

*Déclaration
de performance
extra-financière*

Rapport 2020

#smartlife

#YourLife



Charles Relecom
Président de Swiss Life France

La responsabilité sociétale, réaction naturelle face à la crise

La crise sanitaire et économique liée à la Covid-19 a fait de 2020 une année hors normes. Au-delà de cette situation exceptionnelle, des tendances structurelles transforment les économies, les entreprises, ainsi que les modes de vie et de consommation. Les évolutions réglementaires, économiques, géopolitiques ont un impact sur notre marché, sur les attentes de nos parties prenantes et les modes de travail. Elles affectent non seulement le monde de l'entreprise, mais également le système de retraite et de santé, faisant de leur protection une préoccupation forte des Français.

Swiss Life est attentive à ces changements : révolution digitale, accès aux soins, allongement de la durée de vie, transition écologique... sont des défis sociétaux majeurs et autant d'occasions pour Swiss Life de capitaliser sur sa stratégie RSE, véritable levier d'innovation et de création de valeur au bénéfice de toutes ses parties prenantes.

Le contexte exceptionnel de 2020 a naturellement poussé Swiss Life à conforter ses engagements en tant qu'entreprise citoyenne et responsable, en cohérence avec sa raison d'être : « Permettre à chacun de vivre selon ses propres choix. » Ainsi, dès le début de la crise sanitaire, Swiss Life a été présente auprès de ses clients et collaborateurs, de ses forces commerciales et partenaires, en assurant la continuité de son activité et en mettant en œuvre toute une série de mesures de soutien économique et financier. Swiss Life s'est également engagée auprès des populations les plus fragilisées par la mise en œuvre d'actions d'entraide et de solidarité.

Une accélération de la transformation, pour soutenir la durabilité

Malgré le contexte, l'activité commerciale est restée positive pour Swiss Life. Nous avons su nous adapter rapidement pour maintenir une continuité d'activité de qualité, poursuivre nos projets, continuer à recruter des talents, former nos réseaux et collaborateurs, et accélérer la transformation digitale de l'entreprise. Cette crise a témoigné de la durabilité de notre business model, basé sur des choix stratégiques clairs et une vision à long terme, inhérente à notre métier d'assureur.



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

Le contexte exceptionnel nous a également amenés à accélérer nos réflexions autour des modes de travail, dans leurs dimensions à la fois organisationnelle, culturelle et technologique. Cette ambition de transformation est au cœur de notre stratégie RSE et de notre culture d'entreprise : être toujours plus agile (et ce, plus que jamais dans un contexte mouvant) ; adopter un mode de travail responsable, collaboratif et hybride (sur site et à distance) ; favoriser la qualité de vie au travail et l'équilibre vie professionnelle / vie privée. Cette année particulière nous a ainsi permis de gagner encore plus en flexibilité, au bénéfice de toutes les parties prenantes de Swiss Life, pour continuer à assurer une performance durable de nos activités.

Un engagement continu, en réponse aux attentes sociétales

Sans préjuger de ce que sera « le monde d'après », nous continuerons à renforcer notre capacité d'innovation pour mieux répondre aux attentes de nos clients. Ainsi, pour beaucoup, la performance des investissements ne se limitera pas à la seule prise en compte de la stratégie financière, mais intégrera les aspects environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG). Nous désirons continuer à offrir à nos clients la possibilité, en toute liberté de choix, de donner du sens à leur épargne, sans renoncer à la performance ou à la sécurité. Swiss Life continue de s'engager sur la thématique de l'investissement responsable, sur laquelle de nombreux métiers de l'entreprise sont mobilisés, et participe activement aux différents travaux de place sur le sujet.

En 2020, Swiss Life France s'est inscrite dans le cadre global des objectifs de développement durable de l'ONU, afin de mieux rendre compte de sa stratégie, de ses objectifs et activités. Nous avons participé à l'élaboration du reporting qualitatif de l'observatoire de la finance durable, et publié nos engagements publics en termes d'investissement responsable. Par ailleurs, nous nous inscrivons pleinement dans les engagements du groupe Swiss Life, signataire des principes pour une assurance responsable. Notre engagement concret auprès de nos clients et des parties prenantes de notre écosystème porte une ambition unique : permettre à chacun de vivre selon ses propres choix.

01 | Modèle d'affaires

02 | Matrice de matérialité
et risques

03 | Présentation
de la stratégie RSE

04 | Objectifs de
développement durable

05 | Employeur responsable

06 | Assureur et investisseur
responsable

07 | Acteur citoyen

08 | Gouvernance

09 | Indicateurs
quantitatifs

10 | La démarche RSE
en synthèse

01

Modèle d'affaires



Une position unique sur le marché français

En 2020, Swiss Life a poursuivi avec succès le développement de son modèle d'affaires, notamment grâce à une gouvernance solide et agile, qui a su s'adapter rapidement au contexte de crise lié à la Covid-19 et ajuster son mode de fonctionnement et ses processus afin d'assurer la continuité de ses activités et la pérennité de sa chaîne de valeur.

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.

En 2020, Swiss Life France a déclenché son plan de continuité d'activité (PCA) dès le démarrage de la crise sanitaire. Les instances de gouvernance (conseils d'administration, comité d'audit et des risques, comités exécutifs, LIRC, etc.) ont été maintenues par conférence téléphonique et / ou visioconférence, et ont été complétées d'instances quotidiennes complémentaires depuis le 13 mars 2020 (cellule de crise, cellule de continuité d'activité, comité financier) pour gérer la situation opérationnelle et financière.

La position unique de Swiss Life

Le modèle d'affaires de Swiss Life France s'articule autour de deux grands métiers : assureur gestion privée (gestion patrimoniale) et protection des personnes (santé – prévoyance, emprunteur, dommages). Ils sont organisés autour de plusieurs entités juridiques, dans une déclinaison cohérente des modèles d'affaires de l'assurance.

Ce modèle s'appuie sur une gouvernance et une gestion des risques et de la conformité stricte. Il intègre les grands principes de la responsabilité sociale d'entreprise pour se développer durablement et se comporter comme une entreprise citoyenne et engagée. S'appuyant sur une marque forte et ses deux grands métiers, Swiss Life a un positionnement stratégique unique. En tant qu'assureur gestion privée, l'entreprise est positionnée auprès de la clientèle aisée et patrimoniale, proposant une offre globale d'épargne retraite, banque privée et gestion d'actifs.

Elle est, par ailleurs, un expert reconnu en protection des personnes, à destination des particuliers et des entreprises. Ces deux métiers s'appuient également sur une offre de conseils, produits et services personnalisés, d'une part, et un modèle de multidistribution en architecture ouverte auprès de segments de clientèle privilégiée, d'autre part. Ce modèle d'affaires sera renforcé d'ici à 2021 sur les deux grands métiers de Swiss Life, en s'appuyant sur les quatre axes stratégiques présentés ci-après.

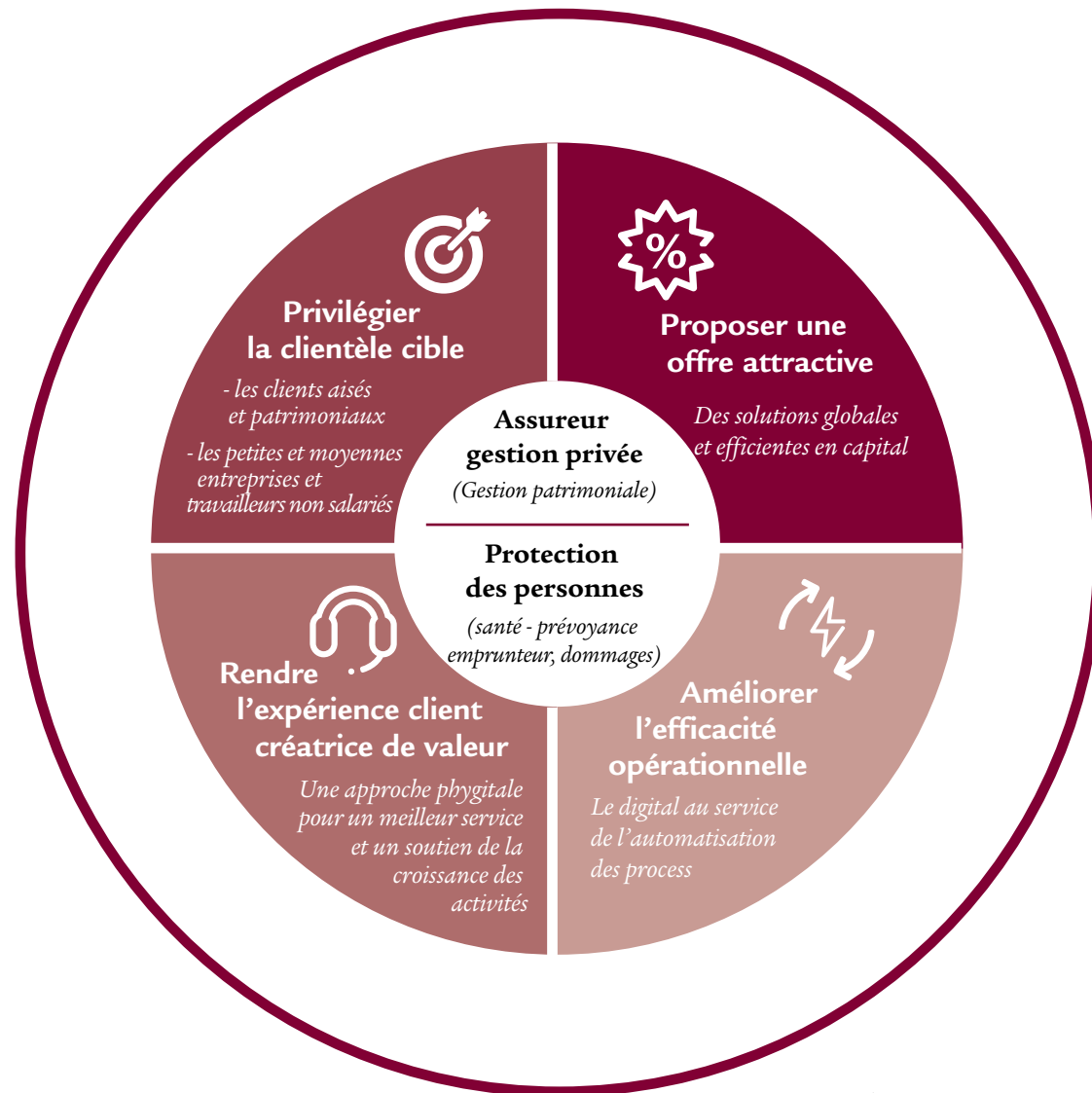
Modèle d'affaires

#smartlife

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

#YourLife

Permettre à chacun de vivre selon ses propres choix

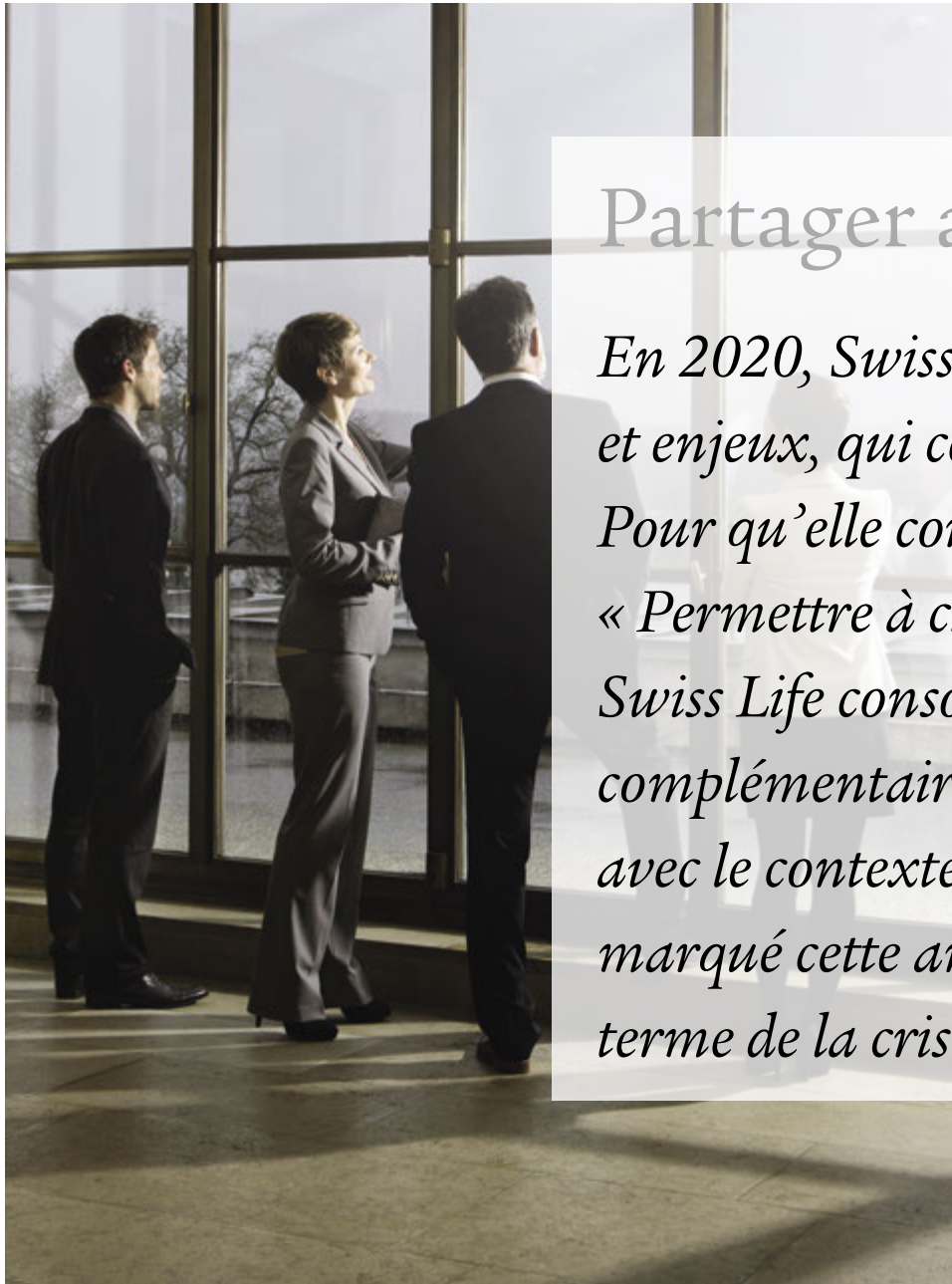


* Les chiffres communiqués correspondent au périmètre des comptes consolidés de Swiss Life France au 31/12/2020.

02

Matrice de matérialité
et risques

Matrice de matérialité et risques



Partager avec les parties prenantes

En 2020, Swiss Life a actualisé son analyse des risques et enjeux, qui constitue la base de sa stratégie RSE.

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, marqué cette année par les conséquences à court et moyen terme de la crise de la Covid-19.

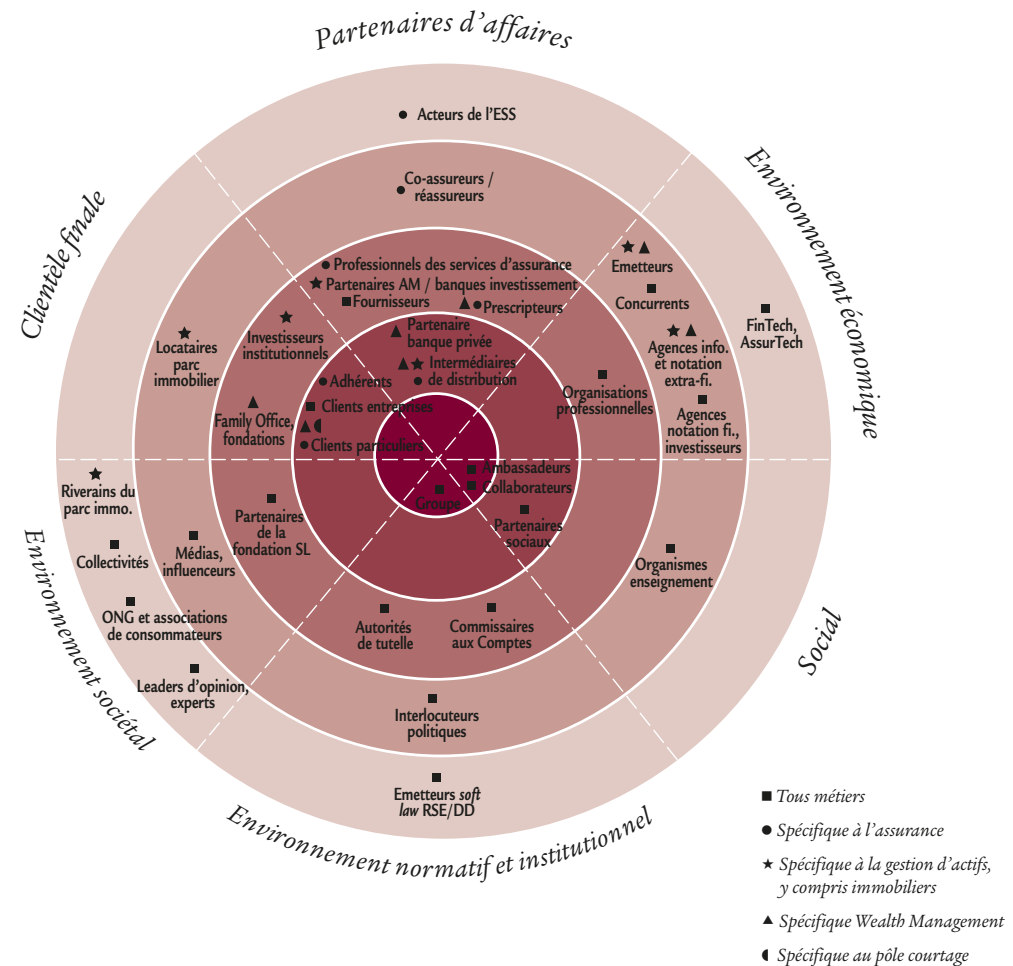
Matrice de matérialité et risques

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 sociétal et, bien sûr, la clientèle finale.

