SwissLife

Responsabilité sociale de l'entreprise

Rapport 2017
Engagé, responsable, innovant

Nous remercions tous les collaborateurs du groupe qui ont participé à la rédaction de ce rapport.

Ce document est imprimé sur du papier labellisé issu de forêts gérées durablement.

Responsable de la publication : Directions Communication, Responsabilité sociale d'entreprise, Fondation.

Crédits photos : Swiss Life Intellectual Property Management AG.

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

Sommaire

Méthodologie 4

Responsabilité sociale

6

Responsabilité environnementale

14

Responsabilité sociétale

18

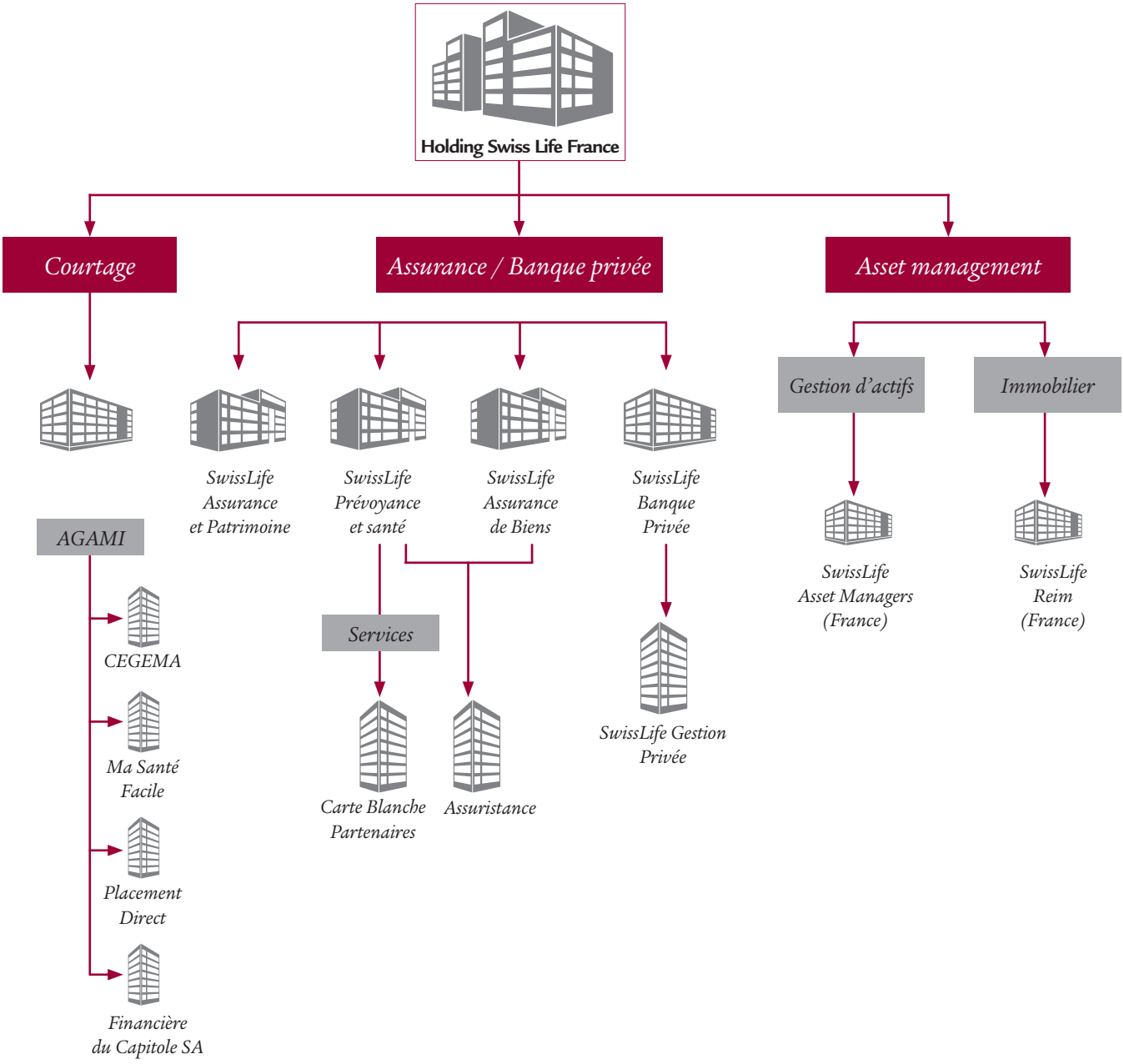
Politique d'investissements responsables

22

Méthodologie

Depuis 2014, Swiss Life formalise chaque année un rapport spécifique qui répond à l'article R-225 de la loi Grenelle 2 du 12 juillet 2010 et son décret d'application publié au JO du 26 avril 2012. Depuis 2016, en accord avec la législation, ce rapport est soumis à la vérification des informations par un organisme tiers indépendant. Une partie sur la politique d'investissements responsables est également insérée pour répondre à l'article 173 de la loi de transition énergétique.

La holding Swiss Life France comporte plusieurs filiales qui travaillent ensemble dans une démarche commune et seulement deux (SwissLife Assurance et Patrimoine et SwissLife Prévoyance et Santé) sont concernées par l'obligation légale de l'article 225.



Pour réaliser le reporting des actions en matière de responsabilité sociale d'entreprise, un sponsor a été nommé au niveau Comex et un réseau de correspondants compétents a été identifié au sein des différentes filiales de Swiss Life France. Ce réseau a permis de remonter les informations quantitatives et qualitatives nécessaires au reporting par le biais d'entretiens individuels. Le pilotage est quant à lui confié aux directions de la communication et RSE, des finances et du juridique, en charge de coordonner et d'unifier les informations au sein du rapport pour répondre à la réglementation en vigueur.

Comité de responsabilité sociale d'entreprise

Sponsor

Jean-Pierre Lassus – *Directeur financier – Groupe Swiss Life France*

Coordination

Direction RSE et de la communication / Direction financière / Direction juridique

Pôles

Économique	*Social*	*Environnemental*	*Sociétal*

Correspondants

Métiers vie	*Ressources humaines*	*Services généraux*	*Fondation*
Métiers santé / prévoyance		*Division des systèmes d'information*	*Achats*
Métiers dommages			*Réseaux de distribution*
Marketing et digital			

La définition des indicateurs s'est faite selon la réglementation et en cohérence avec l'activité du groupe Swiss Life France. Depuis 2016, un travail a été réalisé pour rendre les indicateurs quantitatifs plus pertinents et plus solides au travers d'un guide de reporting formalisé.

Dans la partie qualitative, la démarche de responsabilité sociale d'entreprise concerne l'ensemble des filiales Swiss Life France et non une en particulier, sauf si elle est spécifiquement mentionnée. Pour la partie quantitative, les indicateurs chiffrés sont regroupés dans des tableaux et sont donnés pour l'unité économique et sociale de Swiss Life France et ventilés pour les filiales SwissLife Assurance et Patrimoine et SwissLife Prévoyance et Santé, seules concernées par l'obligation légale du Grenelle 2. La filiale Carte Blanche Partenaires n'est pas incluse dans la ventilation, car ses comptes ne sont pas consolidés dans le rapport annuel de gestion de SwissLife Prévoyance et Santé.

L'activité de Swiss Life France est essentiellement une activité de services et s'opère uniquement sur le territoire français. Certains critères, pourtant obligatoires dans l'article 225 du Grenelle 2, ne peuvent concerner l'activité de Swiss Life, ils seront identifiés au fur et à mesure du rapport.

Responsabilité sociale

Emploi

L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique

Au 31 décembre 2017, Swiss Life en France comptabilisait 2 160 collaborateurs[1] répartis principalement entre ses deux établissements de Levallois-Perret et Roubaix, mais également dans ses principales agences régionales : Angers, Bordeaux, Lyon, Marseille et Strasbourg. En outre, avec une moyenne d'âge de 44 ans et une proportion de collaborateurs hommes et femmes relativement équilibrée (44,77 % d'hommes et 55,23 % de femmes au 31 décembre 2017), Swiss Life s'inscrit avant tout comme une entreprise dynamique favorisant la mixité et la diversité de ses équipes, mais aussi comme une entreprise soucieuse de faire des différences générationnelles une véritable force.

