



Déclaration de Performance Extra-Financière

Rapport Aviva Solutions Durables



juillet 2019

sommaire

05	Edito
06	Qui sommes-nous Le Groupe Aviva, activités et entités
08	Modèle d'affaires Aviva France
10	Méthodologie Liste des 13 principaux risques RSE retenus par Aviva France
12	L'intégration des enjeux RSE au cœur de notre stratégie
14	Catégorie : Sociétal / Social
30	Catégorie : Environnement
40	Catégorie : Fraude Catégorie : Droits de l'Homme
46	Annexes : concordance des risques par entité



**Patrick
Dixneuf**

directeur général d'Aviva Europe et d'Aviva France

Aviva Solutions Durables

La performance globale d'une entreprise est le reflet de ses activités financières mais aussi de ses activités extra financières. La société civile et globalement l'ensemble des parties prenantes est de plus en plus en attente d'évaluations dans ce domaine. Pour répondre à cette évolution, les obligations en matière de démarche Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) ont évolué, notamment sur les exigences d'évaluations. L'objectif est de tendre vers des critères de plus en plus précis pour évaluer la capacité d'une entreprise à exercer sa responsabilité sociale et environnementale, au bénéfice de l'entreprise, de ses parties prenantes et, plus largement, de la société.

Plusieurs documents issus d'obligations réglementaires participent à la mesure des actions des entreprises et des impacts en matière de RSE^[1]. Le présent document se veut un reflet de la prise en compte des enjeux RSE dans toute la dynamique de notre métier d'assureur. Les questions que nous avons à traiter sont spécifiques : comment proposer le meilleur produit d'assurance à nos clients ? Comment les inciter à adopter des comportements plus responsables ? Comment assurer à nos collaborateurs santé et sécurité au travail ? Comment favoriser le financement du changement climatique et accompagner le développement durable de nos activités ?

L'élaboration de cette Déclaration de Performance extra-Financière (DPEF) présente les actions concrètes, suivies et partagées en matière de RSE que nous avons menées. Aviva France est engagé dans la poursuite de ses actions orientées sur l'extra-financier, en les ancrant dans le cœur de nos métiers par l'articulation entre nos actions, l'innovation en matière de produits et services et dans le respect de nos valeurs.

Cette édition 2019 est marquée par une nouvelle impulsion avec notre démarche « Aviva Solutions Durables », qui se traduit d'ores et déjà par des actions fortes avec le lancement en avril 2019 d'une gamme complète de solutions d'épargne responsable. Aviva France a également créé une direction de l'Inclusion. Enfin, le financement des projets à impact sociétal positif se poursuit avec la 4ème édition de la Fabrique Aviva.

En tant qu'assureur, Aviva est convaincu que la RSE est un levier stratégique de croissance durable : c'est dans cette optique qu'elle met « Aviva Solutions Durables » au cœur de ses chantiers de transformation et de développement.

¹ Rapport ESG/climat, Rapport égalité femmes/hommes, Déclaration de Performance Extra-Financière

Qui sommes-nous

Avec plus de 180 ans d'expérience, Aviva France, filiale de l'un des principaux assureurs vie et dommage en Europe, est un assureur généraliste au service de 3 millions de clients.

Particuliers et professionnels sont au cœur de toutes nos attentions. Nous assurons leur protection, celle de leur famille et de leurs biens personnels et professionnels, grâce à une offre de produits et services d'assurance innovante et digitale qui évolue avec leurs besoins.

La diversité de notre réseau de distribution - agents généraux, courtiers, conseillers en gestion de patrimoine et des partenariats comme avec l'Afer, première association d'épargnants de France - **permet de répondre à l'ensemble des attentes des clients.**

A travers sa filiale Aviva Investors France, Aviva dispose aussi d'une expertise de premier plan en gestion d'actifs, notamment sur les enjeux Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG).

Cette nouvelle Déclaration de Performance Extra-Financière d'Aviva France concerne toutes nos activités pour l'année 2018 et **l'ensemble de nos entités :**

Aviva Assurances, Aviva Vie, Aviva Epargne Retraite, Aviva Retraite Professionnelle, Aviva Investors France, Aviva Investors Real Estate France, UFF et Epargne Actuelle.