Cartographie des parties prenantes



Matrice de matérialité et risques

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 ayant répondu au questionnaire.

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, trois 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, et la gestion responsable des données.

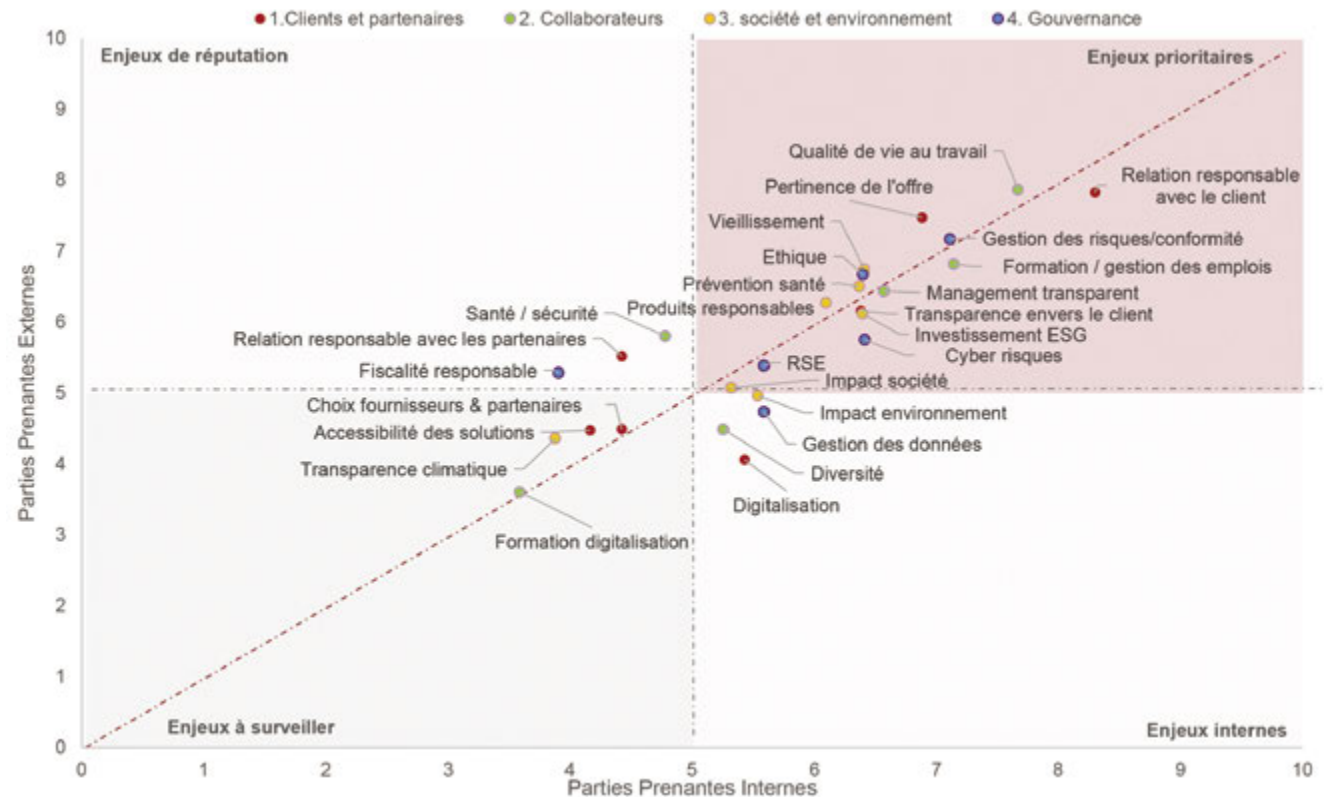
Certaines thématiques qui figurent dans la transposition française de la directive européenne sur le reporting extra-financier, n'ont pas été jugées pertinentes au regard de l'analyse de matérialité et des risques de Swiss Life, et ne seront donc pas développées dans ce rapport. Il s'agit de l'économie circulaire, de la lutte contre le gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal, de l'alimentation responsable, équitable et durable.

Matrice de matérialité et risques

L'analyse permettant de construire la matrice de matérialité présentée ci-contre a été réalisée en 2018 et l'approche centrée sur les risques, elle aussi réalisée en 2018, a été actualisée en 2019 et en 2020.

En 2019, les travaux d'actualisation de Swiss Life France ont conduit à repositionner l'enjeu relatif à la diversité comme enjeu RSE prioritaire. Au total, ce sont donc dix-neuf risques et enjeux qui sont ressortis comme prioritaires, rationalisés ensuite en différentes thématiques qui vont être développées dans ce rapport.

Matrice de matérialité



Matrice de matérialité et risques

Actualisation de l'approche « risques » en 2020

En 2020, 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 2020 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 la Fédération française de l'assurance (FFA).

La méthodologie de l'analyse des risques s'appuie sur les processus d'identification, de mesure, gestion et suivi des risques de Swiss Life France. Ainsi, l'analyse des dimensions sanitaires, financières, économiques, opérationnelles et business de la crise de la Covid-19 sous-tend celle des risques de Swiss Life. Ces travaux ont conduit à repositionner l'enjeu relatif à la santé et sécurité des collaborateurs – déjà identifié en tant que risque à surveiller – comme prioritaire. Cet enjeu a donc été intégré à la DPEF 2020 dans la partie « Employeur responsable ».

L'enjeu des Droits de l'homme 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 piliers de sa stratégie RSE : employeur (diversité, santé – sécurité, management transparent et dialogue social...) ; gouvernance (achats responsables, éthique et déontologie, code de conduite, protection des données clients...) ; assureur et investisseur responsable (prévention santé, protection des clients, accessibilités des solutions, 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 2020.

La définition et l'évolution de la prise en compte des risques et enjeux de Swiss Life France sont à retrouver dans le tableau des risques et enjeux présenté ci-après.

Matrice de matérialité et risques

► Tableau des risques et enjeux

Intitulé	Définition pour Swiss Life	Enjeux prioritaires en 2018	Enjeux prioritaires en 2019	Enjeux prioritaires en 2020	Droits de l'homme (transverse)
RSE	Intégrer la RSE à la stratégie de l'entreprise, assurer son appropriation à tous les niveaux de l'entreprise. Se doter des moyens pour déployer cette stratégie.	✓	✓	✓	✓
<i>Employeur responsable</i>					
Qualité de vie au travail	Organiser le travail pour assurer l'équilibre vie professionnelle / vie personnel. Faciliter le télétravail. Développer le bien-être au travail.	✓	✓	✓	✓
Diversité	Promouvoir la diversité au sein des équipes à tous les échelons, et prévenir les discriminations sous toutes leurs formes (âges, handicap, genre...).	✗	✓	✓	✓
Formation et gestion des emplois (y compris formation à la digitalisation)	Accompagner les collaborateurs dans l'évolution de leur métier et dans la gestion de leur carrière. Entretien / développer les leviers de motivation et rétention.	✓	✓	✓	✓
Santé et sécurité au travail	Assurer la sécurité des collaborateurs. Avoir une gestion proactive des risques d'accidents et des risques psycho-sociaux. Prévention.	✗	✗	✓	✓
Management transparent	Assurer l'engagement des collaborateurs et une communication interne favorisant la transparence et la confiance. Assurer un dialogue interne – y compris le dialogue social – efficace.	✓	✓	✓	✓

Matrice de matérialité et risques

<i>Intitulé</i>	<i>Définition pour Swiss Life</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2018</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2019</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2020</i>	<i>Droits de l'homme (transverse)</i>
<i>Assureur et investisseur responsable</i>					
Relation responsable avec les clients	Entretenir une relation de proximité, avec un traitement humain des situations. Assurer un niveau service de qualité en termes de délai, réactivité et clarté.	✓	✓	✓	✓
Pertinence de l'offre	Offrir des solutions qui répondent à un vrai besoin, qui soient adaptées aux nouveaux usages / modes de vie, avec des tarifs justes.	✓	✓	✓	✗
Vieillesse de la population	Développer une offre qui réponde aux problèmes de la dépendance sous tous ses aspects : financiers, organisationnels, humains... S'adresser aux seniors comme aux aidants.	✓	✓	✓	✓
Produits responsables	Proposer des produits à valeur ajoutée environnementale et / ou sociale. Sensibiliser/ éduquer les clients sur ces produits.	✓	✓	✓	✗
Prévention en matière de santé	Développer la prévention. Accompagner les clients dans leurs parcours santé.	✓	✓	✓	✓
Transparence envers les clients	Conseiller les clients de façon transparente et pédagogique. Rendre l'information compréhensible et simple (fonctionnement du régime de santé, produit / service). Valoriser le service rendu par le produit / service. Responsabiliser et sensibiliser les clients aux bonnes pratiques.	✓	✓	✓	✓

Matrice de matérialité et risques

<i>Intitulé</i>	<i>Définition pour Swiss Life</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2018</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2019</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2020</i>	<i>Droits de l'homme (transverse)</i>
Digitalisation	Améliorer la relation client et la qualité de service <i>via</i> la digitalisation. Accompagner la mise en œuvre. Veiller à un usage éthique des technologies digitales et assurer un bénéfice client.	✓	✓	✓	✗
Stratégie d'investissement ESG	Développer une stratégie d'investissement selon des critères ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance). Améliorer la gestion des risques (risques climatiques). Favoriser le financement de l'économie bas carbone.	✓	✓	✓	✓
Gouvernance					
Éthique des affaires	Promouvoir les comportements éthiques, en adéquation avec les valeurs de Swiss Life. Prévenir les situations à risque (conflit d'intérêt, corruption, blanchiment d'argent...). Dépassez les aspects réglementaires.	✓	✓	✓	✓
Gestion des risques et conformité	Assurer la solvabilité financière. Gérer les risques financiers et extra-financiers. Être constamment en conformité réglementaire.	✓	✓	✓	✓
Gestion responsable des données	Être transparent sur la gestion des données et l'usage qui en est fait (données utilisées pour améliorer le service, mais pas pour discriminer).	✗	✗	✓	✓

Matrice de matérialité et risques

<i>Intitulé</i>	<i>Définition pour Swiss Life</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2018</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2019</i>	<i>Enjeux prioritaires en 2020</i>	<i>Droits de l'homme (transverse)</i>
Cyber-risques	Se protéger des attaques des systèmes d'information de Swiss Life visant à endommager leur fonctionnement, manipuler, bloquer ou voler des données.	✓	✓	✓	✗
<i>Citoyenneté</i>					
Impact de Swiss Life dans la société	S'engager sur les sujets de société en cohérence avec les activités de Swiss Life. Avoir un impact positif sur les territoires et la société	✓	✓	✓	✓

03

Présentation
de la stratégie RSE



La RSE au cœur de la stratégie de Swiss Life

Le plan stratégique Swiss Life 2021 est ambitieux. Il intègre pleinement les enseignements issus des échanges entretenus avec les parties prenantes en 2018 sur la politique RSE, pour permettre à chacun de vivre selon ses propres choix.

Ainsi, plan stratégique, raison d'être et stratégie RSE sont des leviers de croissance responsable interdépendants et organisés de manière cohérente.

Présentation de la stratégie RSE

En 2020, dans le contexte de la crise de la Covid-19, Swiss Life s'est attachée à mettre en place des actions de dialogue, de soutien et de solidarité avec l'ensemble de ses parties prenantes. Ces actions font l'objet d'un focus dédié dans chacune des thématiques de la DPEF.

La raison d'être, moteur de la transformation responsable

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

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

#smartlife

la stratégie RSE de Swiss Life

C'est d'une façon résolument collaborative qu'a été conçue la stratégie RSE de Swiss Life, en concertation avec toutes les parties prenantes de l'entreprise, pour que *#smartlife* reflète les choix de chacun. 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.

Pour concrétiser sa démarche RSE, Swiss Life s'est dotée d'un comité RSE et d'un sponsor (Jean-Pierre Lassus, directeur général délégué et Chief Financial Officer de l'entreprise) chargé d'appuyer cette stratégie au plus haut niveau. Pour compléter ce dispositif, une vingtaine d'ambassadeurs RSE, issus des différentes directions de Swiss Life, ont été désignés. Leur mission, au plus près des collaborateurs, est de co-construire le plan d'actions et de promouvoir la responsabilité sociétale d'entreprise dans chacun des métiers dont ils ont la charge.

Présentation de la stratégie RSE

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

Validation de la stratégie

Comité de responsabilité sociale d'entreprise – Comité exécutif

Sponsor

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

Coordination

Direction de la communication et de la RSE

Ambassadeurs stratégiques

Métiers vie

Direction juridique

Swiss Life Banque Privée

Direction des achats

Métiers santé et prévoyance

Division financière et des risques

Réseaux de distribution

Services généraux

Direction marketing

Métiers dommages

Ressources humaines

Swiss Life Asset Managers

*Division clients
et transformation digitale*

Fondation

*Division des systèmes
d'information*

Ce sont également les ambassadeurs qui portent et font avancer chacune des thématiques de la stratégie *#smartlife*.

Ce projet collectif irrigue en effet l'ensemble des activités de Swiss Life et s'appuie sur l'énergie et les passions des salariés pour consolider, jour après jour, les engagements responsables et progresser au cœur de chaque métier.

Présentation de la stratégie RSE

À l'écoute des parties prenantes

La stratégie RSE *#smartlife* a été conçue selon les principes d'une ville intelligente, évoluant grâce à la participation active des parties prenantes, tant internes qu'externes. Celles-ci ont été sollicitées en 2018 afin de bâtir la matrice de matérialité de l'entreprise. À l'issue de ces échanges, différents enjeux prioritaires ont été identifiés. Ils sont déclinés en trois piliers : employeur, assureur et investisseur, acteur citoyen. Ceux-ci, en phase avec la raison d'être de Swiss Life, constituent le cœur de la stratégie RSE de l'entreprise, et s'appuient sur une gouvernance solide et pérenne, quatrième pilier de la stratégie.

Ces piliers apportent des réponses aux vingt risques et enjeux identifiés dans la matrice de matérialité, complétée par l'approche risques, au travers du développement de thématiques dédiées. La déclaration de performance extra-financière s'organise autour de ces quatre piliers, et un tableau d'ensemble est présenté en conclusion de ce document (risques / enjeux, politique, actions, moyens, indicateurs de performance et objectifs par thématique).

#smartlife

Présentation de la stratégie RSE

La raison d'être de Swiss Life est de permettre à chacun de vivre selon ses propres choix

Employeur

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

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

Assureur et investisseur

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

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

Acteur citoyen

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

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

Gouvernance

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

- Conformité et gestion des risques
- Éthique et déontologie

#smartlife

Présentation de la stratégie RSE

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 2020, 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 *#smartlife*, et devenir ainsi des acteurs de la RSE.

Portant sur un sujet stratégique pour l'entreprise, cette formation a permis aux collaborateurs d'acquérir des bases solides sur la RSE de façon générale, et plus spécifiquement sur les enjeux de Swiss Life. Elle a été réalisée par 93 % des collaborateurs.