Les embauches et les départs

En 2017, Swiss Life a embauché 445 nouveaux collaborateurs dont 220 en contrat à durée indéterminée. Ce chiffre important est notamment dû aux nombreux changements réglementaires qui ont impacté les métiers de l'assurance, mais aussi au développement du digital et au rythme de croissance de l'entreprise qui reste soutenu.
Le nombre de départs reste quant à lui relativement stable, avec un total de 456 départs en 2017 dont 48 % de fins de contrats à durée déterminée et contrats en alternance , et 10,5 % de licenciements.
Par ailleurs, et conformément aux engagements relatifs au contrat de génération, Swiss Life a maintenu, en 2017, le taux de recrutement des jeunes de moins de 30 ans à hauteur de plus de 50 % des recrutements qui ont été réalisés, allant ainsi très au-delà de son engagement de 15 %.
De plus, de nombreuses mesures permettent de poursuivre le recrutement des seniors et de garantir leur maintien dans l'emploi à travers une amélioration de leurs conditions de travail et un accès à la formation professionnelle.
Pour faciliter la transition entre activité et retraite, Swiss Life propose un temps partiel de fin de carrière à ses collaborateurs seniors ou une cessation progressive de l'activité par l'utilisation des droits à CET. Ainsi, la transmission des savoirs et des compétences peut être anticipée pour préserver les compétences clés de l'entreprise.
Enfin, le parcours d'intégration novateur déployé au sein de l'entreprise depuis 2016, garantit un accueil performant et de qualité aux nouveaux embauchés.

(1) Périmètre unité économique et sociale (UES).

Les rémunérations et leur évolution
Swiss Life récompense l'investissement, tant individuel que collectif, de ses collaborateurs par une politique de rémunération attractive, avec des rémunérations pratiquées au-dessus des minima conventionnels. Chez Swiss Life la masse salariale totale est en constante augmentation. Près de 6 % des salariés ont bénéficié d'une évolution de carrière en 2017. Chaque année, des négociations sur les salaires sont menées avec les organisations syndicales représentatives au sein de l'entreprise, dans le cadre des négociations annuelles obligatoires. Par ailleurs, un processus de révision salariale, faisant intervenir la direction générale, la direction des ressources humaines ainsi que les managers de l'entreprise, est engagé chaque année au cours du premier trimestre, afin de décider d'éventuelles augmentations individuelles pouvant être mises en œuvre dès le mois d'avril. Ce processus garantit que les décisions soient prises de manière objective et au regard notamment des principes suivants : la reconnaissance de la compétence et de la performance individuelle, le respect de l'équité interne et l'égalité professionnelle.

Les avantages sociaux
Swiss Life propose un package d'avantages attractifs et diversifiés, qui englobe la participation, l'intéressement, un plan d'épargne groupe mais aussi des mécanismes de constitution de retraite supplémentaire avec la possibilité notamment d'abonder un plan d'épargne retraite collectif (Perco) et la mise en œuvre de deux contrats collectifs d'assurance à cotisations définies et adhésion obligatoire (article 83) pour tous les salariés de l'entreprise.

L'organisation du temps de travail
En 2017, le déploiement d'un nouvel accord sur le télétravail au sein de l'UES Swiss Life a étendu le bénéfice de ce dispositif à un plus grand nombre au sein de l'entreprise et a donné de la souplesse aux collaborateurs en instaurant la possibilité d'un télétravail occasionnel. De même, Swiss Life accompagne les collaborateurs dans la préparation de leur départ à la retraite grâce à des modalités spécifiques de travail à temps partiel.

L'absentéisme
Au cours de l'année 2017, Swiss Life continue à porter une attention toute particulière sur l'absentéisme, notamment en concertation avec ses différents comités d'hygiène et sécurité, avec l'objectif réalisé de maintenir un taux d'absentéisme inférieur à 3 %. En outre, Swiss Life s'attache à déployer des actions préventives pour l'ensemble de ses collaborateurs. Ces actions sont développées dans la partie Santé et Sécurité, paragraphe « Les conditions de santé et sécurité au travail ».

Relations sociales

L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci
Swiss Life bénéficie d'un dialogue social de qualité, comme en atteste le nombre d'accords d'entreprise signés sur les trois dernières années, et la bonne gestion de ses instances représentatives du personnel. Le nombre de réunions avec les instances représentatives, en rapport avec les projets de réorganisation interne et les accords collectifs sont toujours aussi soutenues. La direction tient mensuellement une réunion du CE au siège de l'entreprise, des délégués du personnel et une réunion CHSCT a minima trimestriellement sur chacun de ses sites. Des contacts réguliers sont initiés entre la direction et les organisations syndicales afin d'aborder les différents sujets de négociation et d'actualité, en vue de poursuivre la construction du dispositif social de l'entreprise. En 2017, Swiss Life a financé un parcours certifiant de culture économique et sociale à 7 représentants du personnel à Sciences Po Paris.

Le bilan des accords collectifs
Dans le cadre de sa démarche en faveur du dialogue social, Swiss Life s'attache à faire évoluer le dispositif social qui vient compléter les dispositions de branche applicables au sein de l'entreprise. Sur la période 2017, l'entreprise a ainsi signé 8 accords collectifs notamment relatifs à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences et de la formation professionnelle, à l'épargne salariale, au temps de travail et à la rémunération des conseillers commerciaux.

Santé et sécurité

Les conditions de santé et de sécurité au travail
La santé et la sécurité au travail sont au cœur des préoccupations de la politique des ressources humaines de Swiss Life. Conformément aux engagements pris en sa qualité d'assureur santé, Swiss Life s'attache ainsi à veiller au déploiement de ses projets dans le respect de la santé et la sécurité de ses collaborateurs.

Pour la première année, en 2017, Swiss Life a mis en place un programme de soutien aux personnes désireuses d'arrêter de fumer, dans le cadre de l'opération lancée par Tabac Info Services : « Moi(s) sans tabac », qui se déroule en novembre. Ainsi, les infirmières du travail de Swiss Life ont mis à disposition des collaborateurs des outils pratiques et des conseils pour arrêter de fumer. Fin novembre,

une table ronde s'est également tenue en multiplex sur l'ensemble des sites de l'entreprise avec les médecins du travail accompagnés d'addictologue, tabacologues et anciens fumeurs. Cela a permis de décrypter les phénomènes d'addictions et de répondre aux questions sur les nouvelles aides à l'arrêt du tabac.
Par ailleurs, les infirmières du travail ont également initié des évènements et communications internes sur le thème des « Gestes et postures » pour sensibiliser les collaborateurs à leur posture au bureau. Grâce à cette sensibilisation, les collaborateurs ont pu apprendre les clés d'un meilleur maintien pour éviter à leur corps de prendre de mauvaises habitudes et d'en souffrir.
Enfin, comme chaque année, Swiss Life met en place la vaccination contre la grippe gratuite pour l'ensemble des salariés à la fin de l'automne. En 2017, 87 collaborateurs ont ainsi été vaccinés.

Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail
Après la signature en 2016 d'un accord sur les risques psychosociaux et la parution d'une enquête en ligne à destination de l'ensemble des collaborateurs visant à mesurer le niveau de stress dans l'entreprise, l'année 2017 a été l'occasion de mettre en place des ateliers avec des collaborateurs dont les services ont été identifiés comme présentant un niveau de stress supérieur à la moyenne dans l'enquête. Au total 5 ateliers ont été organisés sur l'année et à cette occasion les collaborateurs ont pu échanger sur ce qui était générateur de stress dans l'organisation actuelle de leur travail. Les instances représentatives du personnel ont régulièrement été tenues informées du déploiement de ce projet.

Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles
Swiss Life poursuit sa politique de bien-être au travail et de mise en place d'actions en matière de prévention pour prévenir au mieux les éventuels accidents du travail et maladies professionnelles de ses collaborateurs.
L'entreprise ne dénombre aucune maladie professionnelle en 2017.

Formation

Les politiques mises en œuvre en matière de formation
La politique de formation de Swiss Life s'inscrit en 2017 dans un contexte général d'évolution du secteur d'activité qui conduit à adapter en permanence son organisation et son périmètre à son environnement. Swiss Life a ainsi entrepris courant 2017 une démarche GPEC – Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences – à trois ans. L'objectif de la GPEC est d'identifier les évolutions prévisibles des emplois et des métiers, des compétences et des qualifications, liées aux mutations économiques, démographiques et technologiques prévisibles. Il a donc été effectué un diagnostic prospectif à 3 ans des emplois et compétences pour initier le travail d'actualisation des fonctions et du référentiel des compétences (expertises et transverses). En effet, aujourd'hui, de nombreux facteurs internes et externes impactent les compétences des salariés de l'entreprise. Ces facteurs sont par exemple: la digitalisation des données, les nouvelles normes légales, les métiers qui sont émergents ou obsolètes, ou encore les réorganisations internes nécessaires à la sauvegarde de la compétitivité de l'entreprise.