Le Groupe Aviva

Aviva dans le monde :

14 pays	13,4 Mds€ de marge de solvabilité	368 Mds€ d'actifs gérés	204 % de ration de solvabilité
-------------------	--	--------------------------------------	---

Rating : **A+** (S&P) Aa3 (Moody's)

Aviva en France :

4200 collaborateurs en France	6,3 Mds€ de chiffre d'affaires	577 Mds€ de résultats opérationnels	105,5 Mds€ d'actifs gérés
--	---	--	--

+6%	Affaires nouvelles vie à 4,9 Mds€	+5%	CA Dommages à 1,3 Mds€
------------	-----------------------------------	------------	------------------------

4 propositions axées client

PÔLE DIRECT	PÔLE PROXIMITÉ	PÔLE PATRIMOINE	PÔLE PARTENAIRES
			
Spécialiste de l'assurance en Direct Auto, Santé, MRH, Obsèques	Proximité des conseillers en assurance sur toute la France	Des conseillers experts en Gestion de Patrimoine	Un savoir faire historique au profit de partenariats à succès
	1 000 Agents généraux	 1 200 conseillers	 746 400 adhérents
	1 000 Courtiers actifs	 90 conseillers	52 milliards € d'encours





Modèle d'affaires

Nos ressources

• Capital humain et intellectuel

Nous nous appuyons sur l'expertise et l'engagement de l'ensemble de nos collaborateurs

→ 4 200 collaborateurs

• Capital financier

Nous nous appuyons sur nos capitaux propres issus de notre actionnariat et de la production de valeur annuelle que nous réalisons à travers nos activités.

→ 2,2 milliards € de fonds propres consolidés

• Capital social et sociétal

• Nos clients particuliers et professionnels nous rémunèrent de la protection offerte par nos produits, et des services que nous leur apportons

→ 2,8 millions de clients

• Nos partenariats constituent une richesse clé d'expertise et de démultiplication de notre impact commercial, pour la croissance d'Aviva

→ 1000 agents généraux Aviva et 1000 courtiers actifs

→ 1200 conseillers UFF et 90 conseillers Epargne Actuelle

→ 750 000 adhérents AFER

• La société civile est garante de notre capacité à opérer en contribuant à notre réputation

→ nombre de mention web Aviva

→ Près d'1 million de votants en soutien des entrepreneurs à impact engagés dans l'opération la Fabrique Aviva

Modèle d'affaire Aviva France

Stratégie Aviva France

• 1 Marque unique forte et renforcée

• 4 propositions adaptées aux besoins des clients particuliers et professionnels

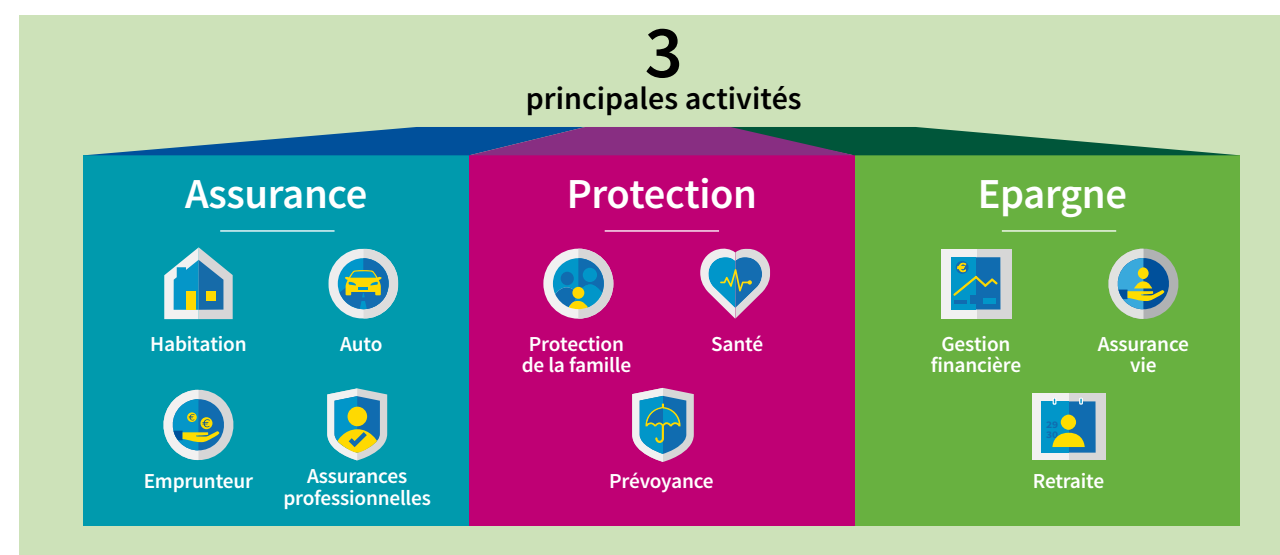
• Direct - Spécialiste de l'assurance en direct (auto/santé/habitation/obsèques)