93%
des
collaborateurs
ont réalisé la
formation RSE

Présentation de la stratégie RSE

Sustainability : la stratégie RSE du groupe Swiss Life

Swiss Life France s'inscrit pleinement dans la stratégie « Sustainability » du groupe Swiss Life, et participe à sa gouvernance. 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 de la stratégie du groupe est pilotée au sein d'une structure organisationnelle dédiée, qui pilote les échanges sur les thèmes prioritaires définis et coordonne les mesures adoptées dans les business divisions du groupe.

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, processus de souscription, ressources humaines, etc.).

Les engagements et initiatives du groupe Swiss Life

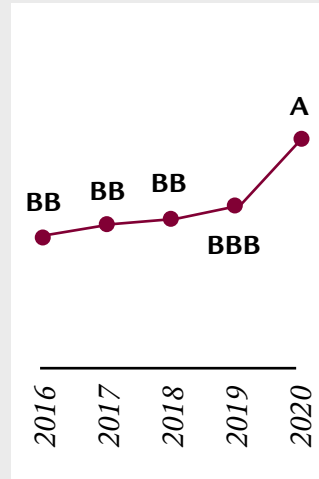
Le groupe Swiss Life est membre et cosignataire de différentes initiatives, telles que les principes pour l'investissement responsable (PRI), les principes pour une assurance responsable (PSI) et le pacte mondial des Nations unies (UNGC). En outre, le groupe établit des rapports conformément aux normes de la Global Reporting Initiative (GRI), de la Non-Financial Reporting Directive (NFRD), et publiera un rapport sur le Climat TCFD à partir de 2021.

Présentation de la stratégie RSE

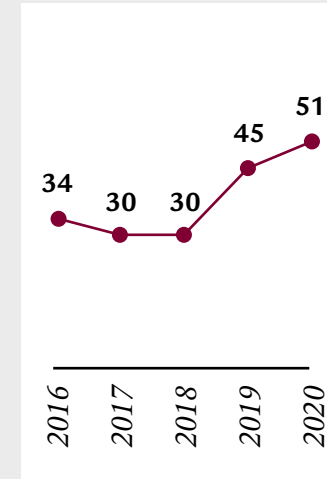
Une politique RSE groupe reconnue

Grâce à la mise en œuvre de sa stratégie RSE, le groupe Swiss Life a vu ses scores de notation de durabilité progresser sensiblement ces dernières années. Ainsi, en 2020, le groupe Swiss Life a obtenu la note A de la part de l'agence de notation extra-financière MSCI ESG Rating®, la note de 51 de la part de SAM Corporate – Sustainability Assessment, ou encore la note B au score CDP Climate change.

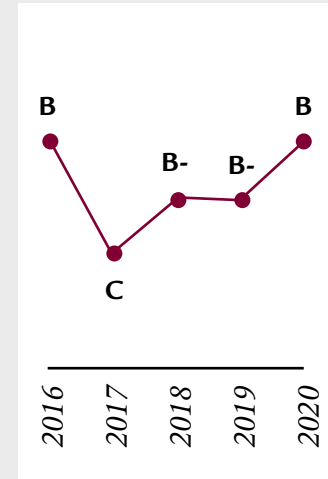
MSCI ESG Rating®



*SAM Corporate
Sustainability Assessment*



*CDP Climate change
score*



04

Objectifs
de développement
durable

Objectifs de développement durable



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

La contribution de Swiss Life aux objectifs de développement durable (ODD) des Nations unies s'inscrit dans la stratégie RSE de l'entreprise. Ainsi, en 2020, dans une volonté d'amélioration continue, de comparabilité et de transparence accrue, Swiss Life affiche sa contribution aux ODD dans une section dédiée de sa déclaration de performance extra-financière.

Objectifs de développement durable

L'Agenda 2030 des Nations unies comprend dix-sept objectifs de développement durable, 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

En 2020, Swiss Life France a mis au point un cadre de réflexion afin d'identifier ses thèmes d'engagement pour la prise en compte des dix-sept ODD de l'Organisation des Nations unies. Cette initiative consiste à identifier 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 en comité RSE, a permis d'identifier la contribution de l'entreprise à quatre ODD, sur lesquels les initiatives de Swiss Life ont un impact positif :

Les ODD sélectionnés dans le cadre de ces travaux sont propres au Business Model de Swiss Life France.

Pour en savoir plus sur les ODD du Groupe Swiss Life,

Les initiatives de Swiss Life en lien avec les ODD

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

Objectifs de développement durable

ODD 3 – Santé et bien-être

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

En tant qu'employeur responsable, Swiss Life multiplie les initiatives pour la santé et le bien-être de ses collaborateurs : services de conseils médicaux, campagnes d'information, programmes d'accompagnement sur les comportements liés à la santé, etc. En 2020, dans le cadre de la 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'entreprise citoyenne, la Fondation Swiss Life met un point d'honneur à accompagner les associations dont le combat est lié à la santé. Swiss Life est notamment partenaire de longue date de la Fondation Alzheimer et de l'Institut Curie.



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

Enjeux et risques RSE

Exemples d'initiatives

Assureur responsable

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

- Nouveaux produits élargissant les couvertures santé.
- Prévention santé, prévention routière.
- Fonds d'action sociale.

Employeur responsable

- Qualité de vie au travail
- Santé et sécurité

- Initiatives pour la santé et le bien-être des salariés.
- Service de conseil 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.
- Mesure pour préserver la santé et le bien-être des salariés en période de crise sanitaire.

Entreprise citoyenne

- Impact de Swiss Life sur la société

- Fondation Swiss Life (partenaire Fondation Alzheimer et Institut Curie).

Objectifs de développement durable

ODD 8 – Travail décent et croissance économique

En tant qu'assureur et investisseur, Swiss Life soutient la croissance économique de manière durable. Swiss Life France est notamment un acteur clé de la modernisation de l'épargne dans le cadre de la loi Pacte (Plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises), 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. L'entreprise 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 France 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

Exemples d'initiatives

Assureur et investisseur responsable

- Pertinence de l'offre
- Stratégie d'investissement ESG

- 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, IA...
- Politique d'investissement responsable (critères ESG, part verte des actifs immobiliers, infrastructures, intensité carbone du portefeuille, UC labélisées...).
- Soutien financier aux clients et solidarité économique en période de crise sanitaire.

Employeur responsable

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

- Accès à un travail décent avec les actions en faveur de la diversité (égalité hommes/femmes, handicap, politique jeune..).
- Actions en faveur de l'employabilité

Entreprise citoyenne

- Impact de Swiss Life sur la société

- Partenariat LinkedOut et Entourage.
- Actions de la Fondation pour l'inclusion.

Gouvernance

- Ethique des affaires

- Développement des achats responsables

Objectifs de développement durable

ODD 10 – Inégalités réduites

Appartenant à un Groupe international, Swiss Life développe 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

Assureur responsable

- Diversité
- Gestion des emplois

Gouvernance

- Conformité et gestion des risques

Exemples d'initiatives

- Participe à l'autonomie des personnes et leur insertion économique *via* les actions en faveur de la diversité et de l'inclusion (égalité hommes / femmes, personnes en situation de handicap, politique jeune..).

- Respect des règles des institutions et marchés financiers, conformité réglementaire.

Objectifs de développement durable

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, au travers de communications régulières, à la sensibilisation de ses clients aux enjeux climatiques, et à leur capacité à agir individuellement à travers leurs placements financiers.



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

Enjeux et risques RSE

Assureur et investisseur responsable

- Stratégie d'investissement ESG

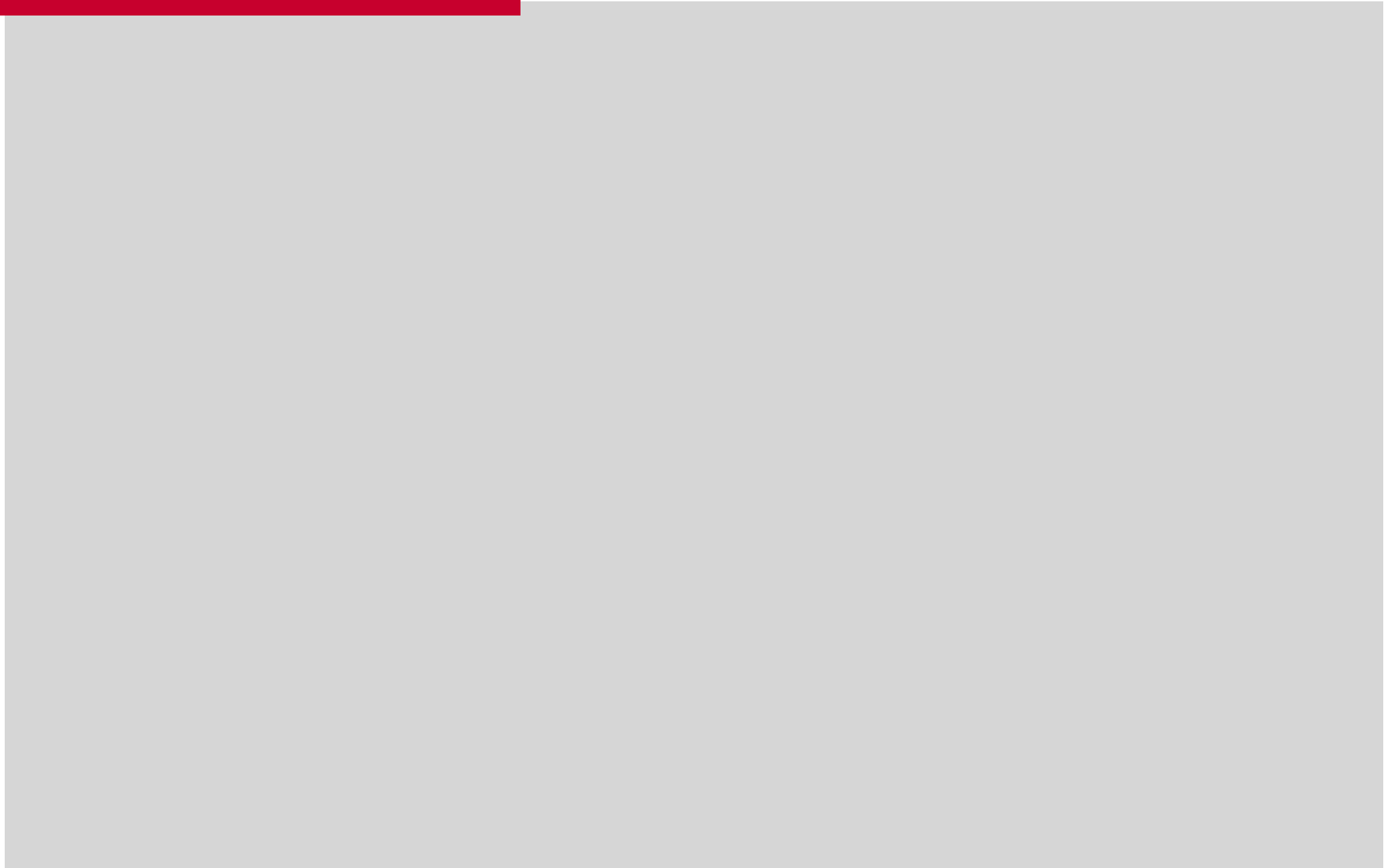
Exemples d'initiatives

- Participe à la décarbonation de l'économie :
 - Par les investissements : politique d'investissement responsable (exclusions sectorielles, stratégie ESG, gestion du risque climatique...).
 - Par la gestion du parc immobilier dont Swiss Life est propriétaire : prise en compte des dimensions environnementales (efficacité énergétique, gestion des déchets, etc.), sociales/sociétales de ses actifs immobiliers et intégration du développement durable dans la gestion quotidienne (charte travaux, indicateurs techniques, etc.).
- Participe à la connaissance des clients et leur capacité à agir individuellement : UC labélisées (ISR, GreenFin, Finansol...).

05

Employeur
responsable

Employeur responsable



Qualité de vie au travail et diversité

Les questions relatives à la qualité de vie, à la santé et sécurité au travail, aux modes de travail et à la diversité sont continuellement étudiées chez Swiss Life. En tant qu'employeur responsable, l'entreprise s'est engagée à permettre l'épanouissement des collaborateurs grâce à un environnement de travail adapté. Swiss Life valorise la diversité, véritable facteur de performance, propice à l'efficacité collective, à l'engagement 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, afin d'offrir les conditions les plus favorables à l'épanouissement professionnel et personnel. Elles concrétisent la raison d'être de Swiss Life : « Permettre à chacun de vivre selon ses propres choix. »

Employeur responsable



Enjeux RSE associés

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

Une nouvelle organisation du travail en phase avec les mutations sociétales

Une organisation du travail s'appuyant sur un télétravail responsable généralisé

Le télétravail est en place au sein de Swiss Life depuis 2012. Les contextes de grèves et de pandémie liée à la Covid-19 ont généralisé sa pratique et accéléré les modes d'organisation hybrides plébiscités par les collaborateurs *via* les enquêtes internes menées en 2020.

Ainsi, des négociations avec les partenaires sociaux ont été menées et ont permis de conclure, fin 2020, un nouvel accord novateur sur le télétravail responsable.

Swiss Life a saisi l'opportunité de revoir en profondeur la philosophie du télétravail, afin de la mettre plus étroitement en adéquation avec sa stratégie, mettant ainsi en place une organisation plus flexible et agile, au service de la performance collective, tout en contribuant à l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle des collaborateurs.

Cet accord a donc été l'opportunité de repenser le dispositif existant, en transformant la capacité à travailler à distance en une volonté d'instaurer collectivement un mode organisationnel autonome : le télétravail responsable. Ainsi, d'une démarche

individuelle à l'initiative du collaborateur, le nouveau texte permet une démarche collective concertée en lien avec les besoins opérationnels et l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle de chacun. Le nouvel accord élargit le périmètre des bénéficiaires en intégrant les collaborateurs en CDD, alternants et stagiaires, et supprime la notion d'ancienneté requise. Ce nouvel accord traduit la volonté de Swiss Life de favoriser le développement de la culture de la confiance, de la responsabilisation et de l'autonomie, tout en veillant à la santé des collaborateurs, mais aussi à l'amélioration de l'empreinte carbone de l'entreprise.

Du Digital Workplace au Digital Working

Après le déploiement du projet Digital Workplace en 2018-2019 (modernisation et convergence des techniques au service de l'espace de travail des collaborateurs), Swiss Life s'est engagée dans une nouvelle phase d'amélioration de l'expérience de travail des collaborateurs avec le « Digital Working », qui a pour objectif d'intégrer les outils et usages digitaux dans le travail de tous les jours. Le Digital Working répond à une tendance de

fond : l'adaptation des modes de travail en équipe, afin de renforcer l'efficacité et la performance collective, sur site comme en télétravail. Swiss Life a ainsi déployé des outils (Teams, Sharepoint, OneDrive) auprès de l'ensemble de ses collaborateurs, afin de renforcer le travail collaboratif, et s'attache à transformer les pratiques par la mise en place de dispositifs de conduite de changement.

Le Digital Working impacte la culture d'entreprise, et il est donc essentiel d'accompagner les utilisateurs dans la prise en main des outils à leur disposition. Parmi les différentes mesures d'accompagnement du changement, Swiss Life a notamment créé un réseau de quatre-vingts ambassadeurs, relais de la conduite du changement, et a mis à disposition des supports tels que les kiosques numériques (ateliers collaboratifs, vidéos et supports en ligne).

*L'année 2020
marque un tournant
dans l'organisation
des modes de travail.*

La diversité au cœur de la stratégie RH de Swiss Life

Une culture de travail diversifiée et un mode de pensée ouvert

Le respect mutuel est la condition *sine qua non* pour instaurer un climat de travail empreint de confiance, dans lequel l'ensemble des collaborateurs assument leurs responsabilités, déploient tout leur potentiel et fournissent des prestations de manière optimale.

Swiss Life valorise la diversité et traite chacun avec dignité et respect, indépendamment de facteurs comme le sexe, l'origine ethnique, la langue, la religion, la confession, le pays d'origine, l'âge, l'orientation sexuelle, un handicap physique ou mental, la situation familiale, les opinions politiques, le rang au sein de l'entreprise, le modèle de travail ou le taux d'occupation, le niveau d'éducation et d'autres caractéristiques personnelles, visibles ou non. Ces principes de collaboration, au cœur de la raison d'être de Swiss Life, sont définis dans le code de conduite.

Toute violation de ces principes est expressément désapprouvée et peut faire l'objet de sanctions.