L'actualisation du référentiel permet donc à Swiss Life :
- d'accompagner sa performance en développant les compétences de ses collaborateurs
- d'avoir une vision claire, objective et prospective des potentiels, des personnes à accompagner, des postes cibles et sensibles (en lien avec la revue d'organisation)
- d'apporter aux collaborateurs de la visibilité sur les compétences requises dans leurs fonctions, sur les métiers et les évolutions possibles.

La politique des Ressources Humaines, et en particulier la formation, a donc pour vocation d'accompagner les évolutions, qu'elles soient organisationnelles, réglementaires et leurs impacts sur les activités et métiers de Swiss Life France. Cette politique s'organise autour de 6 axes majeurs correspondant aux 3 ambitions du programme SWISS LIFE 2018 et aux 8 mesures d'accompagnement RH recensées dans le cadre de l'accord GPEC.

(2) Sur la base d'une journée de 7 heures.

Axe 1	*Axe 2*	*Axe 3*	*Axe 4*	*Axe 5*	*Axe 6*
Accompagner le renforcement des compétences en tension & développer l'employabilité des collaborateurs	**Renforcer notre Orientation Client**	**Change Management : accompagner la transformation de l'Entreprise**	**Accroitre la transversalité**	**Accompagner le développement des collaborateurs**	**Attirer, Intégrer et Fidéliser les collaborateurs et accompagner les mobilités professionnelles**
A Renforcer et enrichir notre modèle assureur gestion privée	B Accélérer notre transformation digitale pour renforcer notre orientation clients et notre efficacité opérationnelle		C Poursuivre le développement de notre modèle de multidis-tribution	1 Suivre et sécuriser les compétences en tension	7 Attirer, recruter et fidéliser nos collaborateurs
1 Suivre et sécuriser les compétences en tension	2 Renforcer notre orientation client et notre efficacité opérationnelle	4 Faire évoluer la posture managériale	3 Renforcer les compétences expertise	3 Renforcer les compétences expertise	8 Partage, collaboration & adhésion
2 Renforcer notre orientation client et notre efficacité opérationnelle	6 Digital		8 Partage, collaboration & adhésion	4 Faire évoluer la posture managériale	
3 Renforcer les compétences expertise				5 Développe-ment du collaborateur	
				6 Digital	

Les principales actions de formations 2017 autour de ces six axes

Parcours de professionnalisation, levier de montée en compétences

Face à de nouveaux enjeux, un environnement qui évolue, une adaptation constante des organisations, Swiss Life souhaite se démarquer par son professionnalisme, sa proactivité, sa qualité de service et sa concentration sur l'expérience client, tant en interne qu'en externe. Brique du dispositif RH visant à renforcer la compétence métier, les parcours de professionnalisation ont pour objectif premier de professionnaliser les équipes et de mieux les préparer à relever les défis de demain. Ils facilitent également l'intégration des nouveaux arrivants et favorisent la mobilité. Nés en 2014 pour les fonctions opérationnelles, les parcours de professionnalisation se déploient petit à petit à toute l'entreprise en 2017, avec un fil rouge : le triptyque « connaissances, outils, communication client », dans une logique d'amélioration continue.

Une démarche de certification pour valoriser et professionnaliser les collaborateurs

En 2017, dans la suite logique des parcours de professionnalisation, Swiss Life poursuit sa démarche de certification avec le CQP (certificat de qualification professionnelle) chargé de relation clientèle assurance. Swiss Life offre ainsi la possibilité de pérenniser l'employabilité et l'engagement des collaborateurs, et de garantir l'expertise métier par la validation en situation de travail de la maîtrise des compétences autour de quatre grands domaines : relationnel, technique, organisationnel et outils. Valorisante pour le collaborateur et outil de montée en compétences, cette dynamique certifiante s'étend à d'autres certifications avec le passage du TOEIC, du certificat voltaire et du PCIE (passeport de compétences informatique européen).

L'amélioration du discours client comme ambition
En 2017, Swiss Life intensifie les actions autour de l'expérience client, notamment dans une logique d'amélioration continue et de vision commune et partagée. Swiss Life maintient donc sa décision de diffuser, en interne, le discours client et accélère les actions autour de l'amélioration de ce discours dans les directions opérationnelles. Avec une méthodologie intégrant l'accompagnement des managers et référents, les « ateliers de la relation clients » permettent d'avoir des ambassadeurs terrain qui font « vivre » la formation au quotidien et redescendent le sujet dans les équipes sous forme d'ateliers d'entraînement. Efficiente et pérenne, cette méthodologie favorise le développement de la proactivité, l'adoption de bonnes pratiques et l'acquisition de réflexes professionnels valorisant l'image employeur. D'autres actions, telles que les communications écrites sortantes ou le Certificat Voltaire s'inscrivent dans cette volonté de valoriser le discours client et diffuser les bonnes pratiques.

Le développement de la compétence linguistique en Anglais
Swiss Life propose une offre diversifiée pour accroitre les synergies avec le Groupe, avec des cours individuels ou collectifs en face à face, des cours par téléphone, par Skype ou en e-learning.
Pour répondre aux besoins et enjeux, un accompagnement personnalisé est proposé en fonction du niveau.
Pour s'entrainer à l'exercice de la langue en environnement professionnel, des mises en situation réelle offre aux collaborateurs un appui formateur sur leurs interventions orales en Anglais. Ce regard extérieur, en contexte réel, a pour objectif d'optimiser l'efficacité des présentations en travaillant sur l'aisance, la capacité à donner de l'impact à leurs propos et la réactivité par l'appropriation des outils linguistiques.
En amont de la formation, une évaluation individuelle orale et écrite permet d'identifier le niveau et de recueillir les attentes et besoins professionnels. A la lumière de ce diagnostic, une proposition de parcours de progression est proposée. Face à un environnement international, ce programme permet aux collaborateurs de développer ou renforcer une compétence différenciatrice.

La transversalité au cœur de nos dispositifs
Pour soutenir et accompagner les actions d'accompagnement et de formation, Swiss Life a conçu un espace dédié dynamique et attractif sur la plateforme d'apprentissage « Compétence Booster ». Combinant savoirs et mises en application, cet espace communautaire permet d'accéder à des contenus variés composés de sessions interactives, de fiches de synthèses et de vidéos et de disposer d'un espace de discussion pour partager les bonnes pratiques en vue de stimuler les échanges et confronter les expériences au-delà des parcours de formation. Ces discussions interactives favorisent l'intelligence collective, génèrent plus de transversalité et permettent de gagner en efficacité par une mutualisation.

Le nombre total d'heures de formation
En 2017, ce sont au total 46 704 heures de formation qui ont été dispensées. Cela correspond à une durée moyenne du temps de formation d'environ 29 heures pour chaque personne formée.

Diversité

Les mesures en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes
Swiss Life a initié, dès 2006, une démarche en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Depuis cette date, l'entreprise a régulièrement pris des engagements dans ce domaine.
L'accord signé en 2016 reprend des thèmes essentiels de cette thématique, tels que la promotion, la rémunération, la conciliation vie professionnelle / vie personnelle. Sur ce dernier thème, l'entreprise en affirme l'importance notamment au travers de mesures telles que le maintien du salaire pendant un congé paternité, l'allongement du congé adoption avec la mise en place d'un congé « préadoption », l'extension du congé parental jusqu'à l'entrée à l'école de l'enfant, ou encore l'accompagnement avant / pendant / après un congé maternité et l'octroi de jours supplémentaires en cas d'enfants hospitalisés, en longue maladie ou handicapés. En 2017, Swiss Life a renouvelé son engagement de budget affecté spécifiquement à ces mesures.

Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées
Cette année, Swiss Life a poursuivi les démarches déjà initiées en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées, et a notamment initié des contacts avec un cabinet spécialisé. C'est dans ce cadre qu'elle a adhéré, en 2016, à l'association Mission Handicap Assurance, créée par la Fédération Française de l'Assurance (FFA) le 8 juillet 2016. En 2017, deux collaborateurs du développement social ont été formés avec pour objectif de piloter un groupe de travail sur la thématique pour déployer notre politique dans l'entreprise.