• Proximité - La présence de conseillers en assurance partout en France

• Patrimoine - Des conseillers experts en Gestion de Patrimoine

• Partenariats - Un savoir-faire historique au profit de partenariats à succès

→ Ambition de conquête : + 1 million de nouveaux clients d'ici 2022



Périmètre : l'ensemble des entités d'Aviva en France

→ Aviva Vie

→ Aviva Epargne Retraite

→ Aviva Retraite Professionnelle

→ Aviva Assurances

→ UFF

→ Epargne Actuelle

→ Aviva Investors France

→ Aviva Investors Real Estate France

Notre création de valeurs

• Capital humain et intellectuel

Nous offrons à nos collaborateurs les moyens d'exprimer tout leur potentiel :

→ 62% de collaborateurs formés (hors e-learning réglementaires)

→ 78% des collaborateurs Aviva motivés pour aller au-delà des responsabilités qui leur sont confiées.

• Capital financier

Nos activités sont génératrices de croissance

→ Hausse de 6% du résultat opérationnel sur nos activités assurance, protection et épargne.

• Capital social et sociétal

• Nous sommes déterminés à rendre les demandes d'indemnisations de nos clients aussi faciles, rapides et simples que possible.

→ Règlement de 99% des demandes d'indemnisation reçues en Auto et 98% en Habitation pour un total de plus de 900 millions d'euros.

• Nous proposons à nos clients des offres responsables :

→ Large gamme de solutions d'épargne responsable

→ Assurance Nouveaux Véhicules électriques On My Way

• Aviva France met tout son savoir faire au service de partenariats dans un esprit « gagnant- gagnant » :

→ 42 ans de partenariat avec l'AFER, la plus grande association d'épargnants en France

• Aviva soutient des enjeux majeurs pour la société civile, en lien avec ses activités et ses valeurs :

→ 1 million d'€ de dons par an pour des entrepreneurs à impact avec la Fabrique Aviva

Classification : interne

Méthodologie

La gestion du projet DPEF (*déclaration de performance extra-financière*) a été pilotée en interne de façon transversale par les équipes de la Communication et du Développement Durable et de la direction des risques, assistées par les équipes des entités composant le Groupe Aviva en France : Aviva France, Aviva Investors France, AIREF, UFF, Epargne Actuelle.

Le projet a comporté plusieurs étapes :

- **Analyse des risques** sous l'angle RSE pour proposition d'une cartographie des risques principaux en cohérence avec le modèle d'affaires de l'entreprise,
 - ➔ **Identification des risques**
La méthode utilisée pour l'identification des principaux risques RSE a reposé sur le dispositif de gestion des risques existant au sein d'Aviva France et a été complétée par les cartographies identifiées par la FFA (*Fédération Française de l'Assurance*) et le MEDEF (*Mouvement des Entreprises de France*).
 - ➔ **Sélection des principaux risques**
Sur la base des principaux risques identifiés, la sélection s'est faite sur des entretiens avec un panel d'experts ainsi que des échanges avec la Direction des Risques.
 - ➔ **Hiérarchisation des risques**
Une fois les principaux risques sélectionnés, leur hiérarchisation a reposé sur la qualification de l'intensité et la proximité du risque identifié.
- **Validation en Comité Exécutif** de la cartographie des risques,
- **Entretiens pour définition des interlocuteurs** concernés par les différents enjeux, rapportés aux risques principaux,
- **Rédaction des fiches risques** précisant pour chaque risque les enjeux, les plans d'actions, les actions, les résultats et l'indicateur clé de performance,
- **Elaboration d'un tableau de concordance** pour préciser la consolidation des informations pour les entités Aviva Investors France, AIREF, UFF, Epargne Actuelle,
- **Audit de conformité et de sincérité** par l'organisme tiers indépendant, avec vérification de certaines actions et résultats et de tous les indicateurs de performance, et collecte de preuves,
- **Formalisation du rapport** pour présentation au Conseil d'Administration,
- **Harmonisation rédactionnelle** et vulgarisation des éléments métiers techniques,
- **Mise en page graphique** pour publication en ligne.