Handicap : des actions renforcées

Le handicap est l'un des axes forts de la politique diversité de Swiss Life. Elle 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.*

Au sein de Swiss Life, la diversité est une source de richesse, un véritable facteur de performance et de réussite collective et individuelle. L'ensemble des actions menées en faveur du handicap depuis trois ans, en lien étroit avec la Fondation Swiss Life et les services de santé, également très impliqués sur le sujet, en est la traduction. L'ambition de Swiss Life est que chaque collaborateur, en situation ou non de handicap, puisse être pleinement acteur de sa vie professionnelle, de son développement, et que la diversité au sein de la communauté de travail de l'entreprise soit ainsi renforcée pour construire une société inclusive. La déclinaison de la politique handicap de Swiss Life se traduit par des actions concrètes menées dans une logique de sensibilisation et de coresponsabilisation :

- suppression des tabous et libération de la parole ;
- formation des managers et sensibilisation des équipes ;
- écoute et accompagnement des personnes en situation de handicap dans leur quotidien, tant professionnel que personnel ;
- adaptation du poste de travail des collaborateurs en situation de handicap ;
- développement des partenariats, en lien avec la Fondation Swiss Life ;
- présence dans les forums d'emploi pour favoriser l'insertion de personnes en situation de handicap dans l'entreprise.

La semaine européenne de l'Emploi des personnes handicapées est l'occasion, chaque année, de mettre en œuvre des actions spécifiques afin de poursuivre la sensibilisation pour faire évoluer le regard sur le handicap.

En 2020, Swiss Life a continué sur sa lancée en matière de handicap, et signé un partenariat avec LADAPT . Une action forte qui s'inscrit dans sa stratégie RH et sa volonté de renforcer la diversité.

Employeur responsable

Égalité professionnelle femme – homme

Gestion transparente du personnel grâce à des processus de gestion standardisés

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 ses collaborateurs, au bénéfice du développement de l'entreprise. Conformément au droit national et international en vigueur, Swiss Life applique une pratique d'engagement équitable et non discriminatoire. Seuls les potentiels, aptitudes et compétences liés au profil d'exigence du poste concerné sont déterminants dans le cadre d'une embauche ou d'une promotion. La politique de rémunération du groupe Swiss Life, appliquée en France, garantit une rémunération juste et équitable des collaborateurs. Swiss Life dispose donc de processus et d'instruments permettant de vérifier et de garantir l'égalité des salaires entre

les hommes et les femmes dans toutes ses sociétés nationales.

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.

Diversité intergénérationnelle

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

La politique jeunes de Swiss Life permet d'agir en faveur de la qualification et de l'insertion professionnelle des jeunes. Swiss Life a fait le choix, depuis plusieurs années, de soutenir et d'accompagner les alternants, stagiaires et jeunes diplômés en leur offrant une formation de qualité et une expérience riche. Les jeunes talents de Swiss Life contribuent ainsi à la performance de l'entreprise et à l'évolution de ses métiers.

En 2020, 24 % des alternants en fin de contrat ce sont vus offrir un nouveau contrat en CDI ou en CDD et Swiss Life a recruté 3 seniors en CDI.

Sur les trois derniers exercices, l'index égalité professionnelle femme / homme de Swiss Life a progressé de 21 points pour s'établir à 92/100 en 2020.

Prévention santé et risques psycho-sociaux (RPS)

Protéger et agir

Préserver la santé des salariés est une priorité constante. L'objectif de Swiss Life est de veiller au bien-être des collaborateurs et de prévenir tout risque lié à la santé et à la sécurité.

Afin de bénéficier d'un meilleur suivi des salariés, Swiss Life dispose d'un service de santé au travail, composé de médecins du travail, de deux infirmières et d'une assistante sociale.

Depuis 2019, le comité social et économique (CSE) est accompagné par trente représentants de proximité dont les missions sont la prévention des RPS et l'accompagnement au changement. En complément de cette démarche, trois référents harcèlements et « propos sexistes » ont été formés. Ils sont chargés d'orienter,

d'informer et d'accompagner les collaborateurs en matière de lutte contre le harcèlement.

Chaque année, des rapports réalisés par les centres de médecine du travail présentent le bilan de la situation générale de la santé, de la sécurité et des conditions de travail.

Ces rapports sont exposés, développés et débattus en commission de santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT).

En 2020, les actions des infirmières de Swiss Life ont pris un sens particulier, en cette période où la santé, l'écoute et le lien social sont plus que jamais au cœur des préoccupations de l'entreprise. Elles participent à l'identification, l'évaluation et la prévention des risques pour la santé, enregistrent les accidents de travail

et les maladies professionnelles, participent aux enquêtes et analyses des groupes de prévention et à l'élaboration des démarches de prévention.

Avec leur appui, et dans le cadre de la stratégie RH, Swiss Life mène de nombreuses actions de prévention (les gestes et postures au travail et en télétravail, les gestes qui sauvent, prévention sur l'équilibre alimentaire, etc.).

Focus sur la gestion de la crise liée à la Covid -19

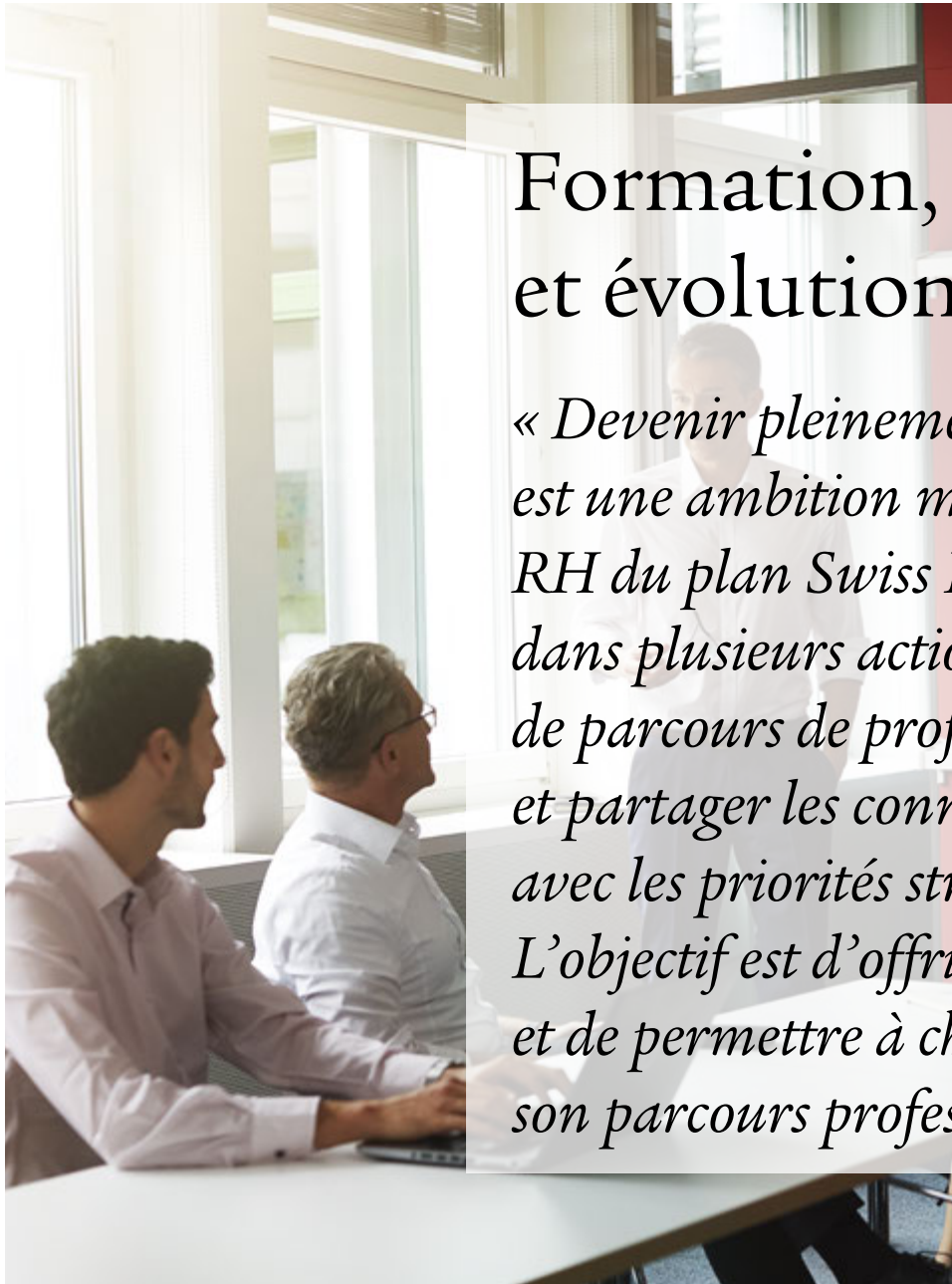
Agilité dans
l'organisation
du travail

Accompagner
les collaborateurs

Rester
connecté

Formation, motivation et évolution professionnelle

« Devenir pleinement acteur de sa vie professionnelle » est une ambition majeure, pleinement intégrée à la stratégie RH du plan Swiss Life 2021. 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.



Employeur responsable



Enjeux RSE associés

- Formation et gestion des emplois
- Formation à la digitalisation

Employeur responsable

Permettre à chacun de devenir pleinement acteur de sa carrière

« *On ne choisit pas son prénom... mais on peut choisir de s'en faire un !* »

C'est l'accroche de la campagne de Swiss Life, lancée en 2020 pour promouvoir sa promesse employeur. Mais c'est aussi le fil rouge de toutes ses actions en interne et en externe pour accroître l'attractivité et fidéliser les talents.

Qu'il s'agisse de formation, de parcours professionnel ou d'amélioration de l'expérience et du parcours candidat / collaborateur, les dispositifs engagés déclinent cette promesse de manière opérationnelle, et entrent ainsi en résonance avec la raison d'être de Swiss Life : « *Permettre à chacun de vivre selon ses propres choix.* »

La mobilité

La nouvelle charte de mobilité interne, déployée en janvier 2020, est un dispositif incontournable de la stratégie RH du plan Swiss Life 2021. L'entreprise souhaite mettre en avant la mobilité interne pour réaffirmer clairement à tous qu'il est possible de vivre plusieurs vies professionnelles au sein de Swiss Life. La mobilité est ouverte à tous, sous réserve que cette démarche ait fait l'objet d'un échange entre le collaborateur et son manager, la transparence étant le socle d'une relation de confiance. Ce dispositif est organisé dans le cadre d'une relation tripartite. Ainsi, toute demande de mobilité fait l'objet d'une étude approfondie

par la DRH, en lien avec le manager et le collaborateur. Dans ce cadre, des programmes de formation sont déployés pour permettre à chaque collaborateur d'acquérir ou d'enrichir ses compétences pour les besoins de sa mobilité. **En 2020, le taux de postes ouverts et pourvus par la mobilité interne a atteint 25 %.**

Enrichissement de l'offre de formation

L'offre de formation de Swiss Life s'enrichit en continu. En 2020, deux dispositifs emblématiques sont venus soutenir la stratégie RH de l'entreprise : MyLearningCoffee et Managers'Life. MyLearningCoffee vise à soutenir le développement des talents de Swiss Life

en accompagnant les collaborateurs qui souhaitent être acteurs de leur vie professionnelle. Cet outil digital présente de façon ludique, attractive et créative la richesse des dispositifs d'accompagnement et les moyens de développement des compétences qui s'offrent aux collaborateurs, en fonction de leurs envies et de leurs choix. L'objectif est de motiver l'intérêt et de faciliter l'accès à ces informations, pour que chacun puisse décider et agir en toute connaissance. Ce projet était en préparation début 2020, mais sa mise à disposition a été accélérée par la crise sanitaire qui a été un moment de questionnement pour de nombreux collaborateurs (*voir aussi l'encadré sur la gestion de crise et la Covid-19*).

Employeur responsable

Manager's Life  est un programme de transformation managériale certifiant, lancé fin 2019 en partenariat avec l'école de commerce KEDGE Business School. Il s'adresse à tous les managers de Swiss Life et leur offre l'opportunité d'enrichir leurs connaissances et leur posture. Ce programme s'est largement développé en 2020. En plus de s'adapter au format en distanciel, il a été ajusté pour intégrer l'accompagnement des managers sur les nouveaux modes de travail hybrides. En 2020, près de trois cents managers ont participé à ce programme. Par ailleurs, afin que les collaborateurs prennent en main leur propre développement personnel, des formations en e-learning sont mises à leur disposition, sur la base du volontariat. Ainsi, attestant de la richesse et de la pertinence des formations proposées, 74 % des collaborateurs ont réalisé au moins une formation volontaire en 2020. Un résultat supérieur à l'objectif de 50 % qui avait été fixé en interne.

L'alternance : former les hommes et femmes de demain

En 2020, Swiss Life a accueilli quatre-vingt-neuf nouveaux alternants. Convaincue que l'alternance

est une réponse adaptée à la formation et à la qualification des jeunes, et consciente que l'apport d'idées et de compétences nouvelles enrichit l'entreprise, Swiss Life a fait le choix de soutenir et d'accompagner les étudiants en leur offrant une formation de qualité et un vrai tremplin pour leur insertion professionnelle à venir. Alors que le confinement a contraint beaucoup d'entreprises à mettre leurs recrutements en stand-by —celui des alternants en particulier —, Swiss Life a maintenu sa campagne 2020 en s'adaptant au contexte (*voir aussi encadré l'encadré sur la gestion de crise et la Covid-19*).

Onboarding

Le processus d'intégration est un dispositif nécessaire qui marque, pour chacun, le début de son parcours chez Swiss Life. C'est pourquoi le « kit onboarding » a été développé, pour rappeler ce qu'un nouvel entrant doit faire lors de sa première journée, sa première semaine et dans les six premiers mois suivant son arrivée (les outils, les formations).

Ce kit a également été adapté pour les managers, afin de les accompagner à accueillir leurs collaborateurs dans les meilleures conditions.

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 2020, pour la deuxième année consécutive, Swiss Life a participé à cette démarche de certification et d'amélioration continue, et a obtenu la certification Top Employer 2021, avec un score en augmentation de 10 points par rapport à l'année précédente. Cette démarche a pour objectif de parfaire l'ensemble des dispositifs RH de l'entreprise, pour favoriser une expérience collaborateur réussie, permettre à chacun de saisir toutes les opportunités offertes au sein de Swiss Life, et ainsi être pleinement acteur de sa vie professionnelle.



Focus sur la gestion de la crise liée à la Covid -19

Maintien
de la dynamique
de recrutement

Accompagnement
des collaborateurs

Maintien et adaptation
de la campagne de
recrutement des alternants

Onboarding
à distance

Adaptation
et enrichissement
de l'offre formation

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.

Employeur responsable



Enjeu RSE associé

- **Management transparent**

Entretenir des échanges constructifs pour progresser ensemble

Dans un contexte de crise sanitaire sans précédent, Swiss Life France a engagé de nombreuses actions pour assurer la qualité et la continuité des processus RH et du dialogue social.

Une organisation spécifique du comité social et économique

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 trente représentants de proximité, dont les deux principaux objectifs sont la prévention des risques psychosociaux et l'accompagnement au changement.

Un calendrier social maintenu et amplifié en digital

Dans le cadre de la continuité et de l'amélioration continue du dialogue social, l'ensemble du calendrier social a été maintenu en 2020,

en format digitalisé. Les consultations ont pu être maintenues en visioconférence et réalisées par votes électroniques. Dès le début de la crise sanitaire liée à la Covid-19, Swiss Life a mis en place, avec le CSE, un « Fil d'actualité Covid-19 » qui s'est tenu toutes les quarante-huit heures, jusqu'au 5 mai 2020. Par la suite, des instances extraordinaires du CSE incluant les membres de la CSSCT ont eu lieu régulièrement, afin de construire collectivement les actions, protocoles, guides, etc., afin de garantir la santé et la sécurité des salariés. Les représentants de proximité ont également pu participer à la mise en œuvre des protocoles sanitaires spécifiques, et ont eu l'occasion d'apporter des suggestions. Des négociations se sont tenues en visioconférence avec les organisations syndicales, concernant notamment un accord dérogatoire relatif à l'épargne salariale, mais également le nouvel accord « télétravail responsable ».

Des enquêtes régulières pour recueillir l'opinion des collaborateurs en matière de bien-être et de conditions de travail, en période de crise sanitaire

À plusieurs reprises, pendant les périodes de confinement ou de déconfinement, alors que la très grande majorité des collaborateurs était en télétravail, des sondages leur ont été adressés pour recueillir leurs sentiments et attentes en termes d'organisation, de conditions de travail, de relation avec le manager et les équipes, et de prise en main des outils digitaux. En complément, un sondage a été adressé spécifiquement aux nouveaux entrants pour s'assurer de leur bonne intégration dans ce contexte particulier. Ces sondages ont permis de maintenir le lien et le dialogue, afin de s'assurer des bonnes conditions de travail et du moral des collaborateurs exerçant leur activité à distance.

