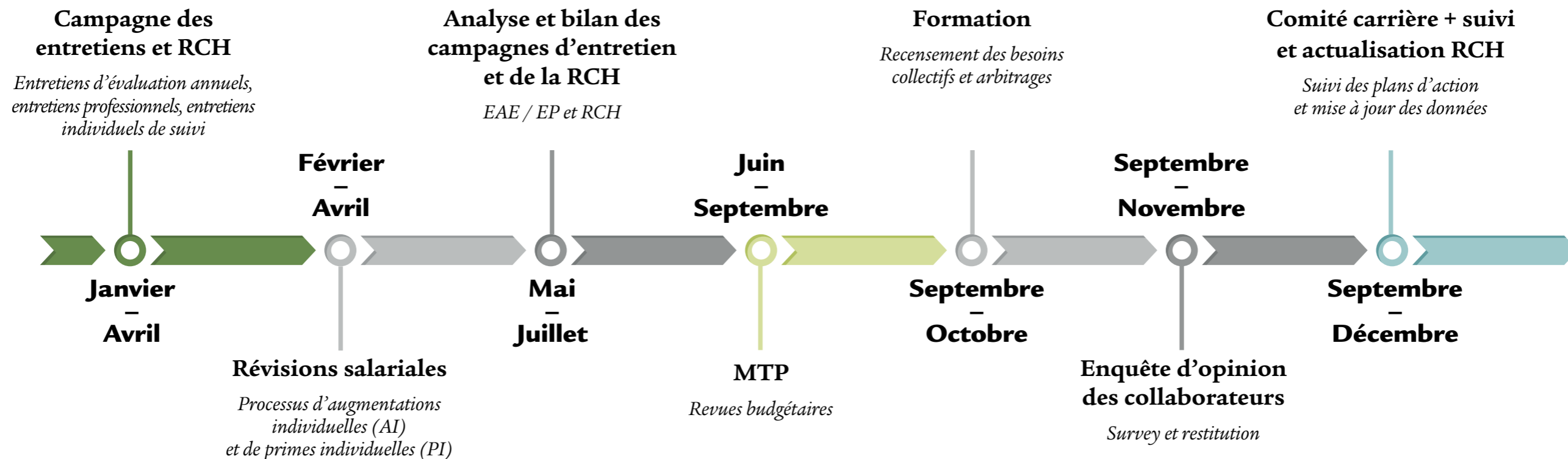
À travers ces communautés, les collaborateurs sont pleinement impliqués dans la vie de l'entreprise. Elles sont le signe d'un dialogue constant entre les équipes, les métiers, et d'une volonté affichée de travailler, ensemble, à faire grandir l'entreprise.

# 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, l'entretien 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

En tant qu'acteur citoyen



## Des engagements pour la société

*Acteur citoyen engagé dans le cadre de sa stratégie RSE, notamment au travers des actions de sa Fondation, Swiss Life continue de monter en puissance sur tous ses engagements sociétaux. En 2022, les efforts visant à favoriser l'engagement des collaborateurs de Swiss Life ont porté leurs fruits. Solidarité, plaisir et partage ont ainsi marqué les différentes mobilisations de l'année.*

## En tant qu'acteur citoyen

### La Fondation Swiss Life

Depuis 2008, Swiss Life France s'est dotée d'une Fondation d'entreprise afin de développer ses actions de mécénat. Elle s'engage sur la durée et partout en France, dans des projets solidaires et innovants, pour que longévité soit synonyme d'opportunités, de bien-être et de liberté. Elle s'est ainsi donnée pour missions principales d'agir pour une santé durable, de soutenir la création et d'encourager la solidarité.

En soutenant des projets d'intérêt général, la Fondation Swiss Life se place avant tout au service de la société civile, pour valoriser les choix de chacun et favoriser le mieux-vivre ensemble. Elle s'engage ainsi auprès de partenaires associatifs portant des projets qu'elle co-construit à leurs côtés et dans la durée.

Son action permet aux collaborateurs de s'investir et s'épanouir au-delà de leur métier, tout en créant des liens avec leurs collègues. Elle bénéficie également à la marque Swiss Life dont elle incarne les engagements humains et sociétaux, en cohérence avec la stratégie de responsabilité sociale d'entreprise (RSE) #smartlife. À travers ses actions de mécénat, la Fondation Swiss Life œuvre pour une société où chacun peut se réaliser, grâce à ses choix personnels et l'entraide collective.

Guidée par des valeurs d'accomplissement, de confiance, de proximité et de solidarité, la Fondation s'affirme comme le référent qui catalyse, partout en France, les engagements solidaires et responsables de Swiss Life et de ses collaborateurs. Elle s'engage au quotidien pour tenir une promesse ambitieuse : « Soutenir vos choix, accompagner vos rêves. »

#### Agir pour une santé durable

##### *Lutte contre le cancer*

Dans le prolongement du métier d'assureur santé de Swiss Life, la Fondation a pour volonté d'offrir à tous les meilleures chances de vivre longtemps en bonne santé, et cherche à instaurer des relations durables avec les associations qu'elle soutient.

##### *Une Jonquille contre le cancer : faire fleurir l'espoir*

Partenaires de l'Institut Curie depuis dix-huit ans, Swiss Life et sa Fondation ont fait le choix de renouveler leur participation à l'opération de collecte nationale, *Une Jonquille contre le cancer*, qui finance la recherche sur le cancer de l'Institut Curie.

Cette édition 2022 marquait le grand retour des ventes solidaires et des vélos connectés sur les sites de Levallois

et Roubaix. Une édition hybride pour mener l'engagement en digital, mais aussi pour se retrouver sur site pour porter ensemble l'espoir contre le cancer. Les collaborateurs se sont également mobilisés en courant plus de 9 424 kilomètres au total lors du Challenge de la Jonquille connecté. Des agents généraux ont organisé des événements sportifs de collecte : match de rugby (La Seyne-sur-Mer), tournoi de golf (Saintes), journée sportive (Gravelines).

Ces opérations de solidarité avec les collaborateurs ont permis à la Fondation Swiss Life de reverser 78 800 euros au bénéfice de l'Institut Curie.

*La Fondation  
Swiss Life a reversé*

**78 800**

*euros*

*à l'Institut Curie*



## En tant qu'acteur citoyen

### Octobre Rose : bougeons contre le cancer

La mobilisation s'est poursuivie à l'automne, avec l'organisation d'Octobre Rose. C'est la deuxième année consécutive que Swiss Life s'engage contre le cancer du sein à l'occasion de cet événement, en proposant des courses solidaires à ses collaborateurs.

Cette édition s'est caractérisée par un engagement croissant des collaborateurs, avec 70 participants au Challenge du ruban rose à Lille, 100 participants à Odyssea à Paris, et environ 40 participants au challenge connecté d'Odyssea sur le reste du territoire.

La Fondation a ainsi pu reverser plus de 5 000 euros à l'Institut Gustave Roussy à Paris et au CHU Oscar Lambret à Lille. D'autres initiatives ont également été menées par les collaborateurs : collecte de 60 soutiens-gorge à Lyon ou encore une course connectée à Agen avec les inspecteurs Swiss Life.

Par ailleurs, la Fondation a de nouveau soutenu la campagne « Chocolat Olala ! » au profit de la Ligue contre le Cancer, en finançant la distribution de tablettes de chocolat accompagnées d'un livret de sensibilisation au dépistage. En parallèle, les services de santé au travail ont mené une campagne de sensibilisation autour du cancer du sein : dépistage, alimentation, rôle des aidants...

### Lutte contre Alzheimer et accompagnement des aidants

Tout en continuant son action de lutte contre la maladie d'Alzheimer, la Fondation Swiss Life souhaite renforcer son engagement sur la thématique du soutien aux aidants. L'ambition est d'informer et d'impliquer les collaborateurs sur ce sujet sociétal majeur.

### L'accès à l'art pour les personnes atteintes de la maladie 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 le dispositif « Art, culture et Alzheimer » de 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, mais aussi de les accompagner à mieux vivre la maladie et à leur apporter un moment de bien-être.

En 2022, de nouveaux partenaires ont lancé leurs premières visites et ateliers destinés à des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Des visites guidées et ateliers de photographie ont été organisés par le Centre Claude Cahun à Nantes, et par le Centre Photographique de Marseille. Au total, dix musées partenaires et deux galeries de photos, dans sept villes de France, font partie de ce dispositif qui ne cesse de s'intensifier.

### Prix initiatives aidant.e.s

Le soutien au collectif « Je t'Aide », et au Prix « Initiatives Aidant.e.s » fait partie des nouveautés de cette année 2022. Le collectif se mobilise au quotidien pour que les aidants soient reconnus, épaulés, qu'ils obtiennent des droits concrets et une reconnaissance sociale. Le Prix Initiatives Aidant.e.s récompense, quant à lui, des structures qui développent des solutions concrètes et innovantes sur l'ensemble du territoire.

La déléguée générale de la Fondation Swiss Life a participé au jury du prix santé qui a récompensé le projet de l'association « Traces de Vie ». Celui-ci forme des écrivains biographes hospitaliers pour accompagner et soutenir, par l'écriture, des personnes en fin de vie, des personnes âgées ou atteintes de maladies, des enfants en soins palliatifs ou gravement malades. Le Prix a été remis le 6 octobre, journée nationale des aidants, en présence de Jean-Christophe Combe, ministre des Solidarités, de l'Autonomie et des Personnes handicapées.

### Wagons thérapeutiques et Gobelins : la thérapie du voyage en EHPAD

La thérapie du voyage consiste à simuler un voyage en train aux personnes âgées atteintes de maladies neurodégénératives, comme la maladie d'Alzheimer. Cette innovation est portée par la start-up SIGO et la Fondation Swiss Life qui a fait le choix de s'engager à ses côtés pour soutenir cette initiative originale en 2021.

En 2022, désirant pérenniser ce dispositif innovant, la Fondation a souhaité créer un nouveau partenariat avec l'École des Gobelins, en proposant à cinq élèves volontaires de réaliser leur film de voyage. Leurs vidéos ont été mises à disposition des EHPAD équipés d'un wagon thérapeutique, afin d'en faire bénéficier les résidents.

## En tant qu'acteur citoyen

### Projet avec les Hospices civils de Lyon : l'art au service de la santé

En partenariat avec les Hospices civils de Lyon, la Fondation Swiss Life a permis de mettre en place trois actions distinctes.

Des formations ont été proposées à des aides-soignants afin d'être formés à la médiation à l'art et, par ce biais, de favoriser le bien-être des personnes malades.

Un container « S.O.S Xtinction » du musée des Confluences a pu être installé temporairement sur le parvis de l'hôpital Femme Mère Enfants, où les médiations ont commencé.

La Fondation Swiss Life a également financé la réalisation de reproduction d'œuvres d'art à destination d'établissements hospitaliers.

### *Sensibilisation des collaborateurs*

Parce que le sujet des aidants touche de nombreux collaborateurs mais demeure encore un tabou au sein des entreprises, la Fondation Swiss Life souhaite mettre en valeur le rôle de ces derniers – encore peu reconnu –, et montrer qu'il est possible de concilier la vie d'aidant avec la vie professionnelle. Une conférence débat sur le sujet, en partenariat avec Le collectif « Je t'Aide », a été proposée à l'ensemble des salariés au mois de décembre.

### Soutenir la création

#### *Le Prix Swiss Life à 4 mains*

Soutien actif de la création artistique depuis plus de dix ans, la Fondation Swiss Life a créé le Prix Swiss Life à 4 mains – Photographie & Musique, en 2014. Destiné à révéler ou valoriser des talents, ce prix artistique unique récompense un projet de création croisée et originale d'un photographe et d'un compositeur.

Pour la cinquième édition en 2021, la Fondation a décerné le prix, en janvier 2022, à Vincent Fournier et Sébastien Gaxie pour *Auctus animalis*.