La politique de lutte contre les discriminations
L'accord relatif à la mixité et à la diversité dans les sociétés d'assurances rappelle que l'évolution professionnelle des collaborateurs doit reposer exclusivement sur des critères objectifs que constituent les compétences, les capacités professionnelles ainsi que l'expérience professionnelle.
En 2017, les entretiens professionnels ont été déployés selon ce principe pour définir le bilan de l'activité de chacun des salariés, et ainsi mieux définir les axes de développement de leurs compétences et leurs besoins en formation.
En outre, une attention particulière via des indicateurs d'alerte est apportée aux managers à l'occasion des révisions salariales.

Promotion et respect des stipulations des conventions fondamentales de l'Organisation internationale du travail

Respect de la liberté d'association et du droit de négociation collective
Swiss Life est une entreprise très attachée au dialogue social. C'est en ce sens qu'elle engage annuellement des négociations avec ses organisations syndicales représentatives, en vue de continuer à enrichir le dispositif social dont bénéficient les collaborateurs.

À l'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession
Swiss Life s'attache à déployer une politique ressources humaines exempte de toute discrimination en matière d'emploi. C'est en ce sens qu'à chaque étape du cycle RH, les managers sont sensibilisés à proposer des évolutions sur la base d'éléments objectivés et dans une parfaite équité.

À l'élimination du travail forcé ou obligatoire
Swiss Life, en tant qu'entreprise française, respecte scrupuleusement les dispositions du Code du travail en matière de travail forcé ou obligatoire.

À l'abolition effective du travail des enfants
Swiss Life, en tant qu'entreprise française, respecte scrupuleusement les dispositions du Code du travail en matière de travail des enfants. A contrario, afin d'aider les jeunes à découvrir le monde de l'entreprise, Swiss Life accueille régulièrement des enfants en classe de 3e dans le cadre de leur stage découverte.

Indicateurs chiffrés

	2016			2017		
	Swiss Life France Unité économique et sociale	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé	Swiss Life France Unité économique et sociale	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé
Volet social						
Emploi						
L'effectif total et la répartition des salariés par sexe, par âge et par zone géographique						
RH1 : Effectif total	2 176	1 121	657	2 160	1123	670
dont personnels administratifs	1 452	519	596	1 442	522	605
dont personnels commerciaux	605	541	35	600	537	35
dont alternants	101	43	26	102	48	30
RH2 : Répartition de l'effectif par tranche d'âge						
< 20 ans	12	3	1	11	0	4
de 20 à 25 ans	123	49	39	130	58	46
de 26 à 40 ans	781	467	249	773	457	248
de 41 à 55 ans	859	441	267	827	436	258
de 56 à 60 ans	277	129	81	284	119	77
> 60 ans	124	32	20	135	53	37
Âge moyen des salariés	44	43,03	43,17	44,04	43,17	43,15
RH3 : Répartition par sexe						
Hommes	45,36 %	54,06 %	30,90 %	44,77 %	53,43 %	31,34 %
Femme	54,64 %	45,94 %	69,10 %	55,23 %	46,57 %	68,66 %

	2016			2017		
	Swiss Life France Unité économique et sociale	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé	Swiss Life France Unité économique et sociale	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé
RH4 : Répartition par zone géographique						
Île-de-France	995	627	187	984	626	195
Nord	637	93	379	630	92	387
Ouest	101	78	20	101	78	19
Est	91	69	17	94	73	16
Sud-Ouest	109	86	20	107	84	20
Rhône-Alpes Auvergne	137	78	22	139	80	21
Sud	106	90	12	105	90	12
Les embauches et les départs						
RH5 : nombre d'embauches total	481	297	128	445	274	121
dont CDI	267	184	66	220	153	49
dont CDD	149	82	44	147	82	49
dont alternants	65	31	18	78	39	23
dont embauchés de moins de 30 ans	241	120	78	231	121	71
RH6 : Nombre de départs total	448	254	120	456	269	104
dont CDI	243	158	48	234	153	44
dont CDD	151	75	52	149	83	42
dont alternants	54	21	19	73	33	18
dont embauchés de moins de 30 ans	176	81	58	166	84	43
RH7 : Turn over	12,76 %	16,51 %	9,50 %	11,21 %	14,54 %	7,55 %
Les rémunérations et leur évolution						
RH8 : Pourcentage d'évolution de la rémunération brute personnel administratif	1,30 %			1,20 %		
RH9 : Pourcentage de salariés ayant bénéficié d'une évolution de carrière	5,47 %	5,78 %	6,33 %	5,67 %	6,08%	6,76 %

Organisation du travail

L'organisation du temps de travail						
RH10 : Effectifs en télétravail	283	168	95	393	192	154
Pourcentage de salariés en télétravail	13,9 %	15,9 %	15,4 %	19,5 %	18,3 %	24,5 %
RH11 : Effectifs temps partiel	176	43	75	169	44	70
L'absentéisme						
RH12 : Taux d'absentéisme	2,8 %	2,7 %	2,9 %	2,6 %	2,4 %	3,0 %

Relations sociales

L'organisation du dialogue social, notamment les procédures d'information et de consultation du personnel et de négociation avec celui-ci		
RH.E : Nombre d'IRP	7	7
RH.E : Nombre de syndicats	5	5
RH.E : Nombre total de consultations du personnel	71	61

	2016			2017		
	Swiss Life France Unité économique et sociale	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé	Swiss Life France Unité économique et sociale	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé
Le bilan des accords collectifs						
RH.F: Nombre d'accords collectifs signés	10			8		

Santé et sécurité

Le bilan des accords signés avec les organisations syndicales ou les représentants du personnel en matière de santé et de sécurité au travail						
RH.H : Nombre d'accords formels en lien avec la santé et la sécurité signés avec les IRP	2			0		
Les accidents du travail, notamment leur fréquence et leur gravité, ainsi que les maladies professionnelles						
RH13 : Taux de fréquence des accidents du travail	0,0048	0,788	0,242	0,010	1,615	1,308
RH14 : Taux de gravité sur les accidents du travail et trajets	1,61	1,17	0,88	2,46	2,60	2,82

Formation

Les politiques mises en œuvre en matière de formation						
RH15 : Nombre total de stagiaires formation	5 558	3 018	1 559	5 363	3 254	1 592
dont personnel administratif	4 181	1 697	1 516	2 922	971	1 506
dont personnel commercial	1 377	1 321	43	2 441	2 283	86
Le nombre total d'heures de formation administratifs						
RH16 : Nombre total d'heures de formation	49 566	36 828	8 794	46 704	33 014	9 884
Nombre total d'heures de formation par salarié formé	25,03	34,55	15,27	28,95	36,48	20,34

Diversité

Les mesures prises en faveur de l'égalité entre les hommes et les femmes						
RH17 : Pourcentage de femmes cadres	45,66 %	41,75 %	54,98 %	46,76%	42,86%	55,66%
RH18 : Taux d'utilisation du congé paternité	61,54 %	60,71 %	80 %	100 %	100 %	100 %
RH19 : Taux de féminisation du programme HPDP	42 %			42 %		
Les mesures prises en faveur de l'emploi et de l'insertion des personnes handicapées						
RH20 : Nombre de personnes en situation de handicap en poste	21	5	11	22	5	10
La politique de lutte contre les discriminations						
RH1 : Nombre de nationalités présentes dans l'entreprise	28	20	13	27	20	13
La politique en faveur des seniors						
RH1 : Part de collaborateurs de plus de 55 ans dans l'entreprise	22,01 %	17,31 %	19,18 %	22,27 %	18,17 %	19,40%

Les effectifs sont exprimés en nombre de personnes physiques et non en ETP.

Responsabilité environnementale

Politique générale en matière d'environnement

L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement

Depuis une dizaine d'années, Swiss Life attache une attention toute particulière à son impact sur l'environnement. En 2016, la stratégie RSE #smartlife a été lancée et une partie est consacrée à la réduction de l'impact environnemental de l'activité des salariés de Swiss Life. La société s'est notamment dotée d'ambassadeurs stratégiques, chargés de porter les sujets RSE, et l'un d'entre eux est spécifiquement chargé de lancer et suivre les opérations liées aux bonnes pratiques environnementales des collaborateurs.
Le programme défini pour 2017–2018 développe la sensibilisation des salariés aux éco-gestes sur tous les sites Swiss Life, et la diminution de l'empreinte carbone en général (consommation de papier, d'électricité, les transports et les éco-gestes).

Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement

Depuis 2007, la direction, par le biais des services généraux ou de la direction de la communication, sensibilise les salariés aux éco-gestes au travail, à l'économie d'énergie et à la consommation responsable à l'occasion d'événements européens tels que la semaine du Développement durable, la semaine de la Mobilité ou, plus récemment, la Semaine Européenne de Réduction des Déchets.
Ces journées mobilisatrices sont composées de campagnes d'affichage, de jeux, de conférences et surtout d'une communication très présente sur les bonnes pratiques liées à l'environnement. Cette année plusieurs événements de sensibilisation ont eu lieu :

- Mai/juin 2017 : 4 journées d'animation dans le cadre de la semaine du développement durable ;
- Novembre 2017 : 5 journées d'animation dans le cadre de la semaine européenne de la Réduction des déchets.

Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions
Compte tenu des activités de services de Swiss Life France et de la sortie de SwissLife Immobilier du périmètre de ce reporting, cette thématique n'est pas jugée pertinente.

Pollution

Les mesures de prévention, de réduction ou de réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement
Compte tenu des activités de services de Swiss Life France et de la sortie de SwissLife Immobilier du périmètre de ce reporting, cette thématique n'est pas jugée pertinente.

La prise en compte des nuisances sonores et de toute autre forme de pollution spécifique à une activité
Compte tenu des activités de services de Swiss Life France, cette thématique n'est pas jugée pertinente.

Le montant des provisions et garanties pour risques en matière d'environnement, sous réserve que cette information ne soit pas de nature à causer un préjudice sérieux à la société dans un litige en cours
Compte tenu des activités de services de Swiss Life France, cette thématique n'est pas jugée pertinente. Swiss Life ne provisionne aucun montant spécifique pour risques en matière d'environnement.

Prévention et gestion des déchets

Les mesures de prévention, de recyclage, de réutilisation, d'autres formes de valorisation et d'élimination des déchets
La politique de gestion des déchets s'est poursuivie et diversifiée en 2017. En novembre une communication a été mise en place autour du recyclage des vêtements et accessoires des salariés avec la mise à disposition d'un box à vêtements temporairement installé sur le site de Levallois. Ce sont environ 60 kgs de vêtements et accessoires qui ont ainsi été recyclés grâce aux collaborateurs de la région parisienne.
Sur le site de Roubaix, une benne est installée de façon pérenne, ce qui a permis de recycler environ 1,4 tonne en 2017.

Les actions de lutte contre le gaspillage alimentaire
Dans le cadre de la semaine européenne de la Réduction des déchets en novembre 2017, des actions ont été menées dans les 2 restaurants inter-entreprises de Levallois Perret et Roubaix, en partenariat avec les prestataires de restauration :
- Animations culinaires et recettes de cuisine pour réduire ses déchets et accommoder les restes.
- Pesée des déchets à Roubaix, alliée au « gaspillopain » installé de façon permanente et à la mise en place avant l'été d'un bar à légumes permettant à chaque convive de se servir la juste quantité.

Ces actions ont rencontré un franc succès.
Toujours dans le but de mieux répondre aux besoins de ses collaborateurs, Swiss Life a également travaillé, en partenariat avec le prestataire de restauration de Roubaix, à une proposition de plat bio tous les jeudis ainsi qu'une alternative végétarienne pour tous les jours de la semaine.

Utilisation durable des ressources

La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales
Compte tenu des activités de services de Swiss Life France et de son raccordement au réseau public, la consommation d'eau et son approvisionnement ne représentent pas un enjeu majeur. Ce critère est traité uniquement de façon quantitative *(cf. tableau)*.

La consommation de matières premières et les mesures prises pour améliorer l'efficacité dans leur utilisation
La consommation de papier a toujours été une préoccupation forte de Swiss Life. Depuis 2010, une démarche importante de diminution de cette consommation a été lancée.
En 2017, cette démarche est toujours en cours, étroitement liée à la digitalisation de tous les processus avec la montée en puissance de l'Espace Client MySwissLife. Par ce biais, les clients ont accès à leur espace client de façon entièrement dématérialisée : attestations diverses, décomptes, attestation de tiers payant... Les clients qui ne seraient pas encore connectés sont incités à le faire par des campagnes régulières dans lesquelles on leur explique la marche à suivre.
L'Espace Client MySwissLife permet également aux apporteurs commerciaux et gestionnaires de gérer de façon dématérialisée un certain nombre de demandes clients qui n'ont plus à passer par courrier.
Swiss Life continue parallèlement à développer la signature électronique en augmentant le nombre de contrats éligibles.

Ainsi, tous les contrats signés électroniquement sont ensuite envoyés par mail, ce qui réduit significativement la consommation de papier des collaborateurs commerciaux. De même, les documents qui accompagnent la mise en place de certains de nos produits sont désormais sous format PDF, permettant aux chefs d'entreprise de les diffuser largement auprès de leurs salariés. Côté collaborateurs, chacun est invité à réfléchir quotidiennement sur sa propre utilisation de papier lorsqu'il se rend à l'imprimante multifonctions : la consommation trimestrielle est en effet communiquée avec son équivalence en arbres détruits, l'objectif étant de réduire de 10 % cette consommation sur 2017 et 2018.

La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables

Plusieurs actions sont menées sur les deux principaux sites de Swiss Life pour réduire la consommation d'électricité.

Au siège de Levallois-Perret

La politique de remplacement des éclairages par des leds se poursuit, notamment dans les espaces de travail.
Des détecteurs de présence sont également positionnés dans les espaces communs (couloirs, escaliers) afin que les lumières ne restent pas constamment allumées dans les lieux de circulation. L'installation d'une nouvelle GTB (Gestion Technique de Bâtiment) sur l'immeuble rue Belgrand, en fin d'année 2015, permet d'être plus précis et de mieux gérer la consommation en froid et en chaud.

Dans les locaux de Roubaix

La campagne de mise en place de détecteurs de présence dans les lieux communs se poursuit et des éclairages leds continuent d'être installés dans les bureaux.

L'utilisation des sols

Compte tenu des activités de services du groupe Swiss Life France et de son implantation en France, cette thématique n'est pas jugée pertinente. L'entreprise n'a un impact que très limité sur les sols, de par son activité de bureau.

Changement climatique

Les postes significatifs d'émissions de gaz à effet de serre générés du fait de l'activité de la société, notamment par l'usage de biens et services qu'elle produit

Un bilan carbone a été réalisé en 2017. Les données communiquées intègrent toutes les filiales de l'UES Swiss Life. Dans ce bilan, toutes les émissions GES ont été retenues qu'elles soient liées aux consommations d'énergie, aux déplacements professionnels/domicile-travail, aux déchets, aux immobilisations de biens, aux différents services prestés (maintenance, sous-traitance, ...). Elles ont été évaluées à 14 901 tCO2e.

L'un des postes les plus importants est lié aux déplacements (2 052 tCO2e). Dans ce domaine, Swiss Life a donc lancé plusieurs actions :

- Le déploiement des salles de visio sur tous les sites, accompagné d'un nouveau système de communication instantanée avec vidéo accessible également aux personnes extérieures à l'entreprise. Cette action permet de réduire les déplacements inter-sites mais aussi ceux des partenaires extérieurs.
- Swiss Life a instauré depuis 2012 le télétravail qui permet également de réduire les trajets domiciles-travail pour les salariés concernés (393 collaborateurs en 2017).

Pour ceux qui continuent de se déplacer en voiture pour rejoindre leur lieu de travail, Swiss Life continue de sensibiliser au covoiturage sur le site de Roubaix et mettra en place, en 2018, son plan de mobilité.

L'adaptation aux conséquences du changement climatique

Compte tenu des activités de services de Swiss Life France, cette thématique n'est pas jugée pertinente. Le changement climatique n'impacte pas directement les actifs immobilisés de Swiss Life.

Protection de la biodiversité

Les mesures prises pour préserver ou développer la biodiversité

Compte tenu des activités de services du groupe Swiss Life France et de son implantation en France, cette thématique n'est pas jugée pertinente. L'incidence de Swiss Life sur la biodiversité n'est pas sensible.