Employeur responsable

Des réunions à destination des manager : les Matinales RH

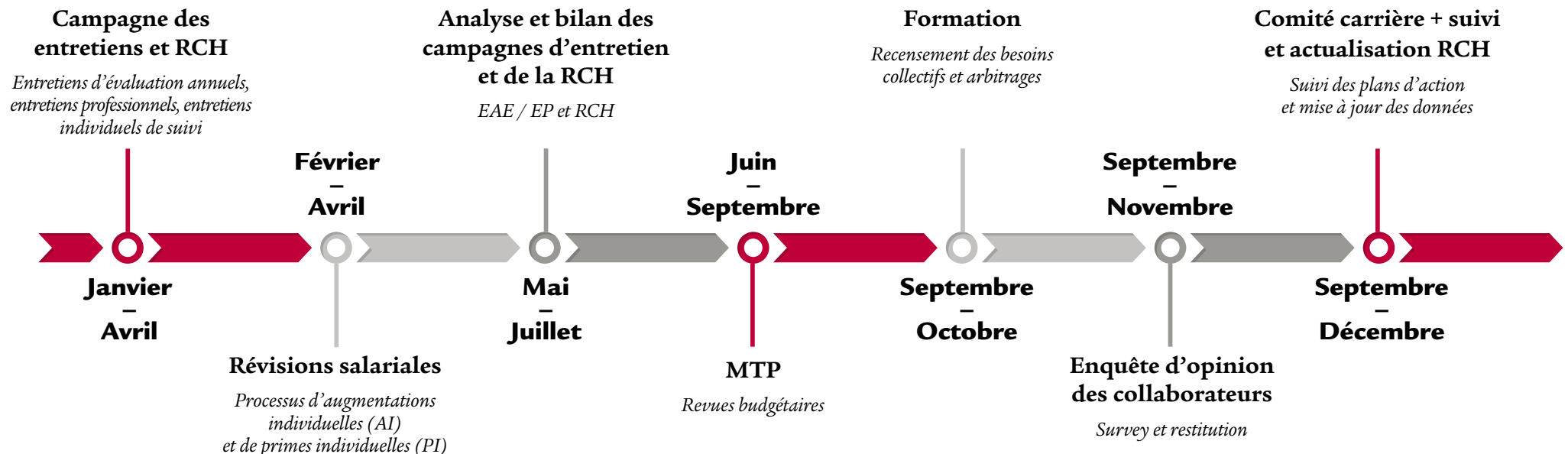
Les moments d'échanges et d'information adressées aux managers ont été maintenus et entièrement digitalisés. En 2020, les Matinales RH ont été proposées sous deux formats :

- un format interactif d'une heure (évolution de processus, déploiement d'accords...);
- un format d'échanges « Matinales RH flash » sur des sujets d'actualité (évolution des protocoles sanitaires en lien avec le contexte sanitaire, mise à jour d'un guide ou d'un FAQ, etc.).

Un cycle RH vertueux

Le cycle RH est l'ensemble des rendez-vous annuels RH fixés au regard des objectifs stratégiques de l'entreprise. Ce cycle vertueux est organisé autour de huit grands rendez-vous annuels. Parmi eux : l'entretien annuel d'évaluation, l'entretien professionnel, les entretiens de suivi, le recensement des besoins de formation collectifs. La revue du capital humain vise, quant à elle, à analyser les besoins d'accompagnement des salariés, détecter les potentiels d'évolution et identifier les besoins de plan de succession.

Dans un souci d'amélioration continue, ce cycle a été revu en 2020 avec la volonté d'y apporter plus de clarté et de simplification. La revue du capital humain (RCH), qui avait lieu en fin d'exercice, est dorénavant réalisée par le manager parallèlement à la campagne d'entretiens annuels. Cet ajustement du cycle RH permet ainsi de le simplifier, avec un premier semestre dédié à l'évaluation, l'analyse et la rétribution de la performance, le second étant dédié à la mise en place et à la réalisation des plans définis.

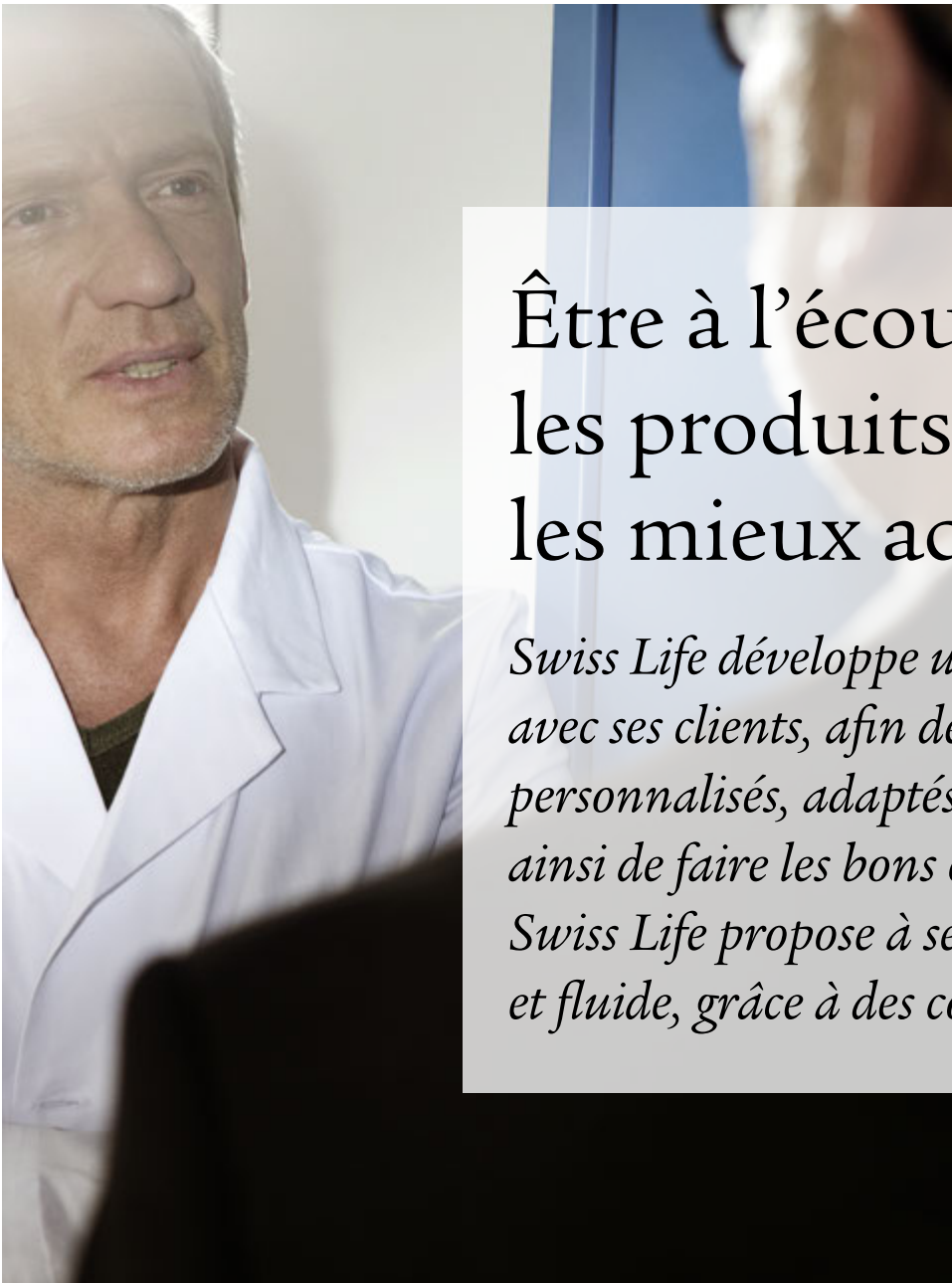


06

Assureur
et investisseur
responsable

Assureur responsable



A man with short grey hair, wearing a white lab coat, is shown from the chest up. He has a thoughtful expression, looking slightly to the right. The background is blurred, showing what appears to be a blue door or wall. The image is partially obscured by a semi-transparent white box containing text.

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

Swiss Life développe 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.

Assureur responsable

2020 a été une année hors norme, en raison de la crise liée à la Covid-19. Au-delà de cette situation exceptionnelle à laquelle Swiss Life a dû s'adapter, des tendances structurelles transforment les économies, les entreprises et les modes de vie. Ces évolutions affectent non seulement le monde de l'entreprise, mais également les systèmes de retraite et de santé, faisant de leur protection une préoccupation forte des Français. Swiss Life est attentive à ces changements : révolution digitale, accès aux soins, allongement de la durée de vie, transition écologique... Autant de défis sociétaux majeurs et d'occasions d'innover pour proposer les offres les plus pertinentes.

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

Swiss Life, un *acteur clé* de la modernisation de l'épargne retraite

Le succès des nouvelles offres au plus près des changements sociaux

Depuis la loi Pacte (plan d'action pour la croissance et la transformation des entreprises) et son ambition de transformer l'épargne retraite en la rendant notamment plus attractive et plus simple, le marché de l'assurance vie connaît une profonde mutation. L'enjeu social et économique est très fort, puisqu'il s'agit de faire de l'épargne retraite un produit d'épargne phare au service du financement de l'économie. Dès l'entrée en application de la réforme liée à la loi Pacte, Swiss Life a été au rendez-vous et a proposé de nouvelles offres d'épargne qui ont rencontré un vif succès, la confortant en tant qu'acteur majeur de l'épargne retraite en France. Le produit SwissLife PER Individuel a d'ailleurs reçu le Label d'Excellence 2020, décerné par Les Dossiers de l'Épargne. Swiss Life a ainsi pleinement joué son rôle sociétal en tant qu'assureur, avec une forte volonté d'accompagner ces changements.

Au-delà de l'évolution de son offre, l'objectif était de participer à la modernisation de l'économie et de proposer des produits en phase avec les évolutions de la société. Swiss Life a été parmi les premiers à répondre à ce renouveau, et le premier promoteur des produits d'épargne encadrés par la loi Pacte. Tirant profit du succès de sa solution SwissLife PER Individuel, puis de l'offre entreprise SwissLife PER Obligatoire sortie début 2020, Swiss Life a choisi le digital pour renforcer sa position d'acteur de référence en épargne retraite, avec le lancement de ses nouvelles offres SwissLife PER Collectif et SwissLife PEE, début 2021.

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

Face à cet engouement sur les nouveaux produits de retraite, Swiss Life s'est trouvée dans une phase de transition où sa gestion opérationnelle a dû s'adapter. Si Swiss Life a réussi à absorber cette croissance en termes de

gestion, les pics d'activité auxquels les services ont dû faire face n'ont pas permis de délivrer une qualité de service constante. De plus, la crise sanitaire de la Covid-19 a eu pour conséquence une augmentation significative des demandes de prestations en Prévoyance, l'impossibilité d'accéder à celles non-couvertes par les contrats engendrant une insatisfaction clients. Ces éléments conjugués expliquent le léger recul du NPS, qui est passé de 17,8 points en 2019 à 16,8 points en 2020.

En réponse à cette situation, Swiss Life a décidé de lancer un projet d'entreprise destiné à assurer durablement le positionnement du groupe sur les métiers de l'épargne et de la retraite. Ce projet implique l'ensemble des secteurs de l'entreprise, avec une vocation claire : installer durablement Swiss Life parmi les assureurs préférés des apporteurs et clients, autour des critères de qualité de service, de fluidité et de simplicité des processus, en mobilisant tous les moyens nécessaires : outils, formation, recrutement, communication.

Une stratégie phygitale pour répondre aux attentes de ses 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 et adaptés pour chacun de ses clients.

Cette approche multicanale est intimement liée au portefeuille d'affaires de Swiss Life, qui propose des offres haut de gamme, sur mesure, dédiées à une clientèle de professions libérales et de chefs d'entreprise. Swiss Life se doit donc, en cohérence avec sa raison d'être, de proposer à ses clients le parcours qui leur semble le plus adapté.

En 2020, l'entreprise a continué à améliorer ses 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. Ainsi, en ligne avec sa volonté d'améliorer la situation des chefs d'entreprise, en toute liberté de choix, Swiss Life a créé « Mon Diagnostic Pro », un outil en ligne rapide, personnalisé, pédagogique et gratuit : en seulement dix minutes, il permet de mesurer le niveau de risque auquel le chef d'entreprise est confronté, de comprendre l'utilité de chaque typologie d'assurance, et de choisir d'adapter sa couverture en conséquence.

MonDiagnosticPro

Choisir de protéger mon activité

La liberté de choix au cœur des offres santé et prévoyance

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

Swiss Life a entièrement repensé son offre de prévoyance collective en vue de proposer à ses clients un produit packagé et modulable, pour mieux répondre à leurs choix de niveau de couverture et aux engagements de branche. Avec cette nouvelle offre 100 % digitale, Swiss Life met à disposition de ses clients une solution pour faire face aux impondérables de la vie, en toute sérénité et confiance financière. SwissLife Prévoyance Entreprises + permet aux chefs d'entreprise de choisir la couverture de prévoyance la plus adaptée, et ce, quelle que soit leur branche d'activité, tout en répondant aux besoins de leurs salariés : ils ont le choix entre une offre packagée et une offre modulable, personnalisable ligne à ligne.

La prévention santé au service de la sécurité routière

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

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

La campagne #ChoisirLaPrévention a ainsi été vue plus de 1,8 million de fois.

L'innovation au service du client

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

- l'innovation incrémentale qui transforme les métiers par l'apport de nouvelles technologies ;
- l'innovation de rupture qui vise à inventer les métiers de demain ;
- la transformation culturelle, indispensable à l'agilité de Swiss Life et de ses équipes.

L'innovation est un enjeu majeur et fait l'objet d'un suivi en comité bimestriel au niveau du Comex de Swiss Life (comité programme innovation). Au-delà d'un état d'esprit, l'enjeu

est de faire grandir une culture d'innovation en phase avec la raison d'être et les objectifs stratégiques de Swiss Life. Être une entreprise innovante donne du sens, à la fois pour les clients et pour les collaborateurs. Plusieurs initiatives sont déjà en cours, notamment en matière d'innovation incrémentale. En juin 2020, Swiss Life a créé un LAB qui aura pour vocation de tester l'apport de nouvelles technologies pour répondre aux besoins actuels et futurs de ses métiers, et ainsi améliorer l'efficacité opérationnelle. Le potentiel apporté par le traitement automatisé du langage naturel (NLP : Natural Language Processing) est aussi à l'étude. Il présente des perspectives passionnantes d'amélioration de l'expérience client. Une première application concrète de NLP devrait prochainement être testée auprès des clients, avec la mise en place du premier Voicebot de Swiss Life. Continuellement, Swiss Life identifie les besoins clients et les points d'amélioration dans leurs parcours utilisateurs, afin de concevoir des solutions pouvant répondre à leurs attentes. De nombreux tests de ces solutions prototypées sont réalisés auprès des clients, et, s'ils sont prometteurs, Swiss Life crée une activité de développement en mode « start-up », en suivant les règles de fonctionnement agiles.

Focus sur la gestion de la crise liée à la Covid -19

Au plus proche des
clients en temps de
crise sanitaire

Soutien
aux clients

Contributions
aux fonds
de soutien

Promouvoir la finance durable

La gestion de long terme fait partie du modèle d'affaire des assureurs. La finance durable s'inscrit donc dans la logique de la stratégie et dans la raison d'être de Swiss Life. En 2020, Swiss Life a poursuivi ses travaux d'intégration des enjeux ESG / climat dans la gouvernance, mais aussi dans le déploiement de nouvelles offres et la montée en compétences des équipes.



Investisseur responsable

*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 2019, publié en 2020, ainsi que dans les différentes politiques mentionnées.*



Enjeu RSE associé

- **Stratégie d'investissement ESG**

Investisseur responsable

L'intégration des critères ESG / climat dans la gouvernance

La gouvernance des thématiques ESG / climat implique Swiss Life France, mais aussi le groupe Swiss Life qui fixe les orientations de la politique ESG, et Swiss Life Asset Managers, société de gestion filiale de Swiss Life qui gère les actifs de Swiss Life France 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 traite de l'ESG / climat on peut citer :

- l'ALCO (Asset-Liability Committee), instance qui traite de l'allocation stratégique d'actifs ;
- le LIRC (Local Investment and Risk Committee) qui valide les décisions d'investissements ;
- 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.