C'est donc dans le courant de l'année 2022 que ces deux artistes ont achevé la création de leur œuvre à quatre mains, *Auctus animalis*, ainsi que l'ouvrage éponyme publié aux Éditions Filigranes. Les artistes ont présenté les premières images et sons lors de la semaine professionnelle des Rencontres de la photographie à Arles. La révélation s'est tenue à la galerie Clémentine de la Féronnière, à Paris, du 6 au 24 septembre. L'œuvre a ensuite été montrée au salon « a ppr oc he » du 10 au 13 novembre.

En 2023, le parcours d'exposition va se poursuivre, permettant d'accueillir des partenaires commerciaux ainsi que des collaborateurs des régions concernées.

Chaque lieu d'exposition permet un programme de médiation culturelle à destination des malades d'Alzheimer et de leurs aidants.

#### *Faire entrer la culture en entreprise*

La Fondation Swiss Life soutient Artips, la start-up 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, à découvrir en toute liberté, au rythme de chacun.

En 2022, le partenariat s'est poursuivi en enrichissant les parcours en lien avec l'actualité. Par exemple, le parcours de septembre portait sur le fonctionnement du cerveau, à l'occasion du mois autour de la maladie d'Alzheimer. Une conférence a été également proposée sur le thème « Art & Handicap, créer malgré tout », en format hybride, à l'occasion de la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées. À la fin de l'année, 364 collaborateurs étaient inscrits sur la plateforme.

En parallèle, pour nourrir les désirs culturels de ses collaborateurs, la Fondation Swiss Life a proposé des jeux concours pour remporter des places afin d'assister à des événements culturels dans les institutions partenaires. En 2022, 161 collaborateurs y ont participé.

## En tant qu'acteur citoyen

### 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.

Au total, la Fondation Swiss Life a soutenu pas moins de 116 projets depuis le lancement du programme « Aider à aider » (en 2008), et a versé plus de 400 000 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.

En 2022, la Fondation a sélectionné 16 projets solidaires portés, à titre personnel, par les collaborateurs de Swiss Life, pour un montant total de 41 100 euros. Ces projets s'inscrivent dans des domaines très variés autour de la solidarité, de l'égalité des chances, de la culture ou encore du sport et de la santé.

#### *Structuration d'une démarche d'engagement solidaire au service de notre stratégie RSE*

Au cours de l'année, l'ensemble des parties prenantes au service de l'engagement d'entreprise et de la solidarité (RSE, RH, communication, Fondation...) ont réalisé un diagnostic des différentes actions menées en tant qu'acteur citoyen, dans le but de structurer une feuille de route et de formaliser une démarche de l'engagement adaptée et cohérente, en soutien de la raison d'être et de la stratégie RSE.

Cette démarche se structure autour de quatre thématiques : solidarité, santé, culture et environnement. Elle permettra de proposer aux collaborateurs de Swiss Life le choix d'un engagement sociétal tout au long de leur carrière. Elle vise à fédérer et à mobiliser le plus largement possible autour de la stratégie RSE de l'entreprise, à créer du sens et incarner la raison d'être de Swiss Life au travers d'actions concrètes ayant un impact positif sur la société, les individus et l'environnement.

Elle proposera des engagements supplémentaires tels que l'arrondi sur salaire, le mécénat de compétences pour les seniors, et la cohésion d'équipe solidaire.

En 2023, la mise en œuvre de cette démarche sera marquée par l'ouverture d'une plateforme de l'engagement accessible à tous, qui sera le lieu unique de l'engagement solidaire des collaborateurs de Swiss Life. Elle permettra également un pilotage plus efficace des actions mises en œuvre dans le cadre de la stratégie RSE, améliorant ainsi son impact et son rayonnement.

*La Fondation  
Swiss Life a soutenu  
**116** projets  
depuis le lancement  
du programme  
« Aider à aider »*

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.*

## 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, qui est actualisé tous les ans et en fonction des besoins.

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.

Dans une logique de renfort de la gestion des risques en matière de durabilité, et face à une prise en compte croissante des thématiques en lien avec la responsabilité sociétale de l'entreprise, Swiss Life a décidé de mettre à jour le corpus de politiques écrites. Ces dernières intègrent dorénavant la prise en compte des potentielles incidences négatives en matière de durabilité.

### 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

---

Garantir la sécurité des informations est un gage de sérieux et de fiabilité pour Swiss Life, ses clients et collaborateurs. Améliorer de façon continue la sécurité des systèmes d'information face aux menaces cyber de plus en plus sophistiquées, mais aussi accroître le niveau de conformité à l'égard des normes et standards, des exigences du groupe et des obligations légales et réglementaires représentent donc des enjeux vitaux pour l'entreprise.

Cette année encore, 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.

En 2021, une mise à jour du e-learning sur la sécurité des informations avait 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 2022, 98,6 % des collaborateurs ont validé cette formation en ligne.

Les campagnes internes de prévention et de sensibilisation au phishing valorisent les bons réflexes et accompagnent

## Dans la conduite de nos activités

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 2022, avec un taux de vigilance des collaborateurs de 89,3 %, malgré un accroissement des campagnes en complexité et en périmètre de collaborateurs impliqués. Cela 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, cette année encore, au CyberMois, mois européen de la cybersécurité, a été l'occasion de proposer un programme inédit de sensibilisation à la sécurité numérique. L'objectif est d'améliorer la compréhension des enjeux de la cybersécurité, afin d'agir en conséquence et de protéger les informations de Swiss Life et de ses collaborateurs.

Le 20 octobre 2022, plus de deux cents personnes ont assisté à la conférence « La cybersécurité : un géant aux pieds d'argile ». L'intervenant a décrypté les différents types de menaces pour faire prendre conscience des risques, et a partagé les bonnes pratiques. Tout au long du mois d'octobre, le CyberMois a été aussi l'occasion de sensibiliser les collaborateurs de manière ludique et d'approfondir leurs connaissances sur les enjeux de la sécurité, par le biais de conseils pratiques, de recommandations et d'un quiz.

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. Swiss Life a de nouveau réalisé un exercice de gestion de crise cyber impliquant, cette fois, les équipes opérationnelles. Cet exercice a permis de réévaluer l'efficacité des réponses face à des incidents de sécurité, dans une optique de résilience et d'amélioration continue.

Par ailleurs, un projet de refonte de la charte du bon usage des systèmes d'information est en cours, en vue de renforcer la sécurité informatique de l'entreprise et de chacun, en éditant les bonnes pratiques et en fixant des règles communes.

### 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.

En 2022, afin de garantir la conformité de son système de contrôle, Swiss Life a réalisé trois audits spécifiques RGPD.

98,6%  
des collaborateurs  
ont validé la formation  
sur la sécurité  
des informations



## Dans la conduite de nos activités

### RGPD : protéger, informer, sécuriser

---

Swiss Life s'attache à protéger et utiliser à bon escient les données de ses clients, partenaires et collaborateurs. Il en va de la responsabilité de tous de faire appliquer les principes du RGPD, dans les métiers et à tous les niveaux de l'entreprise. Afin de garantir toujours plus de sérénité à toutes ses parties prenantes, 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. Par ailleurs, Swiss Life porte une attention particulière à la minimisation des données recueillies, à les purger et à les effacer régulièrement, favorisant la réduction du stockage de données.

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 dans l'entreprise, ou encore sur les grandes actualités, les principes et 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 2022, Swiss Life a souhaité renforcer les réflexes de protection des données par la conception d'un nouvel e-learning dédié au RGPD. Véritable base de connaissances et de bonnes pratiques, ce parcours de formation obligatoire est une opportunité pour agir au quotidien, en appliquant les principes indispensables à la protection des données. Le tout dans un format court et ludique, accompagné d'une campagne de sensibilisation. Fin 2022, 98 % des collaborateurs ont validé cette formation.

Par ailleurs, une charte de la donnée est transmise à l'attention 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 optimales de la donnée.

En 2022, des sessions de formation thématiques dédiées au RGPD et animées par le DPO (Data Protection Officer) ont été dispensées aux référents fraudes, aux relais et aux correspondants RGPD du DPO. 100 % des agents généraux mandatés en 2022 ont donc suivi ce parcours de formation.

98%

*des collaborateurs*  
ont validé la formation  
dédiée au  
**RGPD**

A man in a dark suit and glasses is shown in profile, looking down at a tablet device he is holding. The background is a bright, slightly blurred outdoor setting, possibly a balcony or a view of a city. The overall tone is professional and focused.

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

*L'entreprise 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. Des actions sont réalisées pour favoriser leur appropriation par les collaborateurs et leur application dans les activités quotidiennes.*

# Dans la conduite de nos activités

## Code de conduite

Le code de conduite de Swiss Life se fonde sur sa raison d'être : « Permettre à chacun de vivre selon ses propres choix ». Elle est au cœur de notre stratégie et de nos principes de gestion, d'entreprise et de conduite.

En place depuis plusieurs années et revu régulièrement, le code de conduite donne des principes et règles de comportement afin que chaque collaborateur adopte la meilleure attitude professionnelle possible.

La formation au « code de conduite » est construite pour doter chaque collaborateur Swiss Life, quelle que soit sa ligne de métier, sa fonction ou son ancienneté, des connaissances de base nécessaires concernant l'éthique professionnelle.

## 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 2022, 96,3 % 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 2022, le taux de réussite des nouveaux entrants à l'ensemble des formations obligatoires conformité et éthique est de 95 %.

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

95 %  
des  
nouveaux entrants  
ont réussi les formations  
obligatoires conformité  
et éthique.

## Prévention et détection de la fraude

À l'ère du digital, les entreprises sont de plus en plus confrontées à la fraude. En tant qu'acteur majeur en assurance et gestion de patrimoine, Swiss Life est particulièrement exposée, et toutes ses parties prenantes sont concernées.

### Une gouvernance renforcée et structurée

Swiss Life a fait le choix d'adopter une stratégie proactive de lutte anti-fraude, qui s'appuie sur la politique 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 quarante-huit 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.

# Dans la conduite de nos activités

## Clarification du 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.

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 au référent désigné par Swiss Life, afin d'y remédier ou d'y mettre fin.

Ce dispositif est décrit sur le site Internet institutionnel de Swiss Life France, ainsi que l'intranet collaborateurs, 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.

Pour donner suite à la nouvelle disposition du 21 mars 2022, relative à l'amélioration de la protection des lanceurs d'alerte, Swiss Life a mis à jour sa guideline interne. Cette dernière définit les notions essentielles relatives aux lanceurs d'alerte, et précise la procédure de recueil et de traitement de l'alerte.

## 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 un volet RSE. La mise en œuvre opérationnelle de cette démarche se traduit 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. Cette charte, portée par la direction générale, 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, avec qui elle souhaite partager ses engagements 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, pour tout nouvel engagement, la signature obligatoire de cette charte. Elle est ainsi insérée directement dans les clauses contractuelles.

Au total, quarante-cinq fournisseurs stratégiques ont signé la charte au 31 décembre 2022, ce qui représente environ 38 % du montant total des dépenses. La direction des achats de Swiss Life France se fixe pour objectif la signature de cette dernière par le plus grand nombre de fournisseurs stratégiques, afin d'atteindre *a minima* 50 % du montant total des dépenses.

### Aide à l'amélioration continue de la performance RSE des fournisseurs

Consciente que sa responsabilité s'applique à l'ensemble de sa chaîne de valeur, Swiss Life poursuit les campagnes d'évaluation de ses fournisseurs stratégiques<sup>(5)</sup> via la plateforme EcoVadis, avec la volonté de les accompagner dans l'amélioration de leur démarche RSE dès la deuxième année d'évaluation.

En 2022, Swiss Life a mené trois campagnes d'évaluation de ses fournisseurs avec la plateforme EcoVadis : vingt-huit fournisseurs ont été évalués. Au total, depuis le lancement de la démarche en 2020, cent trente-huit fournisseurs ont été évalués.

(5) 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).

## Dans la conduite de nos activités

Le score moyen des fournisseurs de Swiss Life est de 62 sur 100, globalement équivalent à la moyenne EcoVadis en France (59 sur 100).