Sources internes

- Le référentiel des risques opérationnels
- La cartographie des risques émergents
- La cartographie des risques de réputation
- La cartographie des risques métiers et financiers

Sources externes

- La cartographie des risques RSE initiée par le Groupe de travail de la FFA disponible dans le Guide de reporting RSE du secteur de l'assurance du 16/11/2018⁽²⁾
- La cartographie des risques RSE issue du guide MEDEF disponible dans le Guide méthodologique sur le reporting RSE du 25/09/2017⁽³⁾

² <https://www.ffa-assurance.fr/la-federation/publications/rse-et-developpement-durable/guide-de-reporting-rse-du-secteur-de-l-assurance>
³ <https://www.medef.com/fr/communique-de-presse/article/reporting-extra-financier-le-medef-publie-un-guide-pour-comprendre-les-nouvelles-obligations>

Liste des 13 principaux risques RSE retenus par Aviva France

Aviva n'a pas pris d'engagements spécifiques en faveur de la lutte contre le gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable ; ces thématiques ne constituent pas des enjeux significatifs compte tenu de la nature des activités de l'entreprise.

Catégorie	Risques
 Sociétal / Social	1. Divulgence des données personnelles de nos clients
	2. Défaut de qualité des services/relations clients
	3. Non-respect de l'éthique des affaires (démarche « de bonne conduite »)
	4. Difficulté de recrutement en adéquation avec la stratégie d'entreprise
	5. Atteinte à la santé et à la sécurité au travail
	6. Dégradation du climat social
	7. Absence de diversité, discrimination
 Environnement	8. Risques environnementaux pour nos clients
	9. Impacts environnementaux et sociaux liés aux investissements
	10. Prise en compte du risque climatique
	11. Moindre considération de la gestion des déchets, de la consommation énergétique et des transports
 Fraudes Droits de l'homme	12. Fraude, blanchiment d'argent et corruption
	13. Non-respect des droits de l'homme et des normes/principes internationaux du travail sur le lieu de travail

  Risques orientés clients   Risques orientés interne



L'intégration des enjeux RSE au cœur de notre stratégie

Aviva est convaincu que la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) est un levier de performance financière et extra-financière qui doit accompagner sa croissance sur le long terme.

Les collaborateurs et les clients attendent de l'entreprise qu'elle s'engage et qu'elle leur offre les solutions pour qu'ils puissent, à leur tour, s'engager.

Pionnier au sein du Groupe, Aviva France suit l'accélération et la montée en puissance des sujets liés à la RSE en participant à de nombreuses initiatives depuis plus de 20 ans, et en mettant en place des offres et des accords sociaux innovants.

Actions sociales

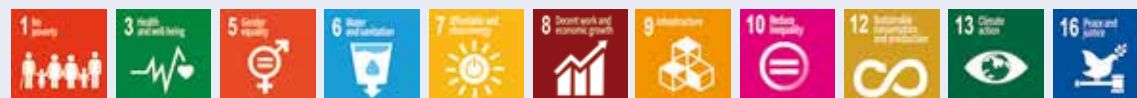
- Accord Télétravail
- Accord diversité
- Accord égalité F/H
- Charte StOpE
- Accord handicap
- Congé parentalité de 10 semaines
- Accord emploi sénior
- Charte de mobilité
- Contrat social
- Accord temps de travail
- Charte engagement LGBT

Actions produits d'assurance

- Assurances mobilité durable
- Assurance On My Way pour les nouveaux véhicules électriques
- Assurance pour les entreprises labellisées RSE
- Offre d'épargne responsable Aviva Vie Solutions Durables

Aviva France a défini en 2019 une nouvelle stratégie dénommée « Aviva Solutions Durables », alignée sur les Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par l'ONU¹.

Nous concentrons nos efforts sur les 11 ODD ci-dessous, particulièrement en lien avec nos activités d'assureur et d'investisseur :



La stratégie « Aviva Solutions Durables »

L'ensemble de nos actions RSE est portée par notre stratégie Aviva Solutions Durables alignée sur l'ambition de croissance d'Aviva en France. Aviva Solutions Durables s'appuie aussi sur les ODD et développe des actions qui viennent répondre aux enjeux des risques décrits dans ce rapport.