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

- Depuis 2018, le groupe Swiss Life est signataire des principes pour l'investissement responsable (PRI). Son conseil d'administration supervise et est garant de l'engagement de Swiss Life vis-à-vis des PRI.
- Le groupe Swiss Life a défini une politique d'investissement responsable qui présente la manière dont les principes de

l'investissement responsable sont intégrés dans sa gestion et s'appliquent à toutes les classes d'actifs (Swiss Life Asset Managers' approach to responsible investment).

- Le mandat de gestion des actifs de Swiss Life France à Swiss Life Asset Managers France intègre des directives relatives à la prise en compte de l'ESG dans les arbitrages d'investissement. La gestion des actifs de Swiss Life France représentait 27 260 millions d'euros au 31 décembre 2020.
- Le groupe Swiss Life a défini son engagement climat en ces termes : *« Être une entreprise responsable et durable est essentiel pour nous. Face aux évolutions, nous devons de réagir de façon proactive et appropriée. Cela vaut également face au changement climatique, un des plus importants défis actuels. Nous sommes pleinement engagés dans l'Accord de Paris dont l'objectif consiste à limiter le réchauffement de la planète à un niveau bien inférieur à 2 °C. »*

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 d'assurance (FFA), Swiss Life France a intégré les risques suivants dans sa réflexion sur les risques ESG / climat : risque de réputation (y compris la perception des collaborateurs), risque de conformité, risque business, risque lié au financement. Par ailleurs, 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 :

- une catégorie de risques « Sustainability, ESG Investment and Climate

Investisseur responsable

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 » comme enjeu prioritaire ;
- le risque climat a été intégré à titre exploratoire dans le processus d'évaluation interne des risques et de la solvabilité (ORSA : Own Risk and Solvency Assessment) ;
- une évaluation du risque climat est effectuée *via* la méthodologie MSCI Climate Value-at-Risk (MSCI ESG Research). Ce modèle évalue l'exposition de chaque investissement aux risques physiques et de transition, selon un scénario de référence de réchauffement de 2 °C.

La volonté de promouvoir largement la finance durable

Swiss Life participe à la promotion du sujet ESG / climat dans les démarches de place, avec ses pairs, dans les sociétés dans lesquelles elle investit et auprès de ses clients.

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

En France, Swiss Life France participe, *via* la Fédération française de l'assurance, 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 2020, Swiss Life France a participé à l'élaboration du reporting quantitatif 2019 de l'observatoire de la finance durable, et publié dans la partie qualitative ses engagements publics en termes d'investissement responsable.

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

Ces politiques présentent les principes qui guident :

- le suivi de la performance extra-financière des sociétés du portefeuille, avec une approche adaptée à chaque classe d'actif ;
- l'exercice du droit de vote, expression importante de la responsabilité actionnariale ;
- et les principes de la politique de vote qui favorisent la transparence, l'investissement responsable et la réduction de l'impact du changement climatique.

Pour contribuer au développement de l'investissement responsable, Swiss Life a développé une offre financière « Choix Responsable » à l'intention de ses clients épargnants. Les experts de Swiss Life Gestion Privée ont ainsi évalué et sélectionné une gamme de fonds sur des critères de performance, de transparence et d'implication dans l'investissement responsable.

Swiss Life fait constamment évoluer son offre pour tenir compte des attentes de la société et du cadre réglementaire présent et à venir.

Illustration de la mise en place de ces politiques

Développement des supports d'épargne responsable



Les encours des unités de compte labélisées (ISR, GreenFin ou Finansol) proposées par Swiss Life France ont significativement augmenté au cours de l'année 2020. Pour l'ensemble des labels, on constate une hausse de 158 % des encours, passant de 195 à 548 millions d'euros fin 2020. Cette forte progression s'explique notamment par l'augmentation importante du nombre d'unités de compte ayant obtenu un label. C'est notamment le cas pour le label ISR. À périmètre identique, les encours des unités de compte labélisées ont tout de même progressé de 38 % par rapport au dernier exercice.

Au cours de l'année 2020, d'autres labels ont émergé, tels que Relance ou LuxFlag. Ces nouveaux labels ont déjà été implémentés au sein des perspectives d'investissement possibles.

Par ailleurs, Swiss Life Asset Managers développe la labellisation ISR de ses fonds. Ainsi, le 2 décembre 2020, cinq fonds gérés par Swiss Life Asset Managers France ont reçu le « Label ISR », distinguant « un placement qui vise concilier performance économique et impact social et environnemental en finançant les entreprises et les entités publiques qui contribuent au développement durable quel que soit leur secteur d'activité ».

Focus sur la gestion de la crise liée à la Covid -19

Nos actions en tant
qu'investisseur responsable
en réponse à la crise

07

Acteur citoyen

Acteur citoyen



Des engagements pour la société

En cette année particulière, la solidarité a été plus que jamais nécessaire. Acteur citoyen engagé, notamment au travers de sa Fondation, Swiss Life a choisi de maintenir l'ensemble de ses engagements et a mené plusieurs projets citoyens et solidaires emblématiques.



Enjeu RSE associé

- **Impact de Swiss Life dans la société**

La Fondation Swiss Life

La Fondation Swiss Life reste engagée sur sa stratégie menée autour de trois enjeux : l'innovation, l'ancrage territorial et les relations humaines. Ils irriguent l'ensemble des actions menées par la Fondation sur la base de trois piliers historiques : agir pour une santé durable, soutenir la création, et encourager à la solidarité. Ces trois points sont pleinement en phase avec la raison d'être du groupe – « Permettre à chacun de vivre selon ses propres choix » – et en ligne avec la stratégie RSE de Swiss Life.

La Fondation permet à chacun de pouvoir continuer à faire ses choix et poursuivre ses rêves, en soutenant des projets citoyens qui offrent cette liberté.

Soutenir la création

Un soutien continu à la solidarité et à la culture

L'année 2020 a été l'occasion de donner un nouvel élan au Prix Swiss Life à 4 mains, dont les lauréats bénéficient désormais de nouvelles opportunités de valorisation de leur œuvre. Pour la quatrième édition du prix, le jury a choisi Le Bleu du Ciel, du photographe plasticien Édouard Taufenbach et du compositeur

Régis Campo, comme projet de l'édition 2020-2021. Les lauréats bénéficient d'une bourse et seront exposés dans plusieurs institutions culturelles à Paris et en région en 2021, lorsque les conditions sanitaires l'autoriseront. Le prix permet également l'édition de leur œuvre, dont les modalités ont été revues afin de réaliser une édition sur mesure. Les nouveautés apportées permettent ainsi d'améliorer la visibilité des lauréats et de mieux valoriser leur œuvre. Swiss Life dispose d'une réelle notoriété grâce à ce prix unique en France, alliant photo et musique.

Agir pour une santé durable

Une adaptation nécessaire pour poursuivre les projets
Autre projet qui a connu un renouveau en 2020 : les initiatives culturelles en faveur des malades d'Alzheimer et de leurs aidants, que la Fondation soutient en partenariat avec France Alzheimer. La situation sanitaire liée à la Covid-19 a été l'occasion, pour les partenaires de la Fondation, de proposer de nouvelles immersions culturelles aux malades d'Alzheimer et à leurs aidants. Par exemple, le musée du Jeu de Paume a proposé

des conférences / visites en ligne puisant dans ses banques d'images et ses fonds documentaires, pour continuer à faire vivre l'exposition *Le Supermarché des images*. Le Palais de Tokyo a organisé, dès le mois de juin 2020, une visite interactive « caméra au poing » pour s'immerger dans l'exposition d'Ulla Von Brandenburg. Ces visites virtuelles ont permis à de nouveaux couples aidant – aidé de se joindre à l'expérience, et même à d'anciens visiteurs de pouvoir en profiter à nouveau.

En 2020, l'humain, l'entraide et la solidarité ont eu plus que jamais leur place au sein des actions de la Fondation Swiss Life.

Acteur citoyen

Le succès de ces initiatives a permis d'initier des réflexions sur de nouveaux formats de visite culturelle, à pérenniser en complément des visites et ateliers présentiels. La Fondation Swiss Life souhaite donc soutenir le développement de ces nouvelles offres avec France Alzheimer et les musées partenaires. Dans cet élan pour rendre la culture plus inclusive, la Fondation Swiss Life a également soutenu la création d'un livret *FALC* (facile à lire et à comprendre) pour l'exposition *Pompéi* du Grand Palais.

Enfin, le partenariat historique avec l'Institut Curie (institution dédiée à la lutte contre le cancer) a été renouvelé en 2020.

Malgré le contexte sanitaire qui a contraint Swiss Life à réduire ses actions dans le cadre de la campagne « Une Jonquille contre le cancer », 70 000 euros de dons ont été collectés.

Encourager à la solidarité

Une solidarité fédératrice renforcée

Afin de susciter toujours plus d'envie et de rester à l'écoute des préoccupations de ses parties prenantes, la Fondation Swiss Life a réalisé, courant 2020, une enquête auprès des collaborateurs . Il s'agissait de se questionner sur la pertinence des thématiques sélectionnées par la Fondation, sur l'implication des collaborateurs, mais aussi de pouvoir aborder de nouvelles pistes de réflexions, au plus près des attentes des collaborateurs. Il s'avère que la Fondation dispose d'une notoriété importante en interne, observable notamment par le taux de participation aux actions menées, mais également par la corrélation entre les préoccupations des collaborateurs de Swiss Life (majoritairement liées à la santé) et les actions de la Fondation. Il faut noter aussi un élan de solidarité parmi eux : ils déclarent être prêts à s'investir dans des journées de solidarité.

70 000
euros
de dons collectés
dans le cadre de la campagne
*« Une jonquille
contre le cancer ».*

Les autres initiatives citoyennes de Swiss Life

AI4Curie : l'intelligence artificielle au service de la recherche médicale

Début 2020, Swiss Life et l'Institut Curie, partenaires de longue date, ont lancé le challenge « AI4Curie », destiné à identifier un projet visant à mieux prédire, grâce à l'intelligence artificielle, la réponse au traitement par immunothérapie des patients atteints d'un cancer bronchique.

La startup Magic LEMP est lauréate du challenge avec son projet CaPrICoRN, La mise en place du projet sélectionné aura lieu dans les locaux de l'Institut Curie, avec le soutien financier de Swiss Life. Les lauréats seront accompagnés par les meilleurs experts pour mettre en place leur preuve de concept (ou POC).

Swiss Life devient partenaire de *LinkedOut*, un voilier pour La Course au Changement

Swiss Life s'est associée, aux côtés d'Advens, pour devenir l'un des partenaires majeurs du voilier *LinkedOut*, *La Course au Changement* en faveur de l'inclusion professionnelle, dans le cadre du Vendée Globe. Convaincue du rôle sociétal qu'elle doit jouer en tant qu'entreprise citoyenne, Swiss Life souhaite contribuer au changement d'échelle de l'inclusion de personnes en situation de précarité. Cette course solidaire fait écho aux valeurs de Swiss Life et résonne particulièrement avec sa raison d'être : permettre à chacun de faire ses choix, de réaliser ses projets et de vivre ainsi en toute liberté.

La Course au Changement, menée par le skipper Thomas Ruyant, porte ainsi la voix des exclus à travers le monde, pour aider 80 candidats en situation de précarité à retrouver un emploi. Grâce à cette initiative solidaire, dix candidats ont retrouvé le chemin de l'emploi, à la fin décembre 2020 (et trente-sept à fin janvier 2021).

Partenariat avec LADAPT : ancrer les actions solidaires au cœur des territoires

Dans le cadre de son partenariat avec LADAPT, association d'accompagnement et d'insertion des personnes en situation de handicap, Swiss Life et sa Fondation œuvrent conjointement pour développer l'emploi des personnes en situation de handicap invisible, et favoriser le parcours vers l'emploi. De nombreuses actions sont ainsi mises en place : l'école inclusive, l'apprentissage accompagné, la formation, la mobilisation du numérique au service de l'emploi des personnes en situation de handicap.

Acteur citoyen, engagé dans la société, Swiss Life développe également son ancrage territorial et local avec la construction d'une relation privilégiée avec les acteurs régionaux de LADAPT et ses différents partenaires.

Focus sur la gestion de la crise liée à la Covid -19

La solidarité
en réponse à la crise

08

Gouvernance

Gouvernance

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. Swiss Life peut compter sur une gouvernance solide et agile pour être en conformité avec ces évolutions.

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



Enjeux RSE associés

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

Gouvernance : conformité et gestion des risques

Un processus rigoureux et actualisé régulièrement

La gestion des risques et la conformité s'appuient sur un dispositif complet qui irrigue tous les processus et toutes les fonctions de l'entreprise, et qui est actualisé tous les ans.

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 le conseil d'administration.

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

Pour Swiss Life, comme pour l'ensemble des assureurs, la maîtrise et la protection des données sont des enjeux fondamentaux. Couvrant de très nombreux sujets et activités, les données font partie du quotidien de tous les collaborateurs, et l'entreprise s'est fixé pour objectifs 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 *via* 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 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 sensibilisation.

Cyber-sécurité : préserver les clients, l'entreprise, et ses collaborateurs

En 2020, pour s'adapter à l'apparition de nouveaux cyber-risques, Swiss Life a renforcé son plan d'action et ses investissements dans le cadre d'une feuille de route pluriannuelle.

Les campagnes de sensibilisation avaient notamment pour objectif de développer une approche positive de la sécurité des données, et plus globalement de faire évoluer les usages :

- une mise à jour du e-learning sur la sécurité des informations a été proposée à l'ensemble des collaborateurs sous forme de « serious game », dans l'objectif d'adopter les bons réflexes en matière de cyber-sécurité. En 2020, 94 % des nouveaux entrants ont validé cette formation en ligne ;

- les campagnes internes de prévention et de sensibilisation au *phishing* valorisent les bons réflexes et accompagnent les collaborateurs qui ne les ont pas encore acquis. Tous les nouveaux entrants bénéficient de cette sensibilisation lors de leur intégration, et un processus d'alerte en cas de suspicion de phishing permet de maintenir l'attention de tous. Ces campagnes ont été intensifiées en 2020, avec un taux de vigilance des collaborateurs de 89 %, en nette progression par rapport à l'exercice précédent ;
- la participation au « cybermois », le mois européen de la cyber-sécurité, a été l'occasion de proposer à l'ensemble des collaborateurs de Swiss Life des formats ludiques pour approfondir leurs connaissances sur les enjeux de sécurité, protéger leur vie numérique et acquérir de bons réflexes.

En 2020,
94 %
des
nouveaux entrants
ont validé la formation
sur la *sécurité*
des données

Gouvernance : conformité et gestion des risques

Par ailleurs, la charte du bon usage des systèmes d'information, annexée au règlement intérieur et à destination de tous les utilisateurs (collaborateurs Swiss Life et prestataires), a été mise à jour : elle intègre à présent les nouveaux usages de travail collaboratif, outils de visioconférence, et rappelle les droits et devoirs des utilisateurs quant à l'usage des systèmes d'information.

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

RGPD : protéger et informer

En 2020, de nombreuses actions ont été menées au titre de l'amélioration continue des pratiques et de développement de l'appropriation des sujets RGPD par les collaborateurs.

- Un code de déontologie sur les enregistrements des conversations téléphoniques des conseillers des services clients a été mis en place. Swiss Life fait ainsi le choix de renforcer la transparence auprès de ses collaborateurs.
- La coopération avec les filiales a été renforcée, dans le cadre de l'évaluation du niveau de sécurité des tiers (fournisseurs, délégataires de gestion...). Swiss Life a ainsi intensifié la mutualisation des bonnes pratiques, valorisé l'utilisation de références communes, et ainsi fait progresser le niveau de sécurité et de conformité.
- Des webinars #CultureData ont été 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. L'un d'eux avait notamment pour sujet « RGPD : assurer l'éthique de nos données ». Par ailleurs une formation e-learning dédiée RGPD assure la formation permanente des collaborateurs.

En matière de communication et d'accompagnement, une page, et des fiches pratiques et un lexique dédiés aux sujets RGPD sont mis à disposition des collaborateurs sur l'intranet de Swiss Life. Par ailleurs, en 2020, huit articles à destination des collaborateurs administratifs ont été publiés, par exemple sur la mise en conformité et la gestion du RGPD chez Swiss Life, ou encore sur des sujets d'actualité, les grands principes et les évolutions autour de cette thématique.

#CultureData

Focus sur la gestion de la crise liée à la Covid -19

Adapter
les processus métier



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

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



Enjeu RSE associé

- **Éthique des affaires**

Gouvernance : éthique des affaires

Valeurs et confiance

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

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

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

Enfin, il s'agit de **prouver la fiabilité** de Swiss Life par sa façon d'agir, de manière responsable, en tant que partenaire de confiance.