Swiss Life fait le choix d'accompagner ses fournisseurs et de les sensibiliser à l'amélioration continue des pratiques en matière de RSE. Pour cela, elle a fixé des exigences de notation minimale, et accompagne individuellement les fournisseurs ne dépassant pas ces seuils en leur proposant la mise en place d'actions correctives ciblées.

Dans une volonté d'exemplarité vis-à-vis de sa chaîne d'approvisionnement, Swiss Life poursuit son engagement en se soumettant également à l'évaluation de ses propres pratiques *via* EcoVadis. Elle a ainsi reçu la note de 68 sur 100 et la médaille d'or EcoVadis en 2022, reconnaissant ainsi la maturité et les performances de Swiss Life en matière de RSE et d'achats responsables.

## 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 s'est fixé un objectif de réduction de 35 % des émissions de CO<sub>2</sub> liées à la conduite de ses activités opérationnelles à l'horizon 2024 (base 2019). Cet objectif s'accompagne d'un engagement de compensation des émissions incompressibles, afin d'atteindre le statut net-zéro pour ses activités opérationnelles 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.*



*Enjeu RSE associé*

- Impact environnemental de nos activités

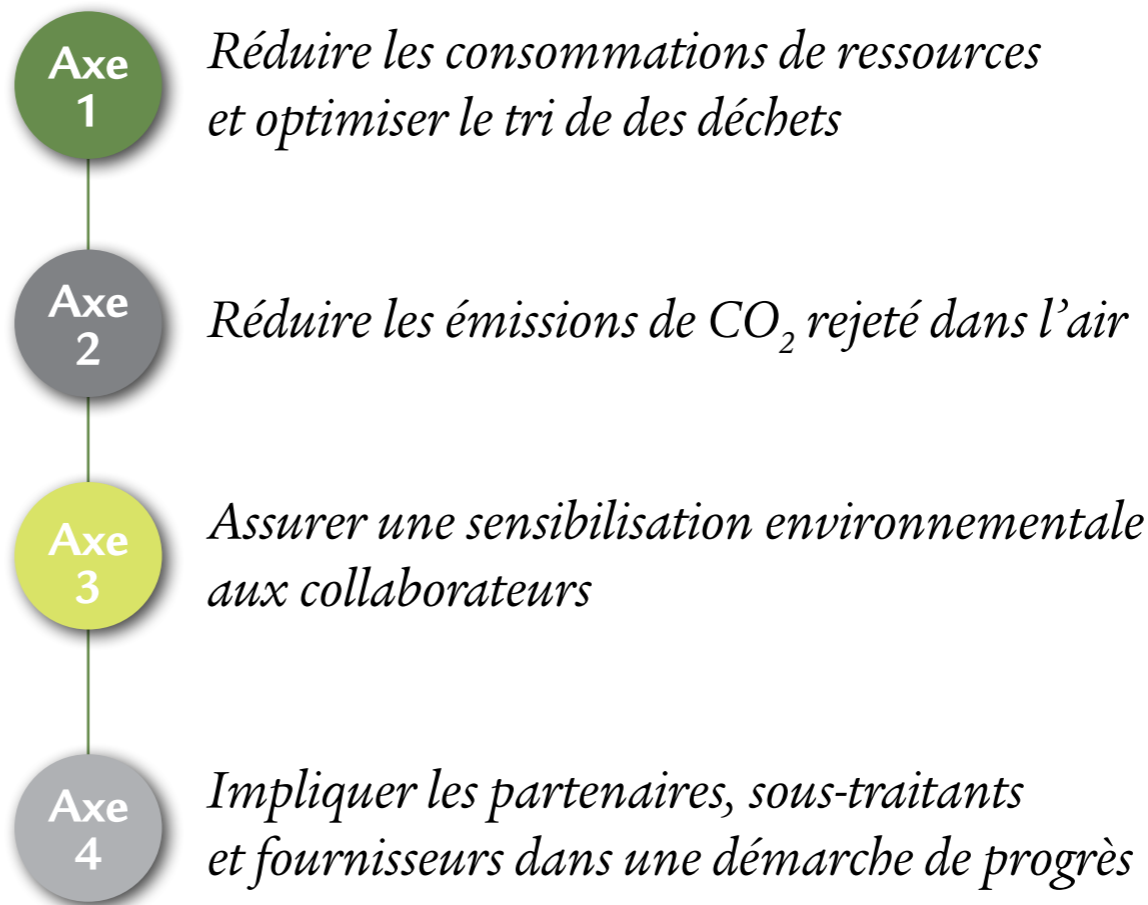
### La démarche environnementale de Swiss Life France

---

Pour assurer la maîtrise de ses impacts environnementaux, contribuer à l'atteinte des objectifs du groupe, et 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 a consisté à identifier les impacts environnementaux liés aux activités de Swiss Life *via* une analyse environnementale, et à définir un programme environnemental adapté et cohérent, afin de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> de Swiss Life France autour de quatre axes prioritaires, qui constituent le socle de la démarche environnementale de l'entreprise. Le déploiement du programme environnemental de Swiss Life France a été initié en 2022, avec la mise en œuvre d'une gouvernance transversale impliquant l'ensemble des directions opérationnelles, ainsi que les ambassadeurs RSE, pour s'assurer du pilotage, 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

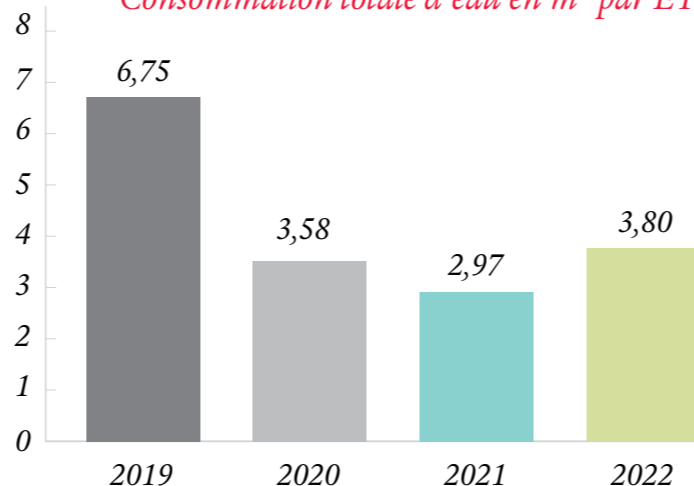
### Gestion des consommations

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.

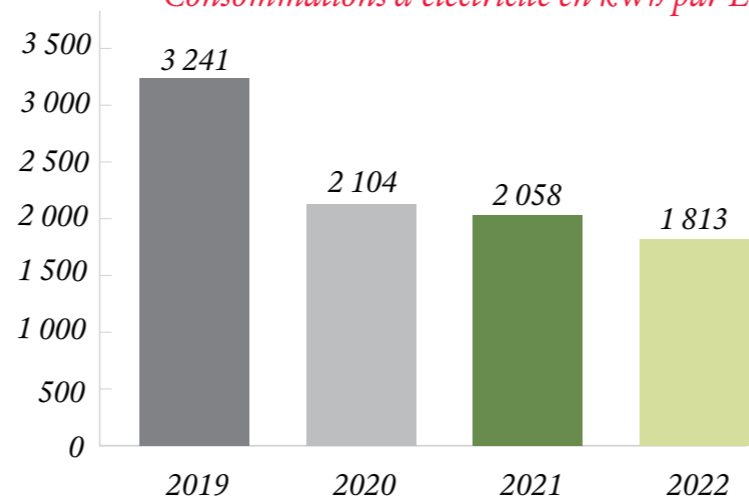
### Consommations eau et électricité

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

Consommation totale d'eau en m<sup>3</sup> par ETP



Consommations d'électricité en kWh par ETP



### Sobriété énergétique

Dans un contexte de tensions marqué par une envolée des prix de l'énergie et un approvisionnement de plus en plus complexe, les sujets liés à la maîtrise des consommations et à la sobriété énergétique deviennent une priorité pour Swiss Life.

En réponse à l'appel du gouvernement français qui pousse les entreprises à renforcer leur mobilisation sur le sujet de la sobriété énergétique, Swiss Life a mis en place, dès novembre 2022, une série de mesures de sobriété complémentaires à sa démarche environnementale. Chauffage limité à 20 degrés, réduction des plages horaires d'éclairage, eau chaude coupée dans les espaces sanitaires, regroupement des équipes par étage ou par bâtiment, et nouvelles campagnes de sensibilisation sont autant d'exemples de mesures mises en place dans le cadre du plan de sobriété énergétique, qui participent à la réduction des consommations de ressources. Ces mesures, initialement déployées en réponse à un contexte de crise et de gestion des risques, ont été testées sur la fin de l'année 2022 dans l'objectif de les pérenniser, et de les intégrer durablement à la démarche environnementale de Swiss Life France.

## Dans la conduite de nos activités

### Optimiser le tri et réduire durablement les déchets

Swiss Life prête une attention particulière aux engagements RSE de ses prestataires, afin de valoriser au maximum ses déchets de bureau en assurant leur recyclage et leur suivi. Pour cela, en 2022, Swiss Life a souhaité faciliter le tri des déchets de ses collaborateurs, en harmonisant les consignes et affichages de tri sur tous ses sites. Avec l'arrivée de nouvelles consignes et poubelles de tri, les collaborateurs trient de la même manière, grâce à une collaboration avec le prestataire de collecte et de valorisation des déchets.

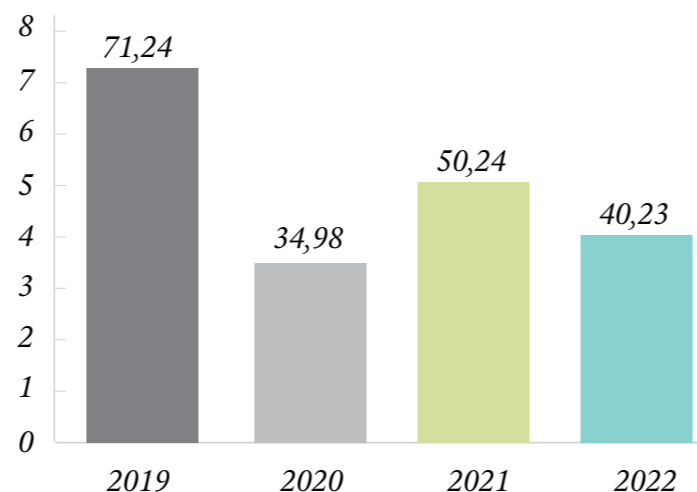
Concernant la gestion de ces derniers, afin de s'assurer que les déchets finissent dans les bonnes filières de valorisation, tous les agents de nettoyage des différents sites ont été sensibilisés aux consignes de tri, et un suivi des quantités collectées et de la qualité des prestations est réalisé lors de réunions régulières.

La mise en place de ces mesures s'accompagne d'une sensibilisation des collaborateurs afin, d'une part de s'assurer du respect des consignes, et d'autre part d'informer sur la nécessité de la réduction des déchets. À cet effet, Swiss Life a mis à la disposition de ses collaborateurs un guide des écogestes au bureau, qui sensibilise notamment à la réduction et au tri des déchets, et fournit à chaque nouvel arrivant un gobelet réutilisable.

Dans le cadre de la Semaine européenne de la réduction des déchets, Swiss Life a également publié un guide du tri au bureau et organisé une séance de sensibilisation des collaborateurs par le prestataire de tri sur les sites de Levallois et Roubaix.

Enfin, dans l'optique de toujours mieux sensibiliser et impliquer les collaborateurs au tri des déchets, un espace de collecte de vêtements est mis à disposition tout au long de l'année à Roubaix, permettant un recyclage des vêtements usagés par un prestataire dédié. En 2022, 400kg de vêtements ont été collectés.

Total des déchets en kg par ETP



La hausse du montant total de déchets par ETP en 2021 s'explique par une dynamique d'archivage et de tri, dans le cadre de l'organisation du déménagement des locaux prévu en 2024.