Indicateurs chiffrés

	2016			2017		
	Swiss Life France Unité économique et sociale	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé	Swiss Life France Unité économique et sociale	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé
Volet environnemental						
Politique générale en matière d'environnement						
L'organisation de la société pour prendre en compte les questions environnementales et, le cas échéant, les démarches d'évaluation ou de certification en matière d'environnement						
ENV6 : Consommation totale de papier en kilos (papier copieur, enveloppes, bobines, imprimés, formulaires)	264 186	136 099	79 766	225 854	117 424	70 056
Consommation de papier copieur par personne en kilos	17	17	17	15	15	15
Les actions de formation et d'information des salariés menées en matière de protection de l'environnement						
ENV. B : Nombre d'actions de sensibilisation sur la protection de l'environnement	4			2		
Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets						
ENV1 : Tonnes de déchets émis non recyclables (estimation)	107	57	29	106	60	27
ENV2 : Tonnes de déchets recyclés papier et carton	68	28	25	53	22	21
ENV3 : Tonnes de déchets recyclés cartouches d'impression	1,22	0,69	0,30	0,82	0,49	0,18
ENV4 : Tonnes de déchets recyclés piles, canettes, bouteilles plastiques, néons	0,58	0,11	0,33	0,59	0,10	0,35
Utilisation durable des ressources						
La consommation d'eau et l'approvisionnement en eau en fonction des contraintes locales						
ENV5 : Consommation d'eau (en m^3)	12 113	6 416	3 314	16 722	8 169	5 582
La consommation d'énergie, les mesures prises pour améliorer l'efficacité énergétique et le recours aux énergies renouvelables						
ENV7 : Consommation d'électricité en kWh	7 191 629	3 121 998	2 549 184	7 112 785	3 124 756	2 606 550
ENV8 : Consommation de fuel en kWh	9 912	6 246	1 863	0*	0*	0*
ENV9 : Consommation de gaz en kWh	1 283 687	235 127	733 522	1 355 050	312 467	735 989

*Approvisionnement ponctuel pour la maintenance des groupes éléctrogènes de secours.

Responsabilité sociétale

Impact territorial, économique et social de l'activité de la société

En matière d'emploi et de développement régional et sur les populations riveraines ou locales

La société Swiss Life est principalement présente sur deux sites français : Levallois-Perret et Roubaix. Ces sites emploient respectivement 984 et 630 collaborateurs. La France est ensuite divisée en 7 régions qui emploient principalement des inspecteurs et conseillers commerciaux, soutenus par des équipes de collaborateurs administratifs présents en région. Les effectifs par région sont disponibles dans le tableau de responsabilité sociale. Enfin, un réseau d'agents généraux présents dans toute la France exerce en indépendants sous la marque Swiss Life.

Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommation, les populations riveraines

Les conditions du dialogue avec ces personnes ou organisations

Swiss Life est membre de la FFA (Fédération française de l'assurance), principale association professionnelle de l'assurance. La représentation de l'entreprise est assurée au travers du PDG Charles Relecom et de plusieurs collaborateurs qui participent activement à des comités sur différents sujets en rapport avec les métiers de l'assurance.

Les actions de partenariat ou de mécénat
La Fondation Swiss Life, créée fin 2008, regroupe la plupart des actions de mécénat de Swiss Life avec deux principes fondateurs :
- leur intégration dans la responsabilité sociétale d'entreprise ;
- l'innovation issue du croisement entre des univers cloisonnés ou de rencontres inattendues entre nos différents partenaires.

Institut Curie
Partenaire de l'Institut Curie depuis 2004, Swiss Life a contribué aux progrès considérables des thérapies ciblées qui améliorent les scores de guérison, tout en allégeant les souffrances : la Fondation a soutenu trois programmes de recherche, sur le rétinoblastome, les cellules tumorales circulantes, et l'essai clinique SCHIVA, avant de soutenir, à partir de 2016, la création d'un centre dédiée à la recherche et aux soins en immunothérapie. Grâce à une chaîne de solidarité sans précédent, Swiss Life a été pour la deuxième année consécutive en 2017 le premier collecteur de dons à l'occasion de la campagne « Une jonquille pour Curie », en mars :
- collecte globale de 85 000 euros ;
- 640 dons ont été faits en ligne ;
- ouverture de la collecte aux conseillers commerciaux.

La Fondation a abondé de 5 € chaque inscription à la Course solidaire faite sur l'application « Une Jonquille pour Curie » et chaque kilomètre parcouru sur les vélos connectés installés par Curie partout en France. Des fonds ont également été récoltés grâce à l'implication des agences Ma santé facile, l'organisation d'événements en interne (vélos connectés, vente solidaire de goodies...) et par les agents (tournoi de golf, match de rugby, match de basket, soirée Lion's Club, concert de musique).

France Alzheimer
Depuis 2009, la Fondation mène avec l'association France Alzheimer des actions de mécénat en faveur des malades d'Alzheimer et de leurs aidants.
La Fondation a mécéné pour la 5ème année consécutive l'opération « Des Mots pour Alzheimer » : des personnalités prêtent leur voix et leur image pour sensibiliser l'opinion publique et donner une autre dimension aux témoignages d'une personne malade, d'un aidant ou tout simplement d'un proche, sur les contraintes de la maladie et les besoins des familles.

La Fondation soutient également des projets d'art thérapie et de musicothérapie. Il s'agit, d'une part de l'ouverture de musées pour des visites spéciales, et d'autre part de concerts de chant lyrique organisés par Music'O Seniors, préparés par les malades lors d'ateliers musicaux.

Les partenariats 2017 avec les musées
Des visites de ces musées ont pu être ouvertes aux malades d'Alzheimer et à leurs aidants familiaux dans trois villes de France :
- Palais de Tokyo, Paris : deux cycles de quatre visites au sein du dispositif « L'Art Autrement » ;
- Cité de la musique, Paris : un cycle de quatre visites et une visite de l'exposition temporaire « Ludwig Van, le mythe Beethoven », au sein du dispositif « Au Rythme du Souvenir » ;
- musée des Beaux-Arts de Lyon : trois visites, suivies d'un temps de convivialité ;
- musée de La Piscine, Roubaix : dix séances avec visite du musée puis atelier d'art thérapie.

Le partenariat avec Music'O seniors
La Fondation Swiss Life a financé dix concerts avec ateliers de musicothérapie en 2017, partout en France, dans des Ehpad principalement : Aix-en-Provence, Rouen, La Baule, Tinchebray, Bourg, Brive, Montpellier, Saint Astier, Carcassonne, Laval.

Le Prix Swiss Life à 4 mains, édition 2016-2017
Après avoir été sélectionnés par un jury en 2016, les 2 lauréats du Prix Swiss Life à 4 mains, Dorothée Smith et Antonin Tri Hoang, ont réalisé en 2017 leur œuvre commune intitulée « Saturnium » avec la bourse de 15 000 € qu'ils ont chacun reçu. Ils ont imaginé un conte musical et photographique, à la lisière du fantastique, qui raconte la découverte non publiée qu'aurait faite Marie Curie en son temps : celle d'un nouvel élément chimique baptisé « saturnium », en référence à sa possible origine saturnienne, et à Saturne, dieu du temps et de la mélancolie. Leur œuvre a été présentée au sein de l'exposition « Le Rêve des Formes » au Palais de Tokyo du 15 juin au 10 septembre, dont le commissariat artistique était assuré par Alain Fleischer, directeur de l'école du Fresnoy, et Claire Moulène. Un livre-CD a également été publié aux éditions Actes Sud, collection « Les Musicales ».
Le processus créatif et l'installation ont été filmés par Connaissance des Arts, et est disponible sur différentes plateforme : le site du magazine (connaissancedesarts.com) et la chaîne YouTube Swiss Life.
« Saturnium » a été présenté aux Rencontres d'Arles en juillet.

L'œuvre de Smith & Hoang a bénéficié de retours presse positifs et d'une visibilité prolongée : elle a été exposée lors du festival Octobre Numérique à Arles à la Chapelle du Méjan, du 14 octobre au 3 décembre, et lors de Paris Photo au Grand Palais du 9 au 12 novembre.
Un concert de la musique d'Antonin Tri Hoang a également eu lieu au sein du Palais de Tokyo le 6 septembre. A cette occasion, une équipe de tournage a filmé en 360°

l'événement, et créé un court-métrage en réalité virtuelle qui permet de donner une véritable pérennité à « Saturnium ».

Les lauréats de l'édition 2018 ont été désignés en 2017 : il s'agit de Ruppert Pupkin (musique) et Oan Kim (photographie) pour leur projet « Digital After-Love, que restera-t-il de nos amours ? ». Il a été décidé que cette édition serait rapprochée dans le temps pour coïncider avec les 10 ans de la Fondation en 2018. Ils seront présentés à la Cité de la Musique lors de l'exposition « Doisneau et la musique » (titre provisoire) en décembre 2018.