La personnalité de marque de Swiss Life, sa stratégie d'entreprise, ses principes opérationnels et de conduite constituent un fil directeur pour toutes ses activités.

Formation, éthique et prévention

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

Des modules de sensibilisation, organisés en e-learning, sont obligatoires pour tous les collaborateurs, afin qu'ils puissent prendre connaissance du code de conduite et valider leur compréhension *via* un questionnaire.

En 2020, 95 % des nouveaux entrants y ont participé.

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 2020, le taux de réussite des nouveaux entrants à l'ensemble des formations obligatoires conformité et éthique est de 93 %.

Prévention et détection de la fraude

Swiss Life dispose également d'un dispositif de lutte contre la fraude, qui s'appuie sur la politique anti-fraude définie par le groupe Swiss Life. Cette politique fait l'objet de directives, guidelines et d'instructions mises en œuvre par Swiss Life France. Elle s'appuie sur le code de conduite et sur un réseau interne qui travaille à renforcer le dispositif de lutte contre la fraude : la cellule de lutte contre la fraude, un réseau de trente-sept référents au sein des directions métiers, et de nombreuses autres directions concernées (juridique, ressources humaines, IT, distribution, conformité, service réclamation...).

En 2020,

93 %
des

nouveaux entrants

ont réussi les formations
obligatoires conformité
et éthique.

Gouvernance : éthique des affaires

Le dispositif d'alerte

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

Afin de lutter contre des situations, comportements et / ou actes, inappropriés ou non conformes au code de conduite de Swiss Life, aux lois et règlements nationaux et internationaux, le dispositif d'alerte permet de les signaler aux référents désignés par Swiss Life, afin d'y remédier ou d'y mettre fin. 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.

En 2020, conformément aux recommandations de place de l'ACPR, Swiss Life a renforcé les contrôles relatifs à l'honorabilité des administrateurs, dirigeants effectifs et fonctions clés. Leur exemplarité est un élément clé de la gouvernance.

Achats responsables

Swiss Life continue de renforcer la prise en compte des critères RSE dans la sélection de ses fournisseurs. Les travaux sur les achats responsables portent à la fois sur les nouveaux fournisseurs et sur ceux déjà référencés. La stratégie d'achats responsables est co-construite avec les fournisseurs, dans un esprit de transparence et d'amélioration continue. L'objectif est de s'assurer que les partenaires de Swiss Life partagent et respectent les ambitions sociales, environnementales et éthiques que l'entreprise s'est fixées.

En 2019, Swiss Life France avait conduit une analyse des risques de corruption sur l'ensemble de son portefeuille fournisseurs, et identifié les cent les plus exposés selon une approche par les risques. Pour quatre-vingt-neuf d'entre eux, des mesures d'évaluation plus approfondies, en utilisant l'outil EcoVadis, ont été déployées en 2020.

Sur cet exercice, Swiss Life a mené quatre campagnes d'évaluation de ses fournisseurs avec la plateforme EcoVadis : cinquante-cinq fournisseurs ont été évalués, représentant un taux de participation de 61,8 %. La plateforme attribue un score global réparti sur quatre

critères : environnement, social, éthique et achats responsables. Une pondération spécifique est utilisée en fonction du secteur d'activité du fournisseur. Le score moyen des fournisseurs de Swiss Life est de 59,8 sur 100, supérieur à la moyenne EcoVadis en France (58,9 sur 100). Swiss Life souhaite accompagner ses fournisseurs dans une démarche de progrès.

*Campagne d'évaluation
fournisseurs :*

- 61,8 % de participation*
- score moyen de nos
fournisseurs évalués
59,8 / 100*

Focus sur la gestion de la crise liée à la Covid -19

Assurer la continuité
d'activité sur toute
la chaîne de valeur

09

Indicateurs
quantitatifs

Indicateurs quantitatifs

	2018				2019				2020			
	Global (unité économique et sociale)	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé	SwissLife Assurances de Biens	Global (unité économique et sociale)	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé	SwissLife Assurances de Biens	Global (unité économique et sociale)	SwissLife Assurance et Patrimoine	SwissLife Prévoyance et Santé	SwissLife Assurances de Biens
Employeur responsable												
<i>Qualité de vie au travail</i>												
Taux de couverture des collaborateurs ayant eu au moins un jour de télétravail dans l'année	36 %	43 %	34 %	28 %	79 %	92 %	75 %	65 %	97 %	Données non disponibles suite à la modification du mode de calcul		
Taux d'engagement des collaborateurs <i>(Changement d'échelle de mesure en 2019)</i>	Non disponible				69 %				Non disponible			
<i>Santé et sécurité au travail</i>												
Taux d'absentéisme (liés aux accidents du travail)	Non disponible				0,08 %	0,06 %	0,11 %	0,10 %	0,04 %	0,03 %	0,03 %	0,08 %
<i>Diversité</i>												
Index égalité H/F	71/100				88/100				92/100			
Taux de femmes dans le management de Swiss Life	Non disponible				44 %				43 %			
Taux de transformation des alternants en CDI/ CDD	Non disponible				Non disponible				24 %	19 %	33 %	26 %
Nombre de nationalités représentées parmi les collaborateurs	Non disponible				31	25	12	8	35	26	16	8
<i>Formation</i>												
Taux de salariés ayant bénéficié d'une évolution de carrière	9 %	13 %	4 %	6 %	8 %	8 %	9 %	5 %	7 %	7 %	9 %	4 %
Taux de participation au certificat digital assurances	Non disponible				90 %	88 %	92 %	94 %	87 %	80 %	91 %	91 %
Taux de postes ouverts et pourvus par la mobilité interne	Non disponible				16 %	4 %	9 %	3 %	25 %	13 %	7 %	5 %

Indicateurs quantitatifs

	2018				2019				2020			
	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
<i>Management transparent, en dialogue</i>												
Taux d'entretiens annuels réalisés	97 %	96 %	98 %	99 %	98 %	98 %	99 %	97 %	98 %	98 %	99 %	99 %
Nombre moyens de réunions formelles avec les instances représentatives du personnel par mois	7				3				3			
Assureur et investisseur responsable												
<i>Relation responsable et transparente</i>												
Net Promoter Score	12,3				17,8				16,8			
Nombre de clients connectés au moins une fois sur MySwissLife	439 415				512 175				624 775			
<i>Pertinence de l'offre pour les clients</i>												
Évolution du nombre de clients sur la clientèle stratégique (clients aisés et patrimoniaux)	5,7 %				9,3 %				11,6 %			
Évolution du nombre de clients sur la clientèle stratégique (chefs d'entreprise et travailleurs non salariés)	4,6 %				2,6 %				0,3 %			
Taux de recours au forfait prévention santé	2,2 %	Non applicable	2,2 %	Non applicable	1,7 %	Non applicable	1,7 %	Non applicable	1,4 %	Non applicable	1,4 %	Non applicable
Taux de recours aux services d'assistance santé	0,7 %	Non applicable	0,7 %	Non applicable	0,6 %	Non applicable	0,6 %	Non applicable	0,5 %	Non applicable	0,5 %	Non applicable
<i>Stratégie d'investissement responsable</i>												
Taux de couverture d'analyse ESG ex-post du portefeuille obligataire	98 %				96,1 %				95,9 %			

Indicateurs quantitatifs

	2018				2019				2020			
	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
Acteur citoyen												
Nombre d'actions soutenues par la Fondation Swiss Life	79				141				106			
Gouvernance responsable												
<i>Gestion des risques et conformité</i>												
Nombre d'amendes /infractions relevées par les autorités de tutelles	0				0				0			
<i>Éthique des affaires</i>												
Campagnes Ecovadis : taux participation	Non disponible				Non disponible				61,8 %			
Campagnes Ecovadis : score moyen (sur 100)	Non disponible				Non disponible				59,8			
Taux de réussite des nouveaux entrants aux formations obligatoires conformité et éthique	Non disponible				96 %				93 %			
<i>Intégration stratégique de la RSE</i>												
Perception de notre raison d'être par les collaborateurs	27 %				38 %				46 %			
Perception de notre raison d'être par les clients cibles	68 % aisés et patrimoniaux et 64 % professionnels (entps et TNS)				55 % aisés et patrimoniaux et 50 % professionnels (entps et TNS)				51 % pour les CSP+, 38 % pour les clients entreprises et 53 % pour les clients aisés patrimoniaux			

Indicateurs quantitatifs

	2018				2019				2020			
	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
Business model												
<i>Effectifs collaborateurs</i>												
Effectif total	2 166	1 135	677	338	2 189	1 153	682	337	2 278	1 230	698	332
Effectif administratif	1 551	581	643	311	1 591	616	650	308	1 665	664	665	308
Effectif commerciaux	599	538	34	27	584	523	32	29	613	556	33	24
<i>Clients</i>												
Nombre total de clients	1 195 722				1 215 158				1 246 293			
Nombre de clients particuliers aisés et patrimoniaux	123 235				134 742				150 314			
Nombre de clients professionnels (chefs d'entreprise et TNS)	263 691				251 386				252 254			
Nombre d'adhérents de contrats collectifs	309 909				334 150				362 930			
<i>Autres</i>												
Chiffre d'affaires (K€) (primes acquises brutes)	4 976 169	3 360 204	1 293 740	322 225	5 230 242	3 538 942	1 344 343	346 958	5 719 946	3 985 925	1 371 160	362 861
Résultat opérationnel (K€)	250 766	103 540	23 993	17 548	247 425	97 225	34 287	43 445	202 945	68 487	43 759	38 282
Montant des salaires et charges (K€)	179 464	79 066	63 759	25 458	181 261	83 340	61 268	25 470	195 670	97 545	60 851	25 330
Montant des indemnités (K€) (prestations et frais payés)	2 818 279	1 508 194 K€ versés en assurance vie 167 739 versés en rente	948 206	194 139	3 102 093	1 732 262 K€ en assurance vie 173 649 K€ en rentes	989 541	206 641	3 387 117	2 012 433 K€ en assurance vie 184 635 K€ en rentes	975 782	214 267
Ratio de solvabilité France	151 %	123 %	218 %	164 %	184 %	171 %	188 %	174 %	192 %	189 %	156 %	175 %
Dotation à la Fondation Swiss Life	241 000 €	80 000 €	90 000 €	70 000 €	241 000 €	80 000 €	90 000 €	70 000 €	241 000 €	80 000 €	90 000 €	70 000 €
Dotation 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	230 000 €	Non applicable	100 000 €	130 000 €	374 000 €	Non applicable	186 000 €	188 000 €	378 000 €	Non applicable	134 000 €	244 000 €




10

La démarche RSE
en synthèse




La démarche RSE en synthèse

Thématiques	Contribution aux ODD	Risques / Enjeux RSE	Politique	
Introduction				
<i>Intégration stratégique de la RSE</i>		Intégration stratégique de la RSE	<p>Agir de façon responsable dans l'ensemble de ses activités et avec l'objectif de permettre à chacun de vivre selon ses propres choix.</p>	
			<p>Swiss Life a actualisé l'analyse des risques et procédé à une nouvelle revue de cohérence entre la matrice de matérialité et l'analyse des risques 2020 de Swiss Life France. Ces travaux ont conduit à repositionner l'enjeu relatif à la Santé et sécurité des collaborateurs comme enjeu RSE prioritaire.</p> <p>Swiss Life France a affiché sa contribution aux Objectifs de Développement Durable de l'ONU (ODD).</p> <p>Swiss Life a conçu et proposé une formation sur la RSE à tous ses collaborateurs. Un format interactif pour permettre aux apprenants d'acquérir des connaissances générales sur la RSE et expliquer comment la RSE s'incarne plus particulièrement chez Swiss Life, à travers la stratégie #smartlife.</p> <p>Les autres actions dédiées à l'intégration stratégique de la RSE sont réparties dans chacune des thématiques : employeur, assureur/investisseur, acteur citoyen et gouvernance.</p>	
			<p>100 % des pratiques requises par la certification « Top Employer » sur la partie RSE sont en place chez Swiss Life France : ces pratiques concernent l'organisation, le management et l'appropriation par les collaborateurs de la RSE. Swiss Life a également été reconnue pour la diversité des initiatives qu'elle propose en appui de ses activités RSE.</p> <p>Les autres moyens alloués à la RSE sont répartis dans chacune des thématiques : employeur, assureur/investisseur, acteur citoyen et gouvernance.</p>	
			<p>Perception de notre raison d'être par les clients cibles : 55 % pour les clients aisés patrimoniaux et 50 % pour les professionnels (entreprises et TNS).</p> <p>Perception de notre raison d'être par les collaborateurs : 38 %.</p>	<p>KPIs 2020</p> <p>Taux de réalisation de la formation RSE : 93 % (collaborateurs administratifs).</p> <p>Perception de la raison d'être par les collaborateurs : 46 %.</p> <p>Perception de la raison d'être par les clients cibles : 51 % pour les CSP+, 38 % pour les clients entreprises et 53 % pour les clients aisés patrimoniaux.</p>
			<p>Taux de réalisation de la formation RSE : 100 % (collaborateurs administratifs).</p> <p>Perception de la raison d'être par les collaborateurs : 50 %.</p> <p>Perception de la raison d'être par les clients cibles : 53 % pour les CSP+, 40 % pour les clients entreprises et 55 % pour les clients aisés patrimoniaux.</p>	




La démarche RSE en synthèse

Thématiques	Contribution aux ODD	Risques / Enjeux RSE	Politique	
Employeur				
Qualité de vie au travail et diversité	  	Qualité de vie au travail Diversité Santé /Sécurité des collaborateurs	Politique Permettre l'épanouissement des collaborateurs grâce à un environnement de travail adapté, mobile et des services de proximité	
			Actions 2020 Mise en place du télétravail à 100 % dès le 17 mars 2020. Nouvel accord sur le travail responsable négocié fin 2020 intégrant l'organisation du télétravail, un guide du télétravail, ses conditions d'applications. Swiss Life s'est engagée dans une nouvelle phase d'amélioration de l'expérience de travail des collaborateurs avec le Digital Working et a installé les outils adaptés aux nouveaux modes de travaux digitaux et collaboratifs (Teams, Sharepoint, Onedrive). Partenariat signé avec LADAPT pour l'emploi direct des personnes en situation de handicap chez Swiss Life, pour accompagner les personnes en situation de handicap dans leur parcours professionnel et pour soutenir le secteur adapté. Participation à la SEEPH avec une sensibilisation au handicap et à la diversité auprès des collaborateurs.	
			Moyens 2020 Digital working : Création d'un réseau de 80 ambassadeurs pour être les relais de la conduite du changement, création de supports tels que les kiosques numériques. Coût du projet digital working en 2020 : 1,3 M Politique diversité : signature d'un partenariat avec LADAPT, association visant à développer l'emploi des personnes en situation de handicap. Mise en place d'atelier digitaux pour lever les tabous autour du handicap à l'occasion de la SEEPH.	
			KPIs 2019 Nombre de collaborateurs ayant télétravaillé au moins une fois : 79 % Taux d'engagement des collaborateurs : 69 % Index d'égalité H/F : 88/100 Taux de femmes dans le management : 44 %	KPIs 2020 Index d'égalité F/H : 92/100 Taux de femmes dans le management : 43 % Taux d'absentéisme : 0,04 % Taux de transformation des alternants en CDD / CDI : 24 % Nombre de nationalités représentées parmi les collaborateurs : 35 Taux de couverture des collaborateurs ayant eu au moins un jour de télétravail dans l'année : 97 %
			Objectifs 2021 S'assurer des bonnes conditions de travail des collaborateurs par le biais d'enquêtes. Une attention particulière sera portée sur le taux d'absentéisme dans le cadre de cette période de transformation des modes de travail. Ouverture de négociations sur la Diversité et la Qualité de vie au travail avec les représentants du personnel.	