## Dans la conduite de nos activités

### *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 process ;**
- 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.

Cette démarche est toujours en cours, et est étroitement liée à la digitalisation de tous les processus métiers.

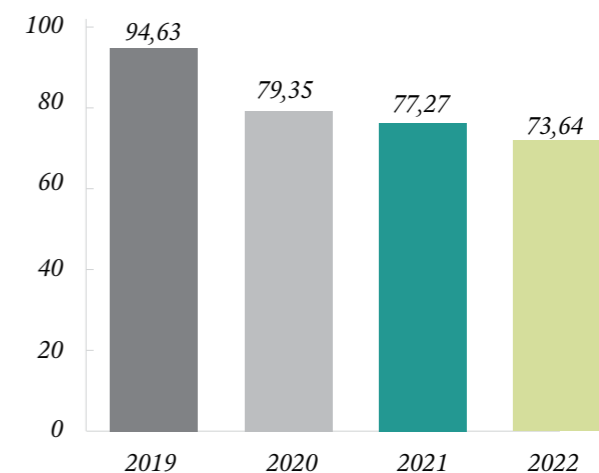
À cet effet, les initiatives suivantes ont déjà été mises en place :

- le « Digital Workplace » avec le déploiement de la suite Office 365, qui permet une réduction du stockage bureautique avec une migration sur SharePoint et la formalisation de règles de stockage. L'optimisation des flux et la réduction du nombre de serveurs favorisent la réduction de l'empreinte numérique. Ce programme est enrichi d'un accompagnement des collaborateurs à la prise en main de ces outils numériques ;
- l'équipement visio des salles de réunion, 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 CO<sub>2</sub>.

Conscient 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 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.). Pour tendre vers plus de sobriété numérique, Swiss Life a également atteint

*Consommation totale de papier en kg par ETP*



un de ses objectifs communs en 2022, qui était la réduction de 20 % du nombre de pièces jointes envoyées par e-mail en interne par rapport à fin 2021.

Dans la même dynamique, un travail de recherche pour un suivi de l'empreinte numérique liée à l'utilisation des outils bureautiques est également en cours. Il s'accompagnera d'une démarche de sensibilisation autour du numérique responsable qui sera déployée en 2023.

# Dans la conduite de nos activités

## Axe 2 – Réduire les émissions de CO<sub>2</sub> 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 CO<sub>2</sub> 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 celle d’origine hydraulique.**

### 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.

En 2021, dans le cadre de la mise à jour du bilan carbone de Swiss Life, une enquête a été menée sur les déplacements des collaborateurs. Cette analyse a permis d’identifier les évolutions des pratiques et habitudes de déplacements de ses équipes, liées aux nouveaux modes de travail, mais aussi à leurs attentes en matière d’alternative à la voiture individuelle.

Pour encourager la pratique des mobilités douces, Swiss Life sensibilise ses collaborateurs à l’usage de modes de transport

plus vertueux comme le vélo, la marche, le covoiturage, ou encore les transports en commun.

Que ce soit en choisissant le vélo, 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 leur véhicule sur des bornes électriques (de nouvelles bornes de recharge ont d’ailleurs été installées sur le site de Roubaix) ;**
- **un accord télétravail permettant de diminuer les trajets domicile – travail ;**
- **des vélos à assistance électrique à emprunter gratuitement sur les sites de Levallois et Roubaix. En 2022, des casiers par site ont été installés pour les cyclistes afin de faciliter l’usage du vélo pour les trajets domicile – travail ;**
- **une plateforme de covoiturage ;**
- **une prise en charge de l’abonnement de transport public jusqu’à 75 %.**

Les déplacements professionnels réalisés par les équipes commerciales représentent un poste significatif de rejet d’émissions de CO<sub>2</sub> pour Swiss Life. Ceux de la flotte automobile ont augmenté depuis 2019, notamment en

raison de la politique de Swiss Life incitant les commerciaux à utiliser des véhicules de fonction plutôt que leur véhicule individuel (fonctionnant *via* l’indemnité kilométrique). Le passage aux véhicules de fonction augmente, de fait, les déplacements de la flotte automobile, mais permet d’avoir une meilleure maîtrise des efforts de réduction de CO<sub>2</sub>, *via* le travail de verdissement de la flotte (réduction des émissions moyennes du catalogue par la sélection de véhicules moins émissifs).

En effet, en 2022, dans le cadre du renouvellement de sa flotte automobile, Swiss Life France a fait appel à un prestataire pour la mise à jour de son catalogue, et a mis à contribution le service RSE pour l’intégration des critères liés à la réduction des émissions CO<sub>2</sub> de la flotte automobile.

Les déplacements professionnels sont ainsi mieux contrôlés en termes d’empreinte environnementale, et ce transfert favorise la diminution des déplacements en véhicules privés, pour lesquels les marges de manœuvre sont plus limitées pour Swiss Life, et qui sont donc potentiellement plus émissifs.

Cette évolution s’accompagne d’une augmentation du nombre de commerciaux depuis 2019, engendrant un accroissement des déplacements. Partant de ce constat, une formation dédiée à l’écoconduite est proposée aux équipes commerciales, 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

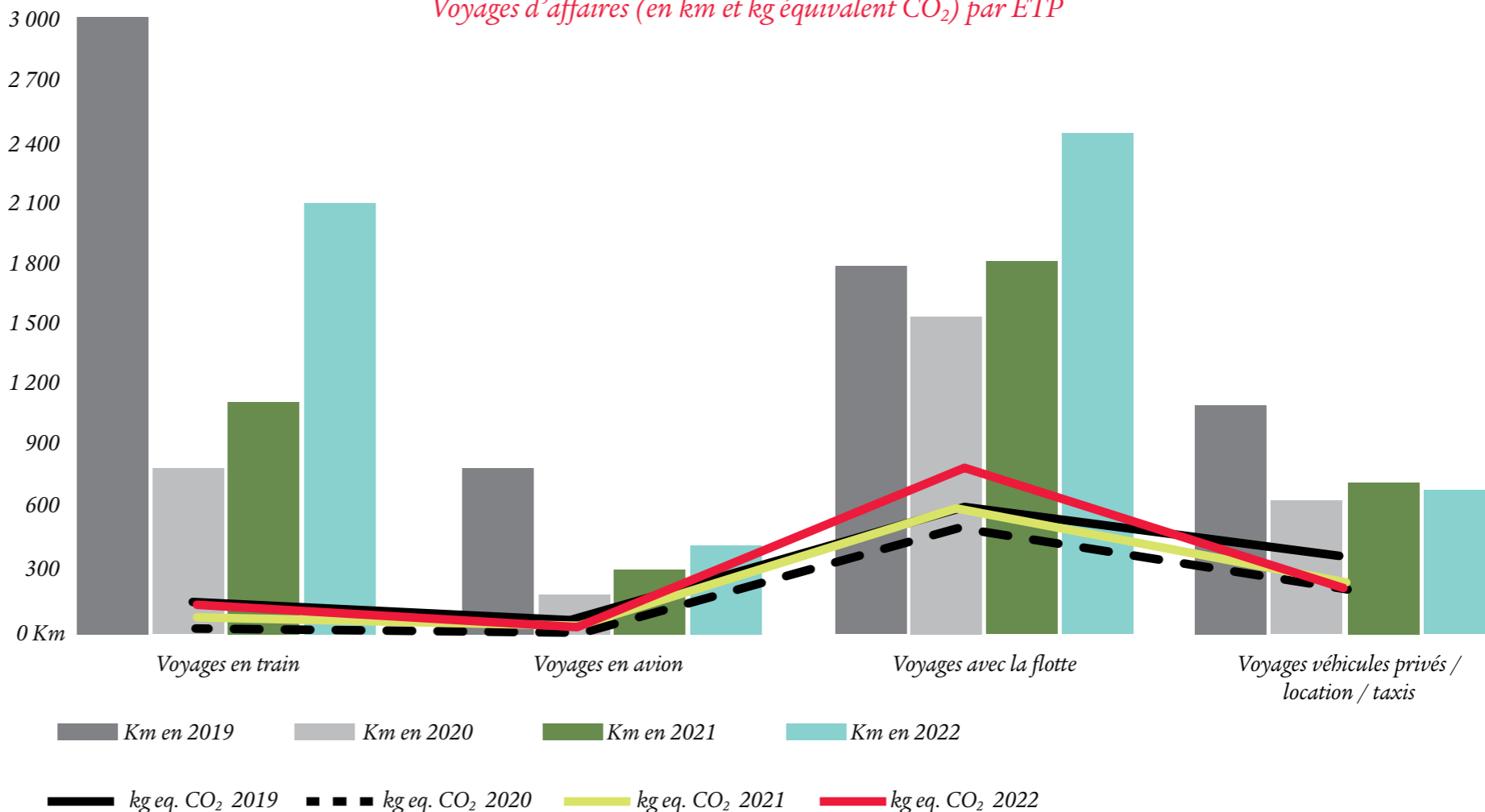
## Dans la conduite de nos activités

sur les aspects liés à la sécurité au volant.  
En 2022, 86 % des collaborateurs commerciaux inscrits ont validé cette formation.

Enfin, dans le cadre de la politique voyage 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 possible.

En 2022, une analyse des pratiques de voyages d'affaires et une enquête ont été menées conjointement afin d'identifier les pratiques et points bloquants quant au respect de la politique voyage. L'analyse a permis de procéder à des ajustements et de sensibiliser à nouveau les collaborateurs.

Voyages d'affaires (en km et kg équivalent CO<sub>2</sub>) par ETP



86%  
des  
commerciaux

ont validé  
une formation dédiée  
à l'écoconduite

## 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 écoresponsables 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 RSE – avec le soutien de la direction de l'environnement de travail et environnement durable et de la direction de la communication – sensibilise les collaborateurs aux écogestes, 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, la Semaine de la mobilité durable, ou encore la Journée mondiale de l'environnement. 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 pratiques écoresponsables à adopter au quotidien.

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 2022, la Semaine européenne de la réduction des déchets a fait l'objet, en interne, de différentes animations ciblées. Conférence sur les frigos solidaires, ou encore ateliers de sensibilisation aux bonnes pratiques du tri ont été l'occasion de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de la réduction des déchets, et plus largement de la RSE et du développement durable.

Dans le cadre de l'évolution de la stratégie RSE du groupe, la formation en ligne RSE à destination de l'ensemble des collaborateurs a été mise à jour. L'objectif est avant tout d'accompagner les collaborateurs dans la maîtrise des outils RSE, et d'éclairer sur le rôle et la responsabilité de chacun dans la transformation de Swiss Life en matière de développement durable. En 2022, 90 % des collaborateurs ont validé leur formation RSE.

Conscients de la nécessité d'avoir des relais RSE au sein de l'entreprise, présents d'une part pour apporter un regard critique et faire évoluer la stratégie, et d'autre part pour contribuer au développement des thématiques RSE au sein de leurs périmètres d'activité, les ambassadeurs RSE sont de véritables leviers d'amélioration continue. Il est donc essentiel que les ambassadeurs soient pleinement formés aux différents enjeux du développement durable. Pour cela, une fresque du climat a été proposée à la communauté des ambassadeurs RSE en 2022, dans l'optique d'éveiller les consciences et de renforcer leur engagement au sein de l'entreprise.

### 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 avec les fournisseurs, Swiss Life cherche à donner les clés à ses parties prenantes pour agir de manière responsable et durable.

#### *Le choix d'un partenaire engagé pour l'hébergement d'un data center de Swiss Life*

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 partenaire d'hébergement est certifié ISO 50001 et labellisé bas-carbone. En sélectionnant ce partenaire, Swiss Life concrétise ainsi son approche responsable, en cohérence avec sa démarche environnementale et ses objectifs de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>.

# Dans la conduite de nos activités

## Achats responsables

La direction de l'environnement de travail et de l'environnement durable, la direction des systèmes d'information et la direction 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 d'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.