Aider à aider
Le volet « Aider à aider » est consacré aux projets bénévoles des collaborateurs et forces de vente de Swiss Life.
En janvier 2017, le neuvième appel à projet a été lancé et de nombreuses candidatures ont été reçues. Quatre projets ont été identifiés et 10 200 euros distribués.
- Association Musikaco, projet « Musi'Col » : une comédie musicale intergénérationnelle qui crée du lien social à Colombes (92).
- Association Triaxion, projet « Mouille ton Maillot » : une soirée caritative et sportive à la piscine de Cergy en soutien au Téléthon.
- Association Microphtalmie, projet « Course des Héros » : participation à la Course des Héros à Paris et Lyon, pour lever des fonds et faire connaître cette maladie orpheline.
- Association « Ensemble contre la tyrosinémie » : aide à la digitalisation des outils de l'association, pour mieux faire connaître cette maladie génétique rare qui se manifeste dès les premières semaines de vie.

Le Conseil d'Administration a également sélectionné un projet de l'association Cheer Up, pour l'amélioration d'une application permettant de mettre en relation des jeunes malades de cancer et des étudiants de leur âge.
En l'absence de nouvelles de l'avancée du projet, le contrat et le paiement sont momentanément suspendus.

Bénévolat des collaborateurs
Les actions Aider à aider ne pouvant être soutenues plus de trois ans, certaines qui se révèlent utiles et duplicables ont été pérennisées. Par exemple, face au succès de «l'Envol», 2 sessions de sauts en parachute ont été organisées pour les enfants malades en 2017.

Sous-traitance et fournisseurs

La prise en compte dans la politique d'achat des enjeux sociaux et environnementaux
En tant qu'entreprise de services, le périmètre des achats représente une part moins importante dans l'activité de Swiss Life France. Malgré cela, des principes sont établis pour toutes les consultations.
Un « Guide des achats responsables » a d'ailleurs été initié pour formaliser l'ensemble des pratiques responsables dans les processus d'achat. Il a été diffusé à l'ensemble de l'équipe des achats et de l'entreprise en 2017. Parmi les grands principes de la charte, Swiss Life s'attache à faire travailler des PME françaises et les consulte dès qu'elles peuvent intervenir sur les besoins exprimés. Aucune exclusivité ou priorité n'est donnée par défaut aux grandes entreprises.

L'importance de la sous-traitance et la prise en compte dans les relations avec les fournisseurs et les sous-traitants de leur responsabilité sociale et environnementale
Plusieurs cas de figure sont présents chez Swiss Life :
– il peut y avoir une clause qui interdit totalement la sous-traitance des fournisseurs de Swiss Life ;
– il peut y avoir une autorisation de sous-traiter une partie de la prestation, avec l'obligation pour le fournisseur d'appliquer les mêmes exigences que Swiss Life en matière de responsabilité sociétale auprès de son sous-traitant.

Une partie du « Guide des achats responsables » est également consacrée au respect déontologique de la relation fournisseur.

Loyauté des pratiques

Les actions engagées pour prévenir la corruption
Chez Swiss Life, une directive et sa déclinaison en guideline existent pour encadrer la lutte contre la corruption ainsi que la gestion des conflits d'intérêts. Ces documents intègrent notamment une description des règles encadrant l'acceptation, par les salariés, de cadeaux externes et invitations.
Ces règles sont rappelées régulièrement au travers de formations dans le cadre du parcours des nouveaux entrants ou de communications sur l'intranet, notamment au moment des fêtes de fin d'année. Des travaux ont été initiés en 2017 et se poursuivront en 2018 pour revoir le dispositif de lutte contre la corruption afin notamment de tenir compte des nouvelles dispositions prévues par la loi Sapin 2. Au même titre le dispositif de gestion des conflits d'intérêts est revu au regard de la directive européenne sur la distribution en assurances.
Enfin, les donations au nom de Swiss Life aux partis politiques ou à des personnes physiques sont soumises à approbation de la part du CEO ou d'un membre de la direction après consultation des affaires publiques du groupe.

Si la personne physique concernée par le don est un agent d'un organisme public, le département compliance & ICS doit également être consulté. Les donations doivent être raisonnables et n'être associées à aucune condition.

Les mesures prises en faveur de la santé et de la sécurité des consommateurs

Dans un esprit de solidarité et d'entraide, Swiss Life a mis en place, en 2014, trois fonds d'action sociale (un par société d'assurances), destinés à aider ses assurés qui font face à des difficultés particulières. En 2017, Swiss Life a doté ses fonds de 350 000 euros. Cette somme a permis de financer les actions du partenariat avec Siel Bleu, mais aussi les demandes d'aides directement adressées aux fonds. Par exemple, les assurés en difficulté ont pu bénéficier d'aménagements de leur domicile ou véhicule, d'aides auditives ou encore de prothèses dentaires.

Par ailleurs, Swiss Life propose un forfait prévention intégré dans tous ses contrats standard de santé pour permettre à ses assurés de faire face aux dépenses de prévention non remboursées par la Sécurité sociale.
Le principe est simple : selon le niveau de garantie choisi, les assurés ont le droit à un forfait annuel de 50 à 200 euros par bénéficiaire. Dans le cadre de ce forfait, Swiss Life prend en charge la moitié des dépenses de prévention non couvertes par la Sécurité sociale. Le spectre est large, du dépistage de cancers aux vaccins (hépatite A ou antipaludéen, par exemple), en passant par le traitement des allergies, de la ménopause, de l'andropause... et même de l'acné.
Au total, une trentaine d'actes ou de médicaments — par exemple la pilule de troisième génération — sont concernés.

En 2017, dans le cadre des actions de prévention routière, Swiss Life a également proposé à ses clients professionnels de leur financer un dispositif de prévention visuelle pour les salariés de leur entreprise. Le Programme « Les rendez-vous Prévision » réalisé par Optic 2000, a permis à environ 428 salariés assurés par Swiss Life de tester leur vue au travers d'une exposition interactive ou d'un atelier. L'idée était de leur permettre de prendre conscience des risques liés à la vue en situation de conduite ou de temps prolongé devant un écran. Cette action leur a ainsi permis de comprendre ces risques et d'adopter les bons comportements pour les éviter ou au moins les diminuer. Devant les premiers succès de l'opération, Swiss Life poursuivra cette action en 2018.

Swiss Life traite les données personnelles qu'elle utilise de manière responsable et transparente, avec une éthique intégrée dans ses valeurs fondamentales. En tant qu'assureur santé, Swiss Life a notamment des obligations spécifiques et très encadrées concernant les données sensibles de nos assurés.
La politique de protection des données et les processus de contrôles des risques sont encadrés par une gouvernance gérée par la méthodologie COBIT® (Control objectives for information and technology) de l'ISACA (Information Systems Audit and Control Association), utilisée dans tout le groupe Swiss Life. Ce système est audité par PWC (PricewaterhouseCoopers) et participe au rapport groupe du contrôle interne annuel.
Swiss Life a également été parmi les premiers assureurs à nommer un CIL (correspondant informatique et libertés) pour protéger les données personnelles de ses clients et de ses collaborateurs. Son rôle est à la fois d'informer, sensibiliser et diffuser une culture « Informatique et Libertés ». Il doit veiller au respect du cadre légal par ses analyses et contrôles, il interagit avec la CNIL (Commission nationale de l'informatique et des libertés).
En 2015, Swiss Life s'est engagée d'autant plus en adhérant au pack de conformité Assurance, outil de régulation élaboré par la CNIL, et en participant activement au groupe de travail « Protection des données » de la FFA (Fédération Française de l'Assurance) sur l'évolution et la sécurité accrue des données pour l'ensemble des assureurs.
En mars 2017 les sociétés d'assurance de Swiss Life ont reçu un label CNIL « procédure de gouvernance informatique et libertés » (https://www.cnil.fr/fr/labels).
Pour préparer le travail de 2018, et dans la continuité de ses actions passées, Swiss Life a d'ores et déjà engagé un projet pour se mettre en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données européen (RGPD).