Les actions que nous présentons dans ce rapport reflètent donc la manière dont nous répondons à chaque enjeu selon les spécificités de nos métiers, de nos clients et de nos collaborateurs. C'est une liste non exhaustive mais représentative de ce que nous mettons en place pour contribuer de façon responsable au développement durable de notre activité et de nos parties-prenantes. Chaque enjeu/risque correspond à un des axes de notre stratégie Aviva Solutions Durables : agir pour le climat, être champion de l'investissement responsable, promouvoir l'inclusion et assurer les fondamentaux.



#Agir pour le climat

- Promouvoir des solutions d'assurances vertes
- Diminuer l'empreinte carbone liée à notre fonctionnement interne
- Favoriser le développement et l'engagement des collaborateurs autour du défi climatique

#Etre champion de l'investissement responsable

- Développer des offres d'assurance vie responsables
- Soutenir l'émergence d'entrepreneurs à impact positif dans les territoires
- Participer au débat public sur la finance durable

#Promouvoir l'inclusion

- Proposer des produits et services inclusifs à nos clients
- Favoriser l'inclusion (égalité F/H, handicap, LGBT) et le bien-être au travail
- Promouvoir l'inclusion au travers de partenariats sportifs et culturels

#Assurer les fondamentaux

- Promouvoir les valeurs d'Aviva
- Défendre des hauts standards d'éthique
- Garantir une conformité réglementaire

¹ <https://www.un.org/sustainabledevelopment/fr/objectifs-de-developpement-durable/>



Sociétal / Social

1. Divulgarion des données personnelles de nos clients
2. Défaut de qualité des services/ relations clients
3. Non-respect de l'éthique des affaires (démarche « de bonne conduite »)
4. Difficulté de recrutement en adéquation avec la stratégie d'entreprise
5. Atteinte à la santé et à la sécurité au travail
6. Dégradation du climat social
7. Absence de diversité, discrimination

Enjeux sociaux et sociétaux

Les problématiques sociales et sociétales sont au cœur de notre démarche RSE et concernent à la fois les parties prenantes externes et internes. Elle reflètent notre capacité à prendre en compte l'amélioration du bien-être de toutes nos parties prenantes.

Au niveau sociétal, nos actions visent une meilleure considération de nos clients et du service rendu ; au niveau social, nous veillons à atteindre une qualité de vie au travail optimale. Notre démarche globale est menée au service d'un développement durable de notre activité.



Jean-Baptiste Alaize,
athlète handisport soutenu
par Aviva France



Midi de la Connaissance
sur l'éloquence



Réunion de tous les collaborateurs
Aviva France le 31 mai 2018
à la Seine Musicale



1. Divulcation des données personnelles de nos clients

Une exigence de tous les instants pour garantir la confidentialité et l'intégrité des données de nos clients, de nos fournisseurs et de nos collaborateurs

ENJEU

L'une des conditions essentielles d'une gestion efficace de nos activités est **la confiance de nos clients et de nos collaborateurs concernant le traitement apporté aux données personnelles**.

L'évolution de l'environnement réglementaire (RGPD - Règlement Général sur la Protection des Données applicable depuis mai 2018) ainsi que la transformation de l'environnement technologique (digitalisation croissante des processus), conduisent Aviva à mettre en place des mesures fortes pour :

- Développer la culture de la protection des données et responsabiliser les salariés et partenaires sur ce sujet ;
- Traiter de façon responsable les données confiées à l'organisation ;
- Garantir la confidentialité des données, en mettant en place des mesures techniques et organisationnelles qui visent à protéger les données personnelles de ses clients et collaborateurs contre tout accès illicite ou non autorisé et contre la divulgation ou la perte d'information.

POLITIQUE

Aviva France s'engage à ce que ses collaborateurs puissent s'assurer du respect des obligations réglementaires en matière de protection des données.