Au 31 décembre 2022, quarante-cinq fournisseurs stratégiques ont signé la charte.



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

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

En 2024, l'ensemble des collaborateurs levalloisiens de Swiss Life France emménagera 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 (GRESB). 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 « Effinergie + ».

Les opérations réalisées au niveau des bâtiments actuels et futurs, ainsi que les processus mis en place dans le cadre de la transformation ont été pensés sous le prisme de l'économie circulaire, afin de limiter le gaspillage des ressources et de réduire l'empreinte environnementale de Swiss Life. Par exemple, le mobilier actuel non réutilisé sera collecté pour être réemployé, rénové et valorisé *via* une entreprise spécialisée dans le recyclage.

Le choix des fournisseurs pour l'exploitation et l'aménagement du bâtiment se basera, à l'instar des fournisseurs choisis pour la construction, sur des critères liés à leurs engagements sociétaux, environnementaux et de gouvernance. Une forte vigilance pour travailler avec des fournisseurs engagés et qualifiés en matière de durabilité sera donc au cœur du projet.

Enfin, le bâtiment est pensé pour offrir aux collaborateurs de nombreux services favorisant la qualité de vie au travail, et vise différents labels garantissant le confort et le bien-être, par exemple le label WiredScore Gold lié à la connectivité.

10

Indicateurs  
quantitatifs



# Indicateurs quantitatifs

	2020				2021				2022			
	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
<b>Employeur responsable</b>												
<i>Qualité de vie au travail</i>												
Nombre moyen de jours pris en télétravail par collaborateur éligible	-	-	-	-	-	-	-	-	68	63	74	66
Taux d'engagement des collaborateurs	Non disponible				73 %				Non disponible			
<i>Santé et sécurité au travail</i>												
Taux d'absentéisme (liés aux accidents du travail)	0,04 %	0,03 %	0,03 %	0,08 %	0,04 %	0,00 %	0,03 %	0,91 %	0,04 %	0,07 %	0,01 %	0 %
<i>Diversité</i>												
Index égalité femmes – hommes	92/100				91/100				91/100			
Taux de femmes dans le management de Swiss Life	37,06 %				38,27 %				38,12 %			
Taux de transformation des alternants en CDI / CDD (alternants rentrant sur le marché du travail)	35 %	28 %	43 %	40 %	17 %	16 %	13 %	100 %	21 %	22 %	28 %	0 %
Taux de collaborateurs reconnus RQTH	2,01 %	1,21 %	2,59 %	3,69 %	1,84 %	1,22 %	3,11 %	2,77 %	2,29 %	1,47 %	3,36 %	3,27 %
Nombre de nationalités représentées parmi les collaborateurs	35	26	16	8	31	24	17	8	34	27	17	7
Nombre de seniors recrutés	3	2	-	-	0	0	0	0	3	1	2	0
<i>Formation</i>												
Taux de postes ouverts (CDI uniquement) et pourvus par la mobilité interne	25 %	21 %	29 %	35 %	17 %	17 %	15 %	21 %	25 %	25 %	27 %	21 %
Taux de salariés ayant bénéficié d'une évolution de carrière	7 %	7 %	9 %	4 %	7 %	7 %	10 %	3 %	7 %	8 %	6 %	7 %
Taux de salariés ayant réalisé au moins une formation volontaire	-	-	-	-	-	-	-	-	80 %	86 %	86 %	74 %
<i>Management transparent, en dialogue</i>												
Taux d'entretiens annuels réalisés	98 %	98 %	99 %	99 %	98 %	99 %	98 %	99 %	97 %	98 %	97 %	96 %
Nombre d'accords signés avec les instances représentatives du personnel par an	2				5				20			
Nombre moyen de réunions formelles avec les instances représentatives du personnel (par mois)	3				7				5			
<b>Assureur et investisseur responsable</b>												

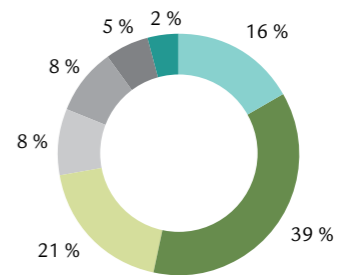
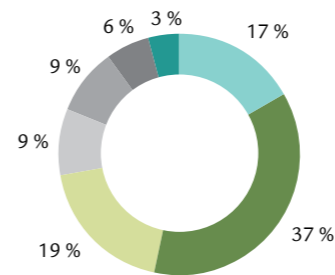
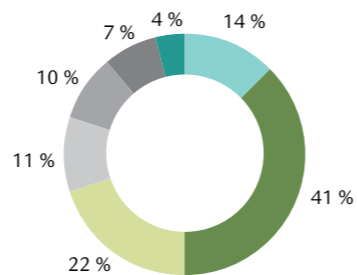
# Indicateurs quantitatifs

	2020				2021				2022			
	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
<b>Relation responsable et transparente</b>												
Net Promoter Score (NPS)	16,8				38,3				40,3			
Part des clients connectés au moins une fois à MySwissLife	33,49 %				38,53 %				41,12 %			
<b>Pertinence de l'offre pour les clients</b>												
Évolution du nombre de clients sur la clientèle stratégique (clients aisés et patrimoniaux)	11,6 %				11,2 %				7,90 %			
Évolution du nombre de clients sur la clientèle stratégique (chefs d'entreprise et travailleurs non salariés)	0,3 %				2,6 %				1,4 %			
Taux de recours au forfait prévention santé	1,4 %	Non applicable	1,4 %	Non applicable	2,25 %	Non applicable	2,25 %	Non applicable	2,52 %	Non applicable	2,52 %	Non applicable
Taux de recours aux services d'assistance santé	0,5 %	Non applicable	0,5 %	Non applicable	0,65 %	Non applicable	0,65 %	Non applicable	0,64 %	Non applicable	0,64 %	Non applicable
<b>Stratégie d'investissement responsable</b>												
Taux de couverture d'analyse ESG <i>ex post</i> du portefeuille obligataire	95,9 %				95,5 %				94,2 %			
Intensité Carbone du portefeuille Corporate (action et obligation) en tonnes de CO <sub>2</sub> pour 1 million de dollars de chiffre d'affaires.	-				152 t eCO <sub>2</sub> / MUSD				144 t eCO <sub>2</sub> / MUSD			
<b>Acteur citoyen</b>												
Nombre d'actions soutenues par la Fondation Swiss Life	106				132				177			
<b>Dans la conduite de nos activités</b>												
<b>Gestion des risques et conformité</b>												
Nombre d'amendes / infractions relevées par les autorités de tutelle	0				0				0			
<b>Éthique des affaires</b>												
Campagnes EcoVadis : score moyen (sur 100)	59,8				61				62,1			
Part du top 100 fournisseurs (en volume d'achat) signataires de la charte achats responsables	-				-				45 %			
Taux de réussite des nouveaux entrants aux formations obligatoires conformité et éthique	93 %				91 %				95 %			

# Indicateurs quantitatifs

	2020				2021				2022			
	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 des nouveaux entrants ayant participé aux modules de sensibilisation au code de conduite	95 %				93 %				96,3 %			
<i>Intégration stratégique de la RSE</i>												
Perception de notre raison d'être par les collaborateurs	46 %				52 %				49 %			
Perception de notre raison d'être par les clients cibles	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				61% pour les CSP+, 50% pour les clients entreprises et 55 % pour les clients aisés patrimoniaux			
<i>Empreinte environnementale</i>												
Consommations d'électricité	2104 kwh / ETP				2058 kwh / ETP				1813 Kwh / ETP			
Total des déchets	35 kg / ETP				50,2 kg / ETP				40,3 Kg / ETP			
Consommation d'eau	3,6m <sup>3</sup> / ETP				2,97m <sup>3</sup> / ETP				3,8 m <sup>3</sup> / ETP			
Consommation totale de papier	79,3 kg / ETP				77,3 kg / ETP				73,64 Kg / ETP			
Voyages en avion	223,3 km / ETP				331,3 km / ETP				489,2 Km / ETP			
Voyages en train	860,5 km / ETP				1210 km / ETP				2256 Km / ETP			
Voyages de la flotte automobile (LLD)	1656 km / ETP				1950,3 km / ETP				2610,5 Km / ETP			
<b>Business model</b>												
<i>Effectifs collaborateurs</i>												
Effectif total	2 278	1 230	698	332	2 337	1 278	714	328	2 349	1 274	738	319
Effectif administratifs	1 665	664	665	308	1 706	705	685	299	1 733	720	707	288
Effectif commerciaux	613	556	33	24	631	573	29	29	616	554	31	31
<i>Clients</i>												
Nombre total de clients	1246293				1 299 208				1 354 025			
Nombre de clients particuliers aisés et patrimoniaux	150 314				167 140				180 323			
Nombre de clients professionnels (chefs d'entreprise et TNS)	252 254				258 737				262 457			
Nombre d'adhérents de contrats collectifs	362 930				411 257				453 099			
<i>Autres ressources et valeur créée</i>												

	2020				2021				2022			
	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
Chiffre d'affaires (K€) (primes acquises brutes)	5 719 946	3 985 925	1 371 160	362 861	7 002 736	5 222 075	1 388 008	392 652	6 818 563	4 983 805	1 457 168	377 590
Résultat opérationnel (K€)	202 945	68 487	43 759	38 282	265 098	54 056	43 852	66 258	277 301	104 054	18 696	5 425
Montant des salaires et charges (K€)	195 670	97 545	60 851	25 330	245 812	123 685	73 768	26 313	206 956	106 434	65 614	25 322
Montant des indemnisations (K€) (prestations et frais payés)	3 387 117	2 012 433 en assurance vie 184 635 en rentes	975 782	214 267	4 119 886	2 515 531 en assurance vie et non vie 268 099 en rentes	1 093 397	242 859	4 045 624	2 342 231 en assurance vie et non vie 278 645 en rentes	1 163 482	261 255
Impôts et taxes (K€) (payés et collectés)					468 786	141 787	193 710	74 095	434 293	142 489	187 954	69 352
Couverture d'analyse ESG sur les encours mobiliers					87 %				88 %			
Couverture d'analyse ESG sur les encours immobiliers (détenus en direc)					100 %				99 %			
Ratio de solvabilité France	192 %	189 %	156 %	175 %	168 %	175 %	129 %	165 %	143 %	183 %	131 %	136 %
Dotations à la Fondation Swiss Life	241 000 €	80 000 €	90 000 €	70 000 €	241 000 €	80 000 €	90 000 €	70 000 €	248 500 €	82 500 €	92 500 €	72 500 €
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	378 000 €	Non applicable	134 000 €	244 000 €	398 376 €	Non applicable	101 090 €	297 286 €	381 532 €	Non applicable	95 611 €	285 921 €
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 2022	KPI 2022	Objectifs 2023
<b>Introduction</b>						
<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><b>Pour chaque individu</b> 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><b>Pour la société</b> 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><b>Pour l'environnement</b> 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 réévalué ses risques RSE et procédé à une nouvelle revue de cohérence entre sa matrice de matérialité, son analyse des risques 2022 et celle du groupe Swiss Life, en s'inspirant du Guide de reporting RSE du secteur de l'assurance, réalisé par France Assureurs. Ces travaux ont conduit à repositionner l'enjeu relatif à la transparence climatique comme prioritaire. Il a donc été intégré à la DPEF 2022 dans les domaines d'action liés à l'activité d'investisseur, d'assureur et de conseiller.</p> <p>La politique RSE <i>#smartlife</i> a été récompensée par une médaille d'or décernée par EcoVadis, pour ses performances en matière de durabilité.</p> <p>Tous les collaborateurs de Swiss Life ont également bénéficié d'une formation sur la responsabilité sociétale des entreprises, qui leur a permis d'acquérir des connaissances générales sur la RSE et la stratégie de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transformation de nos modes de collaboration (et contribution des collaborateurs à la RSE) : réduction de du nombre d'e-mails internes avec pièce jointe de 27 % (entre le premier et dernier trimestre 2022).</li> <li>Perception de notre raison d'être par les collaborateurs : 49 %.</li> <li>Perception de notre raison d'être par les clients cibles : <ul style="list-style-type: none"> <li>- auprès de nos clients affluents : 55 % ;</li> <li>- auprès de nos clients hauts revenus : 61 % ;</li> <li>- auprès de nos clients corporate : 50 %.</li> </ul> </li> <li>Taux de réalisation de la formation par les collaborateurs administratifs : 90 %.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taux de réalisation de la formation RSE par les collaborateurs (administratifs) : 100 %.</li> <li>Tangibilité de la raison d'être : <ul style="list-style-type: none"> <li>- auprès de nos clients affluents : 61 % ;</li> <li>- auprès de nos clients hauts revenus : 55 % ;</li> <li>- auprès de nos clients corporate : 50 %.</li> </ul> </li> <li>Adéquation de la raison d'être avec Swiss Life auprès des collaborateurs : entre 60 % et 65 %.</li> </ul>

# Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life


Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2022	KPI 2022	Objectifs 2023
<b>En tant qu'assureur et conseiller</b>						
<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 phygitale avec les clients pour leur permettre de faire les bons choix.</p>	<p><b>Pour chaque individu</b> 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><b>Pour la société</b> 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><b>Pour l'environnement</b> Nous gérons nos activités d'assurance de manière à prendre en compte le contexte du changement climatique.</p>	<p>À travers huit initiatives, Swiss Life s'est efforcée d'améliorer toutes les étapes de son parcours client. Ces projets ont ainsi généré un impact positif sur la relation client, la qualité et l'accessibilité au service, permettant d'accroître la satisfaction client.</p> <p>Swiss Life s'est engagée dans une démarche de pédagogie et de clarification des informations de ses produits et services d'assurance. Pour ce faire, des articles et fiches pratiques ont été mis à disposition des clients pour faciliter la compréhension des contrats et clauses associées.</p> <p>Une formation sur les fondamentaux de la finance durable a été mise en place et rendue obligatoire pour tout le réseau commercial. Des ressources pédagogiques et des fiches pratiques ont régulièrement été mises à disposition du réseau commercial pour renforcer leur connaissance sur le sujet.</p> <p>Swiss Life continue d'innover et a testé des outils, afin d'automatiser la lecture des documents reçus et d'extraire les informations nécessaires. Ainsi, à terme, cet outil contrôlera la cohérence entre les différentes pièces fournies. Par ailleurs, le Lab techno a créé une websérie pour mieux appréhender les concepts clés du Web3, tels que la blockchain, la cryptomonnaie, les NFT, les wallets et le métavers.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Net Promoter Score (NPS) : 40,3</li> <li>• Part des clients connectés au moins une fois à MySwissLife : 41,12 %</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• NPS apporteurs patrimoniaux de 40 lors de la dernière campagne 2023.</li> <li>• NPS clients patrimoniaux (gestion privée et potentiel gestion privée) supérieur à 40 en moyenne sur l'année 2023.</li> </ul> <p><b>Objectifs groupe à horizon 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégrer la durabilité dans le processus de conseil.</li> <li>• Adapter les processus de conseil et outils pour répondre aux attentes croissantes des clients en matière de durabilité.</li> <li>• Systématiquement améliorer les compétences ESG et intégrer les nouvelles offres.</li> </ul>

# Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life




Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2022	KPI 2022	Objectifs 2023
<b>En tant qu'assureur et conseiller</b>						
<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><b>Pour chaque individu</b> 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><b>Pour la société</b> 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><b>Pour l'environnement</b> Nous gérons nos activités d'assurance de manière à prendre en compte le contexte du changement climatique.</p>	<p>Via plusieurs canaux de communication, Swiss Life a publié, avant l'été 2022, des préventions pour sensibiliser les usagers aux dangers liés aux nouveaux véhicules électriques personnels et aux risques routiers pendant les longs voyages et les vacances. Cela comprenait un rappel sur la façon dont l'assistance fonctionne en cas de sinistre.</p> <p>Un nouveau partenariat avec une société spécialisée a été noué avec Swiss Life, afin de mieux sensibiliser les clients aux événements climatiques. Il permettra d'alerter les clients des régions vulnérables aux risques climatiques, et de leur offrir une aide préventive sur mesure pour gérer ces situations.</p> <p>Swiss Life a mis en place un accord avec un réseau de garagistes réparateurs pour l'intégration de pièces de réemploi dans une perspective d'économie circulaire. Elle privilégie ainsi l'usage des pièces recyclées dans toutes les opérations de dépannage, pour éviter la production et la consommation de ces pièces neuves.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évolution du nombre de clients sur notre clientèle stratégique (clients aisés et patrimoniaux) : 7,90 %.</li> <li>• Évolution du nombre de clients sur notre clientèle stratégique (chefs d'entreprise et TNS) : 1,40 %.</li> <li>• Taux de recours au forfait prévention santé : 2,52 %.</li> <li>• Taux de recours aux services d'assistance santé : 0,64 %.</li> </ul>	<p>En matière de prévention, l'objectif est de mieux faire connaître l'offre préventive afin que les taux de recours à ces services progressent.</p> <p><b>Objectifs groupe à horizon 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élargir l'offre des solutions durables.</li> <li>• Répondre à la demande croissante du marché et développer les offres durables et créatrices de valeur.</li> <li>• Poursuivre l'intégration des critères de durabilité dans le processus de souscription.</li> </ul>






# Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2022	KPI 2022	Objectifs 2023
<b>En tant qu'Investisseur</b>						
<p>Stratégie d'investissement ESG</p> 	<p>Stratégie d'investissement ESG.</p> <p>Transparence climatique</p>	<p>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>	<p><b>Pour l'environnement</b> 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><b>Pour la société</b> En tant qu'investisseur, nous contribuons à la stabilité du système financier et finançons le secteur public, les entreprises et les particuliers.</p>	<p>Les composantes considérées comme matérielles pour Swiss Life France ont été actualisées, et cela a conduit à l'intégration de l'enjeu « transparence climatique » au sein des enjeux matériels pour Swiss Life France.</p> <p>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. Celle-ci a été l'occasion de (re) sensibiliser les collaborateurs aux enjeux ESG-climat, et de présenter la démarche d'investissement responsable de Swiss Life.</p> <p>Une formation autour des fondamentaux de la finance durable a également été déployée à destination de tous les collaborateurs, et a été rendue obligatoire pour le réseau commercial de Swiss Life France.</p> <p>Compte tenu du règlement SFDR (Sustainable Finance Disclosure Regulation), Swiss Life a mis à jour ses informations sur son site Internet, et s'est pleinement inscrite dans ce dispositif qui vise à offrir une meilleure transparence pour les clients concernant les informations en matière de durabilité.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de couverture d'analyse ESG ex post du portefeuille obligataire : 94,2 %.</li> <li>• Intensité carbone du portefeuille corporate (action et obligation) : 144 TeCO<sub>2</sub> par million de dollar US.</li> </ul>	<p><b>Objectifs groupe à horizon 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Réduire de 20 % l'intensité des émissions de CO<sub>2</sub> de l'immobilier en propriété directe d'ici à 2030 (base 2019).</li> <li>• Intégration ESG : la stratégie d'investissement responsable couvre 90 % des actifs sous gestion.</li> <li>• Maintenir une gestion des risques ESG forte tout en exploitant les opportunités et solutions.</li> </ul> <p><b>Objectif d'exclusion</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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.</li> </ul>



# Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2022	KPI 2022	Objectifs 2023
<b>En tant qu'employeur</b>						
<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><b>Pour chaque individu</b> 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><b>Pour la société</b> 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>La Feel Good Week a été proposée pour sensibiliser les collaborateurs sur l'importance de la qualité de vie et les conditions de travail.</p> <p>Les services RH et RSE ont co-construit un état des lieux des pratiques d'inclusion autour de cinq axes que sont le recrutement, la gestion des carrières, la culture d'entreprise, le management et la communication. Ces travaux ont permis de définir une ambition d'entreprise nécessaire à la formalisation d'une politique diversité et inclusion, d'une gouvernance et d'une feuille de route. Temps fort de la politique handicap, la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées (SEEPH) a été l'occasion d'organiser des conférences, tables rondes, ainsi qu'un déjeuner de mise en situation d'une personne malvoyante. Un escape game a également été mis en ligne pour faire évoluer le regard sur le handicap, dans un format aussi ludique qu'instructif.</p> <p>Swiss Life a lancé le programme Swiss'L pour promouvoir la mixité et bâtir un réseau d'entreprises ouvert à tous. Quatre grands piliers définissent l'ambition de Swiss'L : inspirer, former, réseauter, mentorer. Conférences et témoignages inspirants toutes les six semaines, formations spécifiques pour passer du savoir-faire au « faire savoir » pour les femmes, réseaux de networking et mentorat pour accompagner les femmes dirigeantes de demain, animent donc cette communauté.</p> <p>À l'occasion de la Journée mondiale de la santé et la sécurité au travail, le service médico-social a proposé des ateliers pour sensibiliser les collaborateurs aux risques psycho-sociaux et risques physiques. L'entreprise a également mis l'accent sur la prévention de la sécurité routière, en proposant un webinaire dédié à l'ensemble des collaborateurs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Index d'égalité femme / homme : 91 sur 100.</li> <li>• Taux de femmes dans le management de Swiss Life (changement d'échelle de mesure en 2022, classes 7 et +) : 39,09 %.</li> <li>• Taux de transformation des alternants en CDI / CDD (prise en compte uniquement des alternants en fin d'étude, c'est-à-dire entrant sur le marché du travail en 2022) : 22 %.</li> <li>• Taux de collaborateurs reconnus RQTH : 2,29 %.</li> <li>• Nombre de nationalités représentées parmi les collaborateurs : 34.</li> <li>• Nombre de seniors recrutés : 3.</li> <li>• Nombre moyen de jours de télétravail (et validés par le manager dans MyRH) par collaborateur éligible : 68.</li> <li>• Taux d'absentéisme (lié aux accidents du travail) : 0,04 %.</li> </ul> <p><small>*RQTH : Reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé</small></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amélioration du parcours d'onboarding collaborateurs : <ul style="list-style-type: none"> <li>- 90 % de satisfaction auprès des nouveaux collaborateurs à M+1 de leur arrivée ;</li> <li>- 90 % de réalisation du parcours d'onboarding réalisé par les collaborateurs sur Competence Booster ;</li> <li>- la mise en place d'un process visant à ce que chaque nouveau collaborateur réalise une immersion dans un autre service durant sa première année chez Swiss Life France.</li> </ul> </li> <li>• S'assurer des bonnes conditions de travail des collaborateurs par le biais d'enquêtes..</li> </ul> <p><b>Objectifs groupe à horizon 2024</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 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 formes de discrimination.</li> </ul>



# Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2022	KPI 2022	Objectifs 2023
<b>En tant qu'employeur</b>						
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><b>Pour chaque individu</b>            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><b>Pour la société</b>            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>Le programme Managers'Life a été ajusté pour porter la vision de l'entreprise et en soutien à la stratégie RH : des ateliers d'intelligence collective ont été lancés afin d'insuffler une nouvelle dynamique managériale pour capitaliser sur les bonnes pratiques, créer un réseau d'entraide, de dialogue et une communauté active.</p> <p>Les plateformes d'apprentissage à destination des collaborateurs ont été enrichies de nombreux contenus et formats. Serious games, e-learning, formations linguistiques et techniques ont alimenté le catalogue de formations proposé aux collaborateurs.</p> <p>La première promotion de talents <b>MyBOOST</b> s'est achevée en 2022. Ce programme, dédié aux talents, a permis aux sélectionnés de développer leurs potentiels et leurs performances autour d'ateliers innovants.</p> <p>Pour la troisième année consécutive, Swiss Life a participé à la démarche de certification Top Employer, et a obtenu un score de 89,82 %, de nouveau en augmentation par rapport à l'année précédente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de postes ouverts (CDI uniquement) et pourvus par la mobilité interne : 25 %.</li> <li>• Taux de salariés ayant bénéficié d'une évolution de carrière : 7 %.</li> <li>• Taux de salariés ayant réalisé au moins une formation volontaire : 80 %.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux de collaborateurs (administratifs en CDI) ayant suivi une formation : 100 %.</li> <li>• Renouvellement de la certification Top Employer.</li> </ul>



# Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2022	KPI 2022	Objectifs 2023
<b>En tant qu'employeur</b>						
<p><i>Management transparent, en dialogue</i></p>  	<p>Management transparent.</p>	<p>Assurer des échanges réguliers, transparents entre le management et les collaborateurs, notamment par le biais d'un dialogue social développé.</p>	<p><b>Pour chaque individu</b> 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><b>Pour la société</b> 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>Les négociations annuelles obligatoires ont abouti à un accord visant à soutenir les collaborateurs dans un contexte inflationniste. Ainsi, une prime de partage de valeur, ainsi que le maintien d'une enveloppe d'augmentation individuelle et d'une enveloppe égalité ont pu être reversées aux collaborateurs concernés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Taux d'entretiens annuels réalisés (changement d'échelle de mesure en 2022) : 97 %.</li> <li>• Nombre d'accords signés avec les instances représentatives du personnel par an : 20.</li> <li>• Nombre moyens de réunions formelles avec les instances représentatives du personnel par mois : 5.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le nombre de réunion avec les instances représentatives du personnel ne fait pas l'objet d'objectifs : il est ajusté aux besoins et à l'actualité de chaque année.</li> </ul>



# Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2022	KPI 2022	Objectifs 2023
<b>En tant qu'acteur citoyen</b>						
<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><b>Pour chaque individu</b></p> <p>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><b>Pour la société</b></p> <p>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>La Fondation Swiss Life et l'Institut Curie ont renouvelé leur partenariat en organisant une édition hybride d'« Une Jonquille contre le Cancer », qui a permis de collecter 78 000 euros par le biais de ventes solidaires et d'événements sportifs connectés.</p> <p>Les collaborateurs ont de nouveau pris part à la campagne de lutte contre le cancer lors d'« Octobre rose » : 210 d'entre eux ont participé aux courses solidaires. La Fondation a reversé plus 5 000 euros à l'Institut Gustave-Roussy, au CHU, et a également soutenu la campagne « Chocolat Olala » pour la Ligue contre le cancer.</p> <p>La Fondation a renouvelé son soutien au dispositif « Art, culture et Alzheimer », via de nouveaux partenariats, le lancement des visites guidées et des ateliers photographiques destinés à des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.</p> <p>Elle a également créé le Prix Swiss Life à 4 mains – Photographie &amp; Musique, en 2014. L'année 2021 avait permis de décerner le prix à deux artistes pour Auctus animalis. C'est donc au cours de l'année qu'ils ont pu achever la création et révéler leur œuvre au grand public.</p> <p>Le programme « Aider à aider » de la Fondation soutient et encourage les projets bénévoles des collaborateurs impliqués dans le domaine de la solidarité. Cette année, 16 projets solidaires ont été soutenus.</p> <p>Des parties prenantes ont réalisé un diagnostic des différentes actions menées en tant qu'acteur citoyen, dans le but de structurer une feuille de route et de formaliser une démarche de l'engagement solidaire autour de quatre thématiques : solidarité, santé, culture et environnement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'actions soutenues par la Fondation Swiss Life : 177.</li> </ul>	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.


# Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2022	KPI 2022	Objectifs 2023
<b>Dans la conduite de nos activités</b>						
<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><b>Pour chaque individu</b></p> <p>Nous sécurisons les informations personnelles et veillons au respect des droits.</p>	<p>La participation, au CyberMois a été l'occasion de proposer une conférence et des sensibilisations sur les enjeux de la sécurité, par le biais de conseils pratiques, des recommandations et un quiz.</p> <p>Des campagnes internes de prévention et de sensibilisation au phishing se sont intensifiées, en sensibilisant tous les nouveaux entrants et en complexifiant les campagnes internes.</p> <p>Pour garantir la conformité de son système de contrôle, Swiss Life a réalisé trois audits spécifiques RGPD, et a souhaité renforcer les réflexes de ses collaborateurs par la conception d'un nouveau e-learning.</p> <p>Des formations thématiques dédiées au RGPD et animées par la DPO ont aussi été dispensées aux référents fraudes et aux correspondants RGPD.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'amendes / infractions relevées par les autorités de tutelles : 0.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'amendes / infractions relevées par les autorités de tutelles : 0.</li> </ul>

# Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2022	KPI 2022	Objectifs 2023
<b>Dans la conduite de nos activités</b>						
<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><b>Pour chaque individu</b> 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><b>Pour la société</b> 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>Pour donner suite à la nouvelle disposition du 21 mars 2022, relative à l'amélioration de la protection des lanceurs d'alerte de la loi dite Sapin 2, Swiss Life a mis à jour sa guideline interne. Cette dernière définit les notions essentielles relatives aux lanceurs d'alerte, et précise la procédure de recueil et de traitement de l'alerte.</p> <p>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. Elle a ainsi été déployée auprès de nos fournisseurs stratégiques au cours de l'année.</p> <p>Swiss Life a mené trois campagnes d'évaluation de ses fournisseurs avec la plateforme EcoVadis : vingt-huit fournisseurs ont été évalués cette année. Au total, depuis le lancement de la démarche en 2020, 138 fournisseurs ont été évalués.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campagnes EcoVadis : score moyen (sur 100) : 62,1.</li> <li>• Part du top 100 fournisseurs (en volume d'achat) signataires de la charte achats responsables : 45 %.</li> <li>• Taux de réussite des nouveaux entrants aux formations obligatoires conformité et éthique : 95 %.</li> <li>• Taux des nouveaux entrants ayant participé aux modules de sensibilisation au code de conduite : 96,3 %.</li> </ul>	<p><b>Objectifs « éthique des affaires »</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 95 % de réussite des nouveaux entrants aux formations obligatoires conformité et éthique.</li> </ul> <p><b>Objectifs achats responsables</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffuser la charte achats responsables au plus grand nombre, afin d'atteindre a minima 50 % du montant total des dépenses.</li> </ul>

# Synthèse de la démarche RSE de Swiss Life

Thématiques	Risques / Enjeux RSE	Politique	Nos contributions	Actions 2022	KPI 2022	Objectifs 2023
<b>Dans la conduite de nos activités</b>						
<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><b>Pour l'environnement</b></p> <p>Nous avons une gestion responsable de nos ressources et consommations, et maîtrisons l'impact de nos activités sur l'environnement.</p>	<p>Dans le cadre du plan de sobriété énergétique, une série de mesures ont été mises en place : baisse du chauffage, extinction des éclairages, neutralisation des ballons d'eau chaude, regroupement des équipes par étage / bâtiment le vendredi.</p> <p>Swiss Life a souhaité faciliter le tri des déchets de ses collaborateurs, en harmonisant les consignes et l'affichage de tri dans tous ses sites. Ces mesures ont été accompagnées d'une sensibilisation des employés et d'un guide des écogestes au bureau.</p> <p>Les déplacements professionnels effectués par les équipes commerciales représentent un poste significatif d'émissions de CO<sub>2</sub>. Pour réduire leur impact environnemental, une formation sur l'écoconduite est proposée aux employés, leur permettant de conduire de manière plus sûre, écologique et économique.</p> <p>La Semaine européenne de la réduction des déchets a fait l'objet, en interne, de différentes animations ciblées : conférence sur les frigos solidaires, ateliers autour des bonnes pratiques du tri, ont été l'occasion de sensibiliser les collaborateurs aux enjeux de la réduction des déchets, et plus largement de la RSE et du développement durable.</p> <p>La formation en ligne RSE à destination de l'ensemble des collaborateurs a été mise à jour. L'objectif est avant tout de les accompagner dans la maîtrise des outils RSE, et d'éclairer sur le rôle et la responsabilité de chacun dans la transformation de Swiss Life en matière de développement durable.</p> <p>Une fresque du climat a été proposée à la communauté des ambassadeurs RSE en 2022, dans l'optique d'éveiller les consciences et de renforcer leur engagement au sein de l'entreprise.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Part d'électricité verte : 100 %.</li> <li>• Consommation d'électricité : 1813 kilowattheures par ETP.</li> <li>• Total des déchets : 40,3 kilos par ETP.</li> <li>• Consommation d'eau : 3,8 mètres cubes par ETP.</li> <li>• Consommation totale de papier : 73,64 kilos par ETP.</li> <li>• Déplacements en avion : 489,2 kilomètres par ETP.</li> <li>• Déplacements en train : 2 256 kilomètres par ETP.</li> <li>• Déplacement avec la flotte automobile (LLD) : 2 610,5 kilomètres par ETP.</li> </ul>	<p><b>Déploiement de la politique environnementale autour de 4 axes</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Axe 1 : réduire nos consommations de ressources et optimiser le tri de nos déchets.</li> <li>– Axe 2 : réduire les émissions de CO<sub>2</sub> rejeté dans l'air.</li> <li>– Axe 3 : assurer une sensibilisation environnementale à l'ensemble de nos collaborateurs.</li> <li>– Axe 4 : impliquer nos partenaires, sous-traitants et fournisseurs dans notre démarche de progrès.</li> </ul> <p>S'assurer de la prise en compte d'un ensemble de critères sociétaux et environnementaux dans la conception et l'exploitation du futur siège social « Le Bellini ».</p> <p><b>Objectifs groupe à horizon 2024</b></p> <p>Objectifs groupe à horizon 2024 : réduire les émissions de CO<sub>2</sub> par ETP, afin de contribuer à l'objectif du groupe de - 35 % à horizon 2024 (base 2019) et participer à l'atteinte du statut « net-zéro » dès 2022.</p> <p>Réduire les déplacements professionnels.</p>



12

Indicateurs  
taxonomie

# Indicateurs taxonomie

En 2022, conformément au règlement taxonomie (UE) 2020/852, Swiss Life publie dans sa déclaration de performance extra-financière des éléments de la 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 (UE). La taxonomie définit des critères harmonisés pour déterminer si une activité économique est durable d'un point de vue environnemental.

Ainsi, les assureurs doivent publier<sup>(6)</sup> deux indicateurs 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.**

**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 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 notamment la qualité des

données ainsi que certaines incohérences et un 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 établie par la Commission européenne. Afin de garantir la cohérence de la taxonomie de l'UE, ces activités sont majoritairement 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. Ces derniers 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.

(6) 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 suivant.

## 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 (« Non Financial Reporting Directive », ou directive sur le Reporting Non Financier des Entreprises) 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<sup>(7)</sup>, 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 éligibles sont celles liées à la couverture des risques en lien avec le climat, c'est-à-dire : 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.

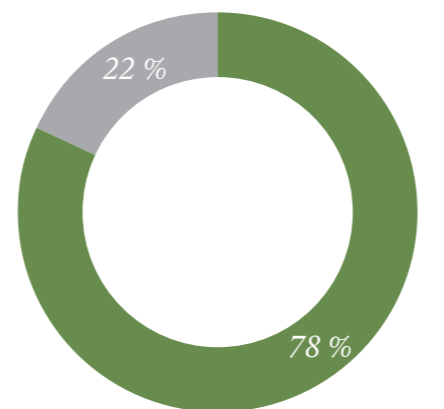
Elles sont considérées comme des activités habilitantes dès lors qu'elles satisfont aux critères d'examen technique établis par la Commission.

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 386 millions d'euros (primes émises). Le ratio de primes éligibles en 2022 se situe autour de 78 %. SwissLife Assurance de Biens a mené son analyse en utilisant le référentiel produit pour identifier la présence ou non d'une garantie climatique.



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

**Pour rappel, selon l'approche mise en place par SwissLife Assurance de Biens, l'existence d'une garantie éligible au sein d'un produit qualifie l'intégralité du produit comme éligible.**

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, 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.