La démarche RSE en synthèse

Thématiques	Contribution aux ODD	Risques / Enjeux RSE	Politique	
Employeur				
<i>Formation, motivation, évolution professionnelle</i>	  	Formation et gestion des emplois Formation à la digitalisation	<i>Politique</i> Permettre aux collaborateurs d'envisager un avenir serein grâce à un accompagnement dans la transformation de leurs métiers et une gestion de leurs carrières.	
			<i>Actions 2020</i> Enrichissement de l'offre de formation en continue : - lancement de MyLearningCoffee, outil digital qui présente les dispositifs d'accompagnement et moyens de développement des compétences qui s'offrent aux collaborateurs ; - développement et enrichissement du programme de transformation managériale Managers'Life, en partenariat avec KEDGE Business School. Maintien de la dynamique de recrutement : Swiss Life a maintenu sa campagne 2020 en s'adaptant au contexte de crise sanitaire. Maintien des rémunérations et accompagnement des collaborateurs dans l'impossibilité d'exercer leur activité dans des conditions normales, sans faire appel aux dispositions d'activité partielle mises en place par le gouvernement. Obtention de la certification « Top Employers 2021 ».	
			<i>Moyens 2020</i> Taux de formation proposées en format digital : 94 % (population administrative). 2 jours de welcome day pour tous les nouveaux entrants : acculturation, formation.	
			<i>KPIs 2019</i> Taux de salariés ayant bénéficié d'une évolution de carrière : 8 %.	<i>KPIs 2020</i> Taux de salariés ayant bénéficié d'une évolution de carrière : 7 %. Taux de participation au Certificat Digital Assurance : 78 % de collaborateurs administratifs certifiés. Taux de postes ouverts et pourvus par la mobilité interne : 25 %.
			<i>Objectifs 2021</i> 100 % des collaborateurs ont suivi une formation (collaborateurs administratifs en CDI) . 100 % de participation au Certificat Digital Assurance (collaborateurs Administratifs en CDI). Renouvellement de la certification Top Employeur.	



La démarche RSE en synthèse

Thématiques	Contribution aux ODD	Risques / Enjeux RSE	Politique	
Employeur				
<i>Management transparent, en dialogue</i>	  	Management transparent	<i>Politique</i> Assurer des échanges réguliers, transparents entre le management et les collaborateurs, notamment par le biais d'un dialogue social développé	
			<i>Actions 2020</i> Un calendrier social maintenu en digitalisé : l'ensemble du calendrier social a été maintenu en digitalisé. Mise en place avec le CSE d'un « Fil d'actualité Covid 19 » qui se tenait toutes les 48 heures et ce jusqu'au 5 mai 2020. Enquêtes d'opinion des collaborateurs en période de confinement, afin de recueillir leurs sentiments et leurs attentes en termes d'organisation, de conditions de travail, de relation avec le manager et les équipes et de prise en main des outils digitaux. En complément, un sondage a été adressé spécifiquement aux nouveaux entrants pour s'assurer de leur bonne intégration dans un contexte particulier.	
			<i>Moyens 2020</i> Calendrier social : mise en place de visioconférence et dématérialisation du vote (e voté). Nombre d'enquêtes d'opinion réalisées auprès des collaborateurs : 5 Dépenses 2020 pour les enquêtes d'opinion des collaborateurs : 22,7 K€	
			<i>KPIs 2019</i> Taux d'entretien annuels réalisés : 98 %. Nombre moyen de réunion formelles avec les instances représentatives du personnel / mois : 3	<i>KPIs 2020</i> Taux d'entretiens annuels réalisés : 98 % Nombre moyens de réunions formelles avec les instances représentatives du personnel par mois : 3
			<i>Objectifs 2021</i> Le nombre de réunion avec les instances représentatives du personnel ne fait pas l'objet d'objectifs : il est ajusté aux besoins et actualité de chaque année. Objectif taux d'entretiens annuels : 97 %	


La démarche RSE en synthèse

Thématiques	Contribution aux ODD	Risques / Enjeux RSE	Politique	
Assureur et Investisseur				
Relation responsable, transparente et digitale avec les clients et apporteurs	 	Relation responsable avec les clients Transparence envers les clients Digitalisation	Politique Développer une relation responsable, transparente et phygitale avec ses clients pour leur permettre de faire les bons choix	
			Actions 2020 Création de Mon diagnosticPro : outil qui permet de mesurer le niveau de risque auquel un chef d'entreprise est confronté, de comprendre l'utilité de chaque typologie d'assurance, et de choisir d'adapter sa couverture en conséquence. Swiss Life a réalisé une nouvelle campagne de prévention avec un positionnement novateur associant prévention routière et prévention santé. Création d'un LAB visant à tester l'apport de nouvelles technologies pour améliorer l'efficacité opérationnelle et l'expérience client. Poursuite du déploiement de la stratégie phygitale et amélioration des outils digitaux au service d'une meilleure qualité de service et d'une plus grande efficacité de gestion.	
			Moyens 2020 Dépenses 2020 pour développer les services digitaux : 10,7 M€	
			KPIs 2019 Net Promoter Score (NPS) : 17,8 Nombre de clients qui se sont connectés au moins une fois sur <i>MySwissLife</i> : 512 175	KPIs 2020 NPS : 16,8 Nombre de clients qui se sont connectés au moins une fois sur <i>MySwissLife</i> : 624 775
			Objectifs 2021 NPS : 22 Nombre de clients qui se sont connectés au moins une fois sur <i>MySwissLife</i> : 650 000	


La démarche RSE en synthèse

Thématiques	Contribution aux ODD	Risques / Enjeux RSE	Politique
Assureur et Investisseur			
<p><i>Pertinence de l'offre pour les clients et selon le contexte actuel</i></p>	 	<p>Pertinence de l'offre</p> <p>Viellissement 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 de ses clients, pour leurs permettre de faire les bons choix.</p>
			<p>Actions 2020</p> <p>Travaux sur les offres de prévoyance collective :</p> <ul style="list-style-type: none"> - une offre digitale repensée en vue de proposer à aux clients un produit packagé et modulable allié à une simplicité et une sécurité de souscription pour l'intermédiaire commercial ; - création d'une nouvelle offre : Prévoyance Entreprises+. <p>Swiss Life a souhaité apporter un soutien direct aux entreprises et aux travailleurs non-salariés, très touchés par les répercussions économiques de la crise du Covid-19. Des mesures ont donc été prises afin d'atténuer l'impact financier en agissant sur l'ensemble des modalités de paiement des primes et d'accompagner les clients par des mesures adaptées en termes de garanties.</p> <p>Pour gérer le grand flux d'échanges et d'activité lié à la Covid -19 et pour préserver la qualité de service délivrée aux clients, Swiss Life a adapté l'organisation de certains services avec l'objectif constant de maintenir les délais de traitement habituels.</p> <p>Dans une volonté d'apporter sa contribution aux initiatives de soutien à l'économie portées par les acteurs institutionnels et l'ensemble de la branche assurance, Swiss Life a contribué :</p> <ul style="list-style-type: none"> - au Fonds de solidarité en faveur des TPE/ PME mis en place par l'État ; - à la Contribution des complémentaires santé ; - au Fonds d'action sociale.
			<p>Moyens 2020</p> <p>Dépenses 2020 pour la prévention santé : 134 K€.</p> <p>Dépenses 2020 pour la prévention dommages : 244K€.</p>
			<table border="1"> <tr> <td> <p>KPIs 2019</p> <p>Évolution du nombre de clients sur nos les cibles stratégiques (clients aisés et patrimoniaux) : 9,30 %.</p> <p>Évolution du nombre de clients sur nos les cibles stratégiques (chefs d'entreprises et TNS) : 2,6 %.</p> <p>Taux de recours aux forfait prévention en santé : 1,79 %.</p> <p>Taux de recours aux services d'assistance en santé : 0,67 %.</p> </td> <td> <p>KPIs 2020</p> <p>Évolution du nombre de clients sur les cibles stratégiques (clients aisés et patrimoniaux) : 11,6 %.</p> <p>Évolution du nombre de clients sur les cibles stratégiques (chefs d'entreprises et TNS) : 0,3 %.</p> <p>Taux de recours aux forfait prévention santé : 1,46 %.</p> <p>Taux de recours aux services d'assistance santé : 0,57 %.</p> </td> </tr> </table>
<p>KPIs 2019</p> <p>Évolution du nombre de clients sur nos les cibles stratégiques (clients aisés et patrimoniaux) : 9,30 %.</p> <p>Évolution du nombre de clients sur nos les cibles stratégiques (chefs d'entreprises et TNS) : 2,6 %.</p> <p>Taux de recours aux forfait prévention en santé : 1,79 %.</p> <p>Taux de recours aux services d'assistance en santé : 0,67 %.</p>	<p>KPIs 2020</p> <p>Évolution du nombre de clients sur les cibles stratégiques (clients aisés et patrimoniaux) : 11,6 %.</p> <p>Évolution du nombre de clients sur les cibles stratégiques (chefs d'entreprises et TNS) : 0,3 %.</p> <p>Taux de recours aux forfait prévention santé : 1,46 %.</p> <p>Taux de recours aux services d'assistance santé : 0,57 %.</p>		
<p>Objectifs 2021</p> <p>En matière de prévention, l'objectif est de mieux faire connaître l'offre prévention afin que les taux de recours à ces services progressent.</p>			


La démarche RSE en synthèse

Thématiques	Contribution aux ODD	Risques / Enjeux RSE	Politique	
Assureur et Investisseur				
Stratégie d'investissement ESG		Stratégie d'investissement ESG	<p><i>Politique</i></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><i>Actions 2020</i></p> <p>Intégration des risques suivants dans la réflexion sur les risques ESG / climat : risque de réputation (y compris la perception des collaborateurs), risque de conformité, risque business, risque lié au financement. Risque physique (pertes liées à des événements climatiques extrêmes) et le risque de transition (ajustement vers une économie « bas carbone » et problématique dite des « stranded assets » ou « actifs bloqués »).</p> <p>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).</p> <p>Une catégorie de risques « Sustainability, ESG Investment and Climate Change » a été intégrée dans la cartographie des risques stratégiques de l'entreprise.</p>	
			<p><i>Moyens 2020</i></p> <p>Analyse ESG : Le périmètre d'analyse ex-post est de 85 % des encours de Swiss Life France (obligations, prêts aux entreprises et actions).</p> <p>Participation au programme d'investissement « Relance Durable France » : investissement dans les fonds : 40 millions d'euros investis dans les secteurs généralistes, santé et tourisme.</p>	
			<p><i>KPIs 2019</i></p> <p>Taux de couverture d'analyse ESG ex-post du portefeuille obligataire : 96,19 %.</p>	<p><i>KPIs 2020</i></p> <p>Taux de couverture d'analyse ESG ex-post du portefeuille obligataire : 95,9 %.</p>
			<p><i>Objectifs 2021</i></p> <p>Exclusion charbon : l'exposition obligataire directe aux entreprises qui réalisent plus de 10 % de leur chiffre d'affaires dans des activités d'extraction ou de vente de charbon sera nulle pour le portefeuille de Swiss Life France au plus tard en 2030.</p>	


La démarche RSE en synthèse

Thématiques	Contribution aux ODD	Risques / Enjeux RSE	Politique	
Acteur citoyen				
Entreprise citoyenne		Impact de Swiss Life dans la société	<p>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>	
			<p>Nouvel élan à deux projets en particulier : le prix Swiss life à quatre mains, et les initiatives soutenues avec France Alzheimer. Enquête auprès des collaborateurs pour s'assurer de la pertinence des actions de la Fondation. Challenge AI4Curie, destiné à identifier un projet visant à mieux prédire, grâce à l'intelligence artificielle, la réponse au traitement par immunothérapie des patients atteints d'un cancer bronchique. Partenaire de LinkedOut, La Course Au Changement en faveur de l'inclusion professionnelle, dans le cadre du Vendée Globe. L'objectif de ce partenariat est d'aider 80 candidats en situation de précarité à retrouver un emploi. Partenariat avec l'association Entourage pour soutenir l'initiative « Les Bonnes Ondes » visant à accompagner les personnes isolées et/ou précaires, grâce à des appels réguliers. Swiss Life a par ailleurs proposé à ses collaborateurs d'adhérer au dispositif en tant que bénévoles. Maintien de tous les financements prévus même lorsque les projets étaient à l'arrêt du fait du Covid-19. Fonds d'action sociale de Swiss Life a engagé un partenariat avec la plateforme Solidaires-handicaps.fr afin de faciliter le quotidien des personnes en situation d'handicap pendant les périodes de confinement.</p>	
			<p>Challenge AI4Curie : soutien financier à hauteur de 60 000 euros. Soutien aux musées pour les visites Alzheimer : 63 600 euros Partenariat avec la l'Institut Curie : 70 000 euros de dons. « Aidons à aider » un budget de 15 000 euros a été débloqué, et 5 projets solidaires, portés par les collaborateurs ont été soutenus. Programme « aider à aider », de soutien aux projets associatifs des collaborateurs de Swiss Life : 12 projets soutenus et 47 000 euros versés. « Les bonnes ondes » soutien à l'association entourage : 20 000 euros. Swiss Life a fait don de 150 000 masques FFP2 remis directement auprès de l'AP-HP d'Ile-de-France, des hôpitaux, EHPAD, médecins et infirmières. Solidaires-handicaps.fr : soutien à hauteur de 50 K€. Actions de l'association soutenues <i>via</i> cette contribution = 286. Budget partenariat LinkedOut : 200 000 euros.</p>	
			<p>Nombre d'actions soutenues par la Fondation : 141.</p>	<p>Nombre d'actions soutenues par la Fondation Swiss Life : 106.</p>
			<p>Continuer à stabiliser le nombre d'actions soutenues par la fondation (après une croissance significative de 2018 à 2019 suite à la revue des orientations de la fondation).</p>	

La démarche RSE en synthèse

Thématiques	Contribution aux ODD	Risques / Enjeux RSE	Politique	
Gouvernance				
Conformité et gestion des risques		Conformité et gestion des risques Gestion des données Cyber-risques	Mise en place d'une gouvernance permettant de s'assurer du risque de non-conformité et une gestion responsable des données.	
			Actualisation des analyses de risques : intégration de l'enjeu santé et sécurité comme significatif. Renforcement de la coopération avec les filiales dans le cadre de l'évaluation du niveau de sécurité des tiers. Renforcement de la mutualisation des bonnes pratiques, valorisation de l'utilisation de références communes et ainsi faire progresser le niveau de sécurité et de conformité. Campagnes de sensibilisations pour objectif de développer une approche positive de la sécurité des données, et plus globalement de faire évoluer les usages. Tout nouvel entrant doit suivre une formation dédiée à la RGPD Renforcement du plan d'action et des investissements dans le cadre d'une feuille de route pluriannuelle sur la sécurité des informations. Refonte de la charte du bon usage des Systèmes d'Information, annexée au règlement intérieur, et à destination de tous les utilisateurs (collaborateurs Swiss Life et prestataires). Participation au cybermois, le mois européen de la CyberSécurité, dans l'objectif d'approfondir les connaissances des collaborateurs sur les enjeux de sécurité et du numérique. Développement de webinars #CultureData par des experts internes pour accompagner les collaborateurs dans le développement de leurs compétences sur les sujets RGPD.	
			Moyens 2020 % cybersécurité dans le budget IT : 5,3 % en 2020 contre 4,2 % en 2019 et 3,5 % en 2018.	
			KPIs 2019 Nombre d'amendes/infractions relevées par les autorités de tutelles : 0.	KPIs 2020 Nombre d'amendes/infractions relevées par les autorités de tutelles : 0.
			Objectifs 2021 Nombre d'amendes/infractions relevées par les autorités de tutelles : 0.	

La démarche RSE en synthèse

Thématiques	Contribution aux ODD	Risques / Enjeux RSE	Politique	
Gouvernance				
Ethique, valeurs et déontologie		Ethique des affaires	Politique Assurer un comportement éthique vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes visant à éviter la corruption, les conflits d'intérêt, le blanchiment d'argent et l'évasion fiscale.	
			Actions 2020 Travaux sur les achats responsables portant à la fois sur les nouveaux fournisseurs et sur ceux déjà référencés. Pour ces derniers, des mesures d'évaluation plus approfondies, en utilisant l'outil EcoVadis, ont été déployées. Renforcement du dispositif de lutte contre la fraude, qui s'appuie sur la politique anti-fraude définie par le Groupe Swiss Life.	
			Moyens 2020 Dispositif de lutte contre la fraude : un réseau de 37 référents au sein des Directions Métiers, et de nombreuses autres directions concernées. Achats responsables : 4 campagnes d'évaluation de ses fournisseurs avec la plateforme Ecovadis.	
			KPIs 2019 Taux de réussite des nouveaux entrants aux formations obligatoires conformité et éthique : 96 %.	KPIs 2020 Taux de réussite des nouveaux entrants aux formations obligatoires conformité et éthique : 93 %. 55 fournisseurs ont été évalués sur la plateforme Ecovadis, représentant un taux de participation de 61,8 %. Le score moyen des fournisseurs Swiss Life est de 59,8/100, supérieur à la moyenne Ecovadis en France (58,9/100). 95 % des nouveaux entrants ont participé aux modules de sensibilisation au code de conduite en 2020.
			Objectifs 2021 100 % des fournisseurs identifiés dans la cartographie des risques répondent au questionnaire EcoVadis pour 2021 (base 2019). Taux de réussite des nouveaux entrants aux formations obligatoires conformité et éthique : 95 %.	



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

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