Cela passe notamment par le suivi de formations obligatoires et des sessions de sensibilisation régulières. La nouvelle réglementation RGPD s'est également traduite par la **mise en place d'une gouvernance adaptée et la nomination :**

- D'un Directeur des Systèmes d'information (DSI) qui a pour objectif de définir et de déployer un système d'information efficace pour appuyer les équipes métiers ;
- D'un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information (RSSI), en charge du contrôle de la confidentialité et l'intégrité du système d'information (SI) et des informations qu'il contient ;
- D'un Délégué à la Protection des Données (Data Protection Officer dit « DPO »), qui s'assure de la conformité aux principes de la protection des données personnelles, tels que la bonne gestion des droits des personnes.

Cette configuration permet à Aviva France d'avoir une **structure proactive et réactive** lui permettant d'anticiper, d'identifier et de traiter tous les risques éventuels de cyber sécurité et de protection des données personnelles. ”

ACTIONS

- Communication auprès de nos clients afin de les informer de leurs droits ;
- Programme proactif de surveillance des risques informatiques et cybers, visant à garantir l'intégrité du système d'information ;
- Conformité et revue annuelle des « Politique de gestion des données personnelles » et « Politique de sécurité informatique », qui encadrent notamment les conditions de gestion et d'accès aux données des personnes ;
- Mise en place et revue régulière d'une cartographie des risques couvrant les risques liés à la protection des données, de cyber sécurité et de confidentialité de l'information ;
- Mise en place des comités dédiés au suivi des thématiques de protection des données et de sécurité des systèmes d'information ;
- Renforcement des mesures de surveillance internes (audits, revues des droits d'accès, habilitations...) et externes (audits externes, test de pénétration...) ;
- Mise en place d'un cursus de formations obligatoires ainsi que des ateliers animés par le DPO afin de sensibiliser les équipes aux risques liés à la protection des données – aboutissant à la désignation de champions des données personnelles ;
- Campagnes de prévention et de vigilance, afin de rappeler aux équipes les bonnes pratiques en matière de sécurité informatique ;
- Podcast public présentant les enjeux de la mise en place du nouveau Règlement général sur la protection des données (RGPD) en France afin de sensibiliser largement l'ensemble de nos parties-prenantes.
>> [Ecouter le podcast](#)

OBJECTIF :

Augmenter le nombre de champions des données personnelles.



Résultats 2018

225 Audits de sécurité internes et externes réalisés.

12

Champions des données personnelles identifiés.

5

Comités Cyber-sécurité.

Indicateur de performance

98% des collaborateurs ont suivi la formation RGPD en 2018.

Cette formation est renouvelée annuellement, et réalisée de façon continue pour les nouveaux entrants. Les indicateurs sont bien des indicateurs sur l'ensemble du périmètre (notamment UFF, AIF, ...).



2. Défaut de qualité des services / relations clients

Une disponibilité et une expertise de nos collaborateurs conformes à nos critères d'exigence et au service de nos clients

ENJEU

Aviva France mise sur la simplicité afin de permettre au Client d'interagir en toute facilité avec les services qui lui sont proposés et ainsi d'obtenir des réponses de qualité adaptées à sa situation.

Toutes les possibilités d'échange avec le Client sont des opportunités d'améliorer l'efficacité de nos activités.

Au cœur de cette dynamique de simplicité de la relation avec nos clients, le choix d'un accès dit « multi-canal », qui propose un contact direct en agence, par téléphone ou par internet, ainsi que la possibilité d'utiliser exclusivement les solutions digitales pour souscrire, gérer ou faire évoluer un contrat.

POLITIQUES

Aviva a mis en œuvre un programme de transformation unique sur le marché

« **Le Client Unique** », qui vise à offrir à tous nos clients une expérience simple et fluide avec le choix, à chaque instant, entre un mode de communication direct, par téléphone ou sur internet, et un contact dit « intermédié », en agence ou via un courtier. Cette mesure permet de faire bénéficier nos clients des avantages des différents services, la personnalisation du conseil avec un intermédiaire et la proximité, ainsi que la disponibilité des informations à toute heure.

Nos collaborateurs en relation avec les clients suivent des formations tant sur les compétences métier et produits que sur les aspects relationnels et de service au client.

Des outils digitaux sont développés et mis en œuvre pour toutes les phases de la relation client :

devis, souscription, gestion du contrat, déclaration et suivi des sinistres, outils conversationnels, ...

La qualité perçue par les clients d'Aviva est mesurée à travers des enquêtes régulières dont les indicateurs sont le taux de satisfaction, la perception de la facilité des interactions