(7) 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.

## 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 global pour Swiss Life France viendrait baisser le ratio d'éligibilité de 78 % à environ 14 %. 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 investissements de Swiss Life France à la taxonomie européenne

Les entités assurantielles de Swiss Life France (SwissLife Assurance et Patrimoine, SwissLife Assurance Retraite, SwissLife Prévoyance et Santé et SwissLife Assurances de Biens) gèrent un total de placements « actif général » représentant 20 120 millions d'euros au 31 décembre 2022<sup>(8)</sup>. 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 (sociétés SwissLife Assurance et Patrimoine et SwissLife Assurance Retraite), d'assurance prévoyance et santé (société SwissLife Prévoyance et Santé) que d'assurance non-vie (société SwissLife Assurances de Biens).

### Focus méthodologique

Le périmètre auquel nous avons appliqué l'analyse d'éligibilité au regard des deux premiers objectifs de la taxonomie européenne (adaptation et atténuation face au changement climatique) inclut les unités de compte (UC) détenues pour le compte des assurés.

Cependant, étant donné que, d'une part ces derniers portent intégralement le risque de marché correspondant, et d'autre part Swiss Life dispose d'une capacité d'influence non matérielle sur les niveaux d'éligibilité sur l'encours des UC, il apparaît important d'isoler les résultats des UC de ceux de l'actif général. En effet, en tant qu'acteur en architecture ouverte, Swiss Life ne fait que référencer et proposer un univers d'investissements à ses clients. Le choix de sélection des UC revient aux clients, la politique d'investissement de chaque UC revenant à la société de gestion propriétaire. La société de gestion interne Swiss Life Asset Managers, qui fait partie des fournisseurs d'UC, poursuit un plan ambitieux de transformation de son offre dans le cadre du plan stratégique du groupe Swiss Life.

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

- le système d'information 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).  
Cependant, côté UC les informations obtenues lors de la mise en transparence ne permettent pas systématiquement de remonter jusqu'à l'émetteur investi ;
- 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 (non NFRD) s'effectue *via* une analyse du pays d'origine de chaque émetteur ;
- pour les titres qui ne sont pas caractérisés comme « souverains, supranationaux, banques centrales et souverains régionaux » et soumis à NFRD, la détermination préalable de l'éligibilité

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

# Indicateurs taxonomie

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) ;

- la part des revenus des émetteurs éligibles à la taxonomie est centralisée et lise à disposition par Bloomberg, lorsque cette part est publiée par les émetteurs. Pour l'immobilier considéré éligible, elle est de 100 %.

## La règle suivante est appliquée :

- Lorsque cette part est disponible, elle permet de ventiler la ligne d'actif entre « éligible » et « non éligible ».
- Lorsque cette part est non disponible, n'étant pas possible de dire ce qui est éligible ou pas, la ligne d'actif est classée en « non affectée ». Vont ainsi se retrouver dans cette catégorie « non affectés » :
- les actifs cotés (actions, obligations) d'émetteurs n'ayant pas publié l'information, quand bien même leur code NACE ferait partie de la boussole taxonomique ;
- les actifs non cotés (prêts et actions d'infrastructure, prêts aux entreprises).
- Par prudence, seuls les actifs immobiliers détenus directement ou détenus dans des fonds contrôlés par Swiss Life France ont été intégrés dans le périmètre des actifs éligibles. Tous les autres actifs immobiliers sont classés en « non affectés ».

Les résultats sur l'actif général de l'analyse d'éligibilité des investissements sont restitués dans le tableau puis les étapes qui suivent.

	Actif général	
	Montant (millions d'euros)	%
<b>Total des actifs</b>	<b>20 120</b>	<b>100 %</b>
<i>Actifs gouvernementaux ou assimilés</i>	7 667	38 %
<i>Produits dérivés</i>	- 463	- 2 %
<b>Total actifs couverts</b>	<b>12 453</b>	<b>62 %</b>
<i>Actifs non soumis à la réglementation NFRD</i>	4 658	37 %
<i>Actifs éligibles à la taxonomie</i>	2 159	17 %
<i>Actifs non éligibles à la taxonomie</i>	390	3 %
<i>Actifs non affectés</i>	5 246	42 %

La part « souverains, supranationaux, banques centrales et souverains régionaux » représente un montant de 7 667 millions d'euros (soit 38 % du total actif général), que le règlement taxonomie exclut de toute analyse. Ce poids important est la conséquence d'une bonne gestion actif passif visant à préserver la solvabilité. Il est à noter que la majorité de ces investissements correspond à des obligations de l'État français (OAT).

Étant donné un montant total d'actif général de 20 120 millions d'euros, la base d'analyse (par exemple, le montant de l'actif général hors « souverains, supranationaux, banques centrales et souverains régionaux ») s'élève à 12 453 millions.

La part totale des placements de l'actif général issus d'émetteurs non soumis à la réglementation européenne NFRD (exemple : émetteurs américains, japonais ou de pays émergents) représente un montant de 4 658 millions d'euros (soit 37 % de la base d'analyse actif général). Il est important de noter que, dans ce pourcentage élevé, figurent en réalité des émetteurs dont l'activité sectorielle aurait été pourtant reconnue comme éligible si seuls des critères de fond avaient été appliqués.

La part totale des placements de l'actif général issus d'émetteurs pour lesquels aucune information sur la part des revenus éligibles n'est disponible s'élève à 5 246 millions d'euros (soit 42 % de la base d'analyse actif général).

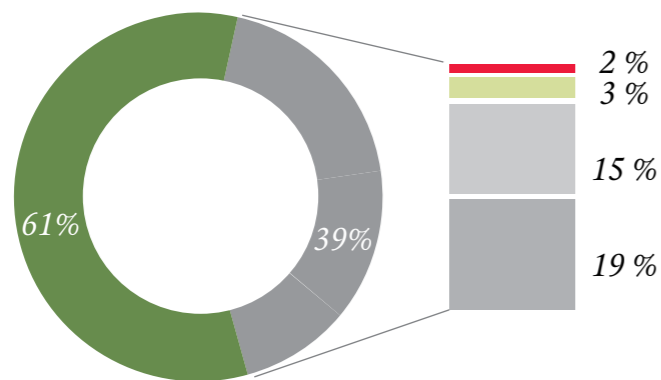
Ce montant est élevé en raison d'une intégration de classes d'actifs pour lesquels l'information n'est structurellement pas disponible (infrastructure, prêts sociétés non cotées) et d'une mise en conformité progressive des entreprises avec la taxonomie. Au final, l'exposition de l'actif général éligible à la taxonomie représente 2 159 millions d'euros (soit 17 % de la base d'analyse) contre 390 millions (soit 3 % de la base d'analyse) pour les expositions non éligibles. L'essentiel des actifs éligibles est constitué d'exposition en immobilier.

# Indicateurs taxonomie

Nous présentons les résultats détaillés pour les deux principales classes d'actifs sous gestion :

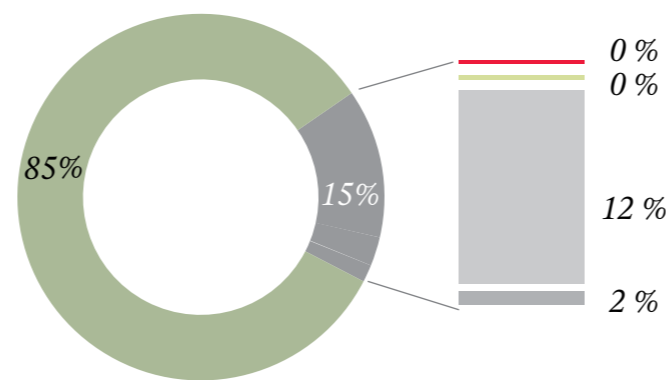
- **obligations d'entreprises** : cette classe représente 39 % de la base d'analyse, dont 2 % sont éligibles à la taxonomie, au sens de ses deux premiers objectifs ;
- **actions d'entreprises** : cette classe représente 15 % de la base d'analyse, dont moins de 1 % est éligible à la taxonomie au sens de ses deux premiers objectifs).

## 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'entreprise hors NFRD
- Obligations d'entreprise non affectées

## 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
- Actions non affectées

Concernant les UC le tableau de résultat se trouve ci-dessous :

	Unités de comptes (UC)	
	Montant (millions d'euros)	%
<b>Total des actifs</b>	<b>16 691</b>	<b>100 %</b>
Actifs gouvernementaux ou assimilés	372	2 %
Produits dérivés	23	0 %
<b>Total actifs couverts</b>	<b>16 320</b>	<b>98 %</b>
Actifs non soumis à la réglementation NFRD	5 392	33 %
Actifs éligibles à la taxonomie	1 519	9 %
Actifs non éligibles à la taxonomie	331	2 %
Actifs non affectés	9 078	56 %

Ces résultats sont le reflet des choix d'investissements effectués par nos clients, et des stratégies d'investissements des gestionnaires d'actifs correspondants.

À la différence du fonds euro privilégiant la sécurité, peu d'UC sont investies en actifs souverains. La base d'analyse représente ainsi 98 % du total des UC.

# Indicateurs taxonomie

La part « non affectée » est plus importante que l'actif général, car elle comprend une part matérielle d'UC pour lesquelles la mise en transparence n'est pas disponible ou n'est pas suffisamment granulaire pour obtenir les informations relatives aux entreprises dans lesquelles le portefeuille est investi.

Conformément à l'amendement d'actes délégués SFDR adopté en juillet 2022, visant à inclure le nucléaire et le gaz comme énergies de transition, Swiss Life France fournit une première évaluation de l'exposition éligible et non-éligible au sens de la taxonomie, de ses investissements liés aux activités d'énergie nucléaire et gaz fossile.

La méthodologie retenue est une approche « best effort », visant à estimer au mieux l'exposition et périmètres visés par les textes réglementaires étant donné les informations à notre disposition :

- Le périmètre demandé couvre l'ensemble des deux chaînes de valeurs nucléaire & gaz. Les informations de nos fournisseurs de données couvrent uniquement les activités de génération d'énergie à partir du nucléaire.
- Chacune des deux expositions est à segmenter entre les activités éligibles à la taxonomie, et les activités inéligibles. Or, les données d'éligibilité telles que publiées actuellement par les entreprises le sont au global de leurs activités sans distinction.
  - Pour cette raison nous publions de manière consolidée les expositions nucléaire & gaz.
- Les données et approche utilisées sont les suivantes :
  - Les données utilisées sont celles déjà utilisées dans le calcul de l'éligibilité des investissements, complétées par un ratio des revenus issus du nucléaire (production d'énergie), et un ratio des revenus issus du gaz.

- L'exposition éligible nucléaire et gaz s'obtient si le code secteur fait partie de la boussole taxonomique en retenant comme quote-part de la valeur de la ligne d'investissement le minimum entre la part des revenus éligibles reportés, et la somme des parts de revenus issus du Nucléaire & Gaz.
- L'exposition non-éligible nucléaire et gaz est la somme de :
  - Si le code secteur fait partie de la boussole taxonomique : valeur de l'investissement diminuée de la part déjà considérée dans l'exposition Eligible nucléaire & gaz.
  - Si le code secteur ne fait pas de la boussole taxonomique, quote-part de la valeur de la ligne d'investissement le minimum entre la part des revenus éligibles reportés, et la somme des parts de revenus issus du nucléaire & gaz.
- Les UC dont nous n'avons pas d'informations par mise en transparence sont supposées être d'exposition nucléaire et gaz nulle.

	<i>Actif Général</i>		<i>Unités de Compte</i>	
	Montant (millions d'euros)	% total actifs couverts	Montant (millions d'euros)	% total actifs couverts
Exposition éligible aux activités nucléaire et gaz	67	0,5%	61	0,4%
Exposition non-éligible aux activités nucléaire et gaz	249	2,0%	90	0,6%





*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](http://www.swisslife.fr)*