Indicateurs chiffrés

	2016			*2017*		
	Swiss Life France Unité économique et sociale	*SwissLife Assurance et Patrimoine*	*SwissLife Prévoyance et Santé*	*Swiss Life France Unité économique et sociale*	*SwissLife Assurance et Patrimoine*	*SwissLife Prévoyance et Santé*
Volet sociétal						
Relations entretenues avec les personnes ou les organisations intéressées par l'activité de la société, notamment les associations d'insertion, les établissements d'enseignement, les associations de défense de l'environnement, les associations de consommations, les populations riveraines						
Les actions de partenariat ou de mécénat						
SOC1 : Dépenses annuelles engagées pour la fondation	*241 000 €*	*80 000 €*	*90 000 €*	*241 000 €*	*80 000 €*	*90 000 €*

Politique d'investissement responsable

Présent en France depuis 120 ans, Swiss Life est un acteur reconnu en assurance et en gestion de patrimoine avec un positionnement d'assureur gestion privé. Notre groupe offre une approche globale en assurance vie, banque privée, gestion financière, ainsi qu'en santé, prévoyance, dommages à nos clients particuliers et entrepreneurs, à titre privé et professionnel. Nous voulons les accompagner tout au long de leur vie en construisant une relation durable grâce à un conseil personnalisé. A l'écoute des choix de nos clients, nous adaptons nos solutions aux évolutions de leurs besoins et d'une vie plus longue.
Notre démarche RSE s'inscrit dans cette stratégie.
Elle repose sur trois priorités que sont nos collaborateurs, nos clients et nos engagements envers la société civile.
C'est parce que nous souhaitons construire une relation de confiance dans la durée que nous avons adopté une politique d'investissement responsable.

Nos investissements, pour compte propre comme pour compte de tiers sont au cœur de notre offre.
Nous conjuguons les attentes en matière de performance, de sécurité, et de plus en plus de responsabilité sociale de l'entreprise en maintenant notre vigilance sur la gouvernance et en intégrant davantage les risques environnementaux et sociaux. Ce chapitre décrit nos convictions et nos principes dans la gestion responsable de nos actifs, une gestion qui intègre progressivement les risques Environnements, Sociaux et de Gouvernance dans nos décisions de placements.

Convictions

Chez Swiss Life, nous avons fixé trois valeurs fondamentales qui s'expriment dans nos comportements : prouver notre fiabilité, être attentif à chaque personne et apporter de la sérénité dans la durée. C'est à partir de ces valeurs que nous avons forgé trois convictions en termes d'investissement :
— l'éthique est un enjeu important dans une politique d'investissement ;
— la Responsabilité Sociale des Entreprises contribue à la performance financière, pérenne et globale d'une entreprise ;
— les enjeux environnementaux et en particulier l'enjeu climat doivent être analysés pour limiter le risque pour l'investisseur, mais aussi parce qu'en tant qu'investisseur «citoyen» nous accordons de l'importance à l'enjeu sociétal.

Principes

Swiss Life a traduit ses convictions en principes d'action qui engagent notre manière d'investir.

Intégration ESG
— Swiss Life s'engage à intégrer des critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) dans le processus d'analyse et de décision des investissements. Cette prise en compte s'appuie sur de la recherche spécialisée et sur la connaissance des sociétés qu'ont les gestionnaires de Swiss Life.
— Cette intégration des critères ESG est progressive et peut varier d'une catégorie d'actifs à une autre. Si le modèle s'applique principalement à la gestion active, Swiss Life peut l'appliquer à d'autres catégories d'actifs en faisant les adaptations nécessaires.
— Enfin, Swiss Life tient à la bonne gouvernance des entreprises et à cette fin s'appuie sur l'exercice du droit de vote de Swiss Life Asset Management pour faire valoir ses préoccupations en matière de transparence et d'enjeux extra financiers.

Exclusion
— Swiss Life n'investit pas dans les entreprises qui produisent des armes controversées, c'est-à-dire dans les mines antipersonnel, les bombes à sous-munitions visées par les Conventions d'Ottawa et d'Oslo.
— Pour des raisons de risque règlementaire ou de réputation, Swiss Life suivra de près les pratiques des entreprises et des Etats qu'elle finance et pourra décider d'interdire tout investissement dans tout sous-jacent faisant l'objet de sanctions internationales.
— Swiss Life étudie aussi l'intérêt et la pertinence de désinvestir de secteurs controversés comme par exemple celui de l'extraction de charbon.

Suivi de la performance climat
Considérant que l'un des principaux enjeux environnementaux réside dans le risque associé au changement climatique, Swiss Life veut préparer l'adaptation de sa politique d'investissement en s'engageant sur plusieurs fronts :
— mettre en place les métriques d'analyse climat pour les principales classes d'actifs ;
— investir dans des secteurs favorisant la transition énergétique et écologique que ce soit par exemple dans les infrastructures d'énergies renouvelables ou l'immobilier de haute qualité environnementale.

Feuille de route

Depuis 2016, une démarche progressive appliquée à l'ensemble des classes d'actifs
Swiss Life a initié, depuis 2016, une démarche globale d'étude et d'analyse de son portefeuille d'investissement. Des travaux de fond sont effectués avec l'aide de l'agence de conseil extra-financier EthiFinance, sur une part croissante des actifs sous gestion. L'approche se veut progressive, avec un approfondissement méthodologique programmé de la démarche d'évaluation des actifs et une couverture toujours plus étendue (actuellement, plus des 2/3 des actifs sont couverts). Le volet climat enclenché depuis 2016 a ainsi été complété en 2017 par un volet ESG plus global.

L'objectif de la démarche est bien de constituer un prisme complet de lecture des risques des entreprises, des bâtiments, des infrastructures, des Etats, etc. Par soucis de cohérence, et parce que les risques et opportunités liés au développement durable nous apparaissent étroitement liés à la nature des actifs et activités sous revue, Swiss Life a choisi d'initier sa démarche en commençant par une réflexion méthodologique approfondie. Les actifs sont ensuite progressivement évalués sur les risques climat et ESG, l'empreinte carbone et la part verte.

Swiss Life poursuivra en 2018 sa démarche d'analyse et affinera encore sa méthodologie afin d'être progressivement en mesure d'intégrer les critères ESG en amont de ses décisions d'investissement.

Une démarche engagée depuis 2007 en immobilier
Swiss Life, au travers de Swiss Life REIM (France), la société de gestion en France de Swiss Life Asset Managers spécialisée en gestion de fonds immobiliers, a déjà engagé une démarche volontaire d'Investissement Socialement Responsable (ISR) sur ses actifs immobiliers depuis 2007.

Cette démarche consiste à combiner les réalités économiques du secteur aux problématiques environnementales, sociales et sociétales d'un actif. Dès lors Swiss Life REIM a décidé d'adopter une politique de gestion qui prend en compte les notions de durabilité et d'impact environnemental.
Cela s'est traduit en 2010 par l'adoption d'une Charte pour l'Investissement Responsable qui précise les orientations et les actions nécessaires pour appliquer cette politique de gestion socialement responsable. La démarche ISR de Swiss Life REIM se veut pragmatique. En l'adoptant, le gestionnaire d'actifs vise à acquérir une connaissance approfondie du profil ESG (Environnement /Social / Gouvernance) de ses actifs pour y apporter une amélioration tout en développant la cohérence entre la valeur actuelle et la performance future de ses immeubles.
Cette démarche ISR globale de Swiss Life REIM répond à la conviction qu'une gestion efficace en termes de règlementation environnementale et sociale ne peut que s'avérer favorable à la performance de l'immeuble sur le long terme mai aussi à une transition vers une société plus responsable.

Périmètre

La présente politique s'applique à toutes les catégories d'actifs de Swiss Life. Toutefois, les pratiques et les méthodes d'intégration des critères ESG étant progressives, elles peuvent varier d'une catégorie d'actifs à une autre selon la nature des investissements, le type d'instrument et la stratégie d'investissement des actifs du Groupe.
Les actifs de Swiss Life sont essentiellement gérés par Swiss Life AM et Swiss Life REIM qui doivent tenir compte des principes de la présente politique dans leurs processus d'investissement.

Communication

Swiss Life accorde une place importante à sa communication en matière d'investissement responsable dans un souci de transparence. Ainsi, le Groupe présente annuellement les résultats de cette politique au Comité RSE et aux conseils d'administration des sociétés du groupe.
Une communication est également faite dans le rapport RSE de Swiss Life ainsi que sur son site internet swisslife.fr.
Une communication spécifique à destination des clients sera initiée en 2018 au travers de l'enewsletter qui leur est adressée.
Le rapport de gestion sur l'Actif Général de Swiss Life Assurance et Patrimoine intègrera à partir de 2018 des informations relatives à notre politique d'investissement responsable.

Responsabilités

Conseil d'administration
Le conseil d'administration a pour rôle d'approuver la politique en matière d'investissement responsable. Il doit définir les orientations générales de cette politique.

Comité RSE
Le Comité RSE a pour rôle de conduire les travaux en matière d'investissement responsable et de faire les recommandations appropriées au Conseil. Il doit aussi s'assurer que l'ensemble des entités du Groupe s'approprient et suivent les pratiques qu'exigent cette politique.

02.2018 – Création : BH / Direction de la Communication et Qualité Marque Swiss Life

L'avenir commence ici.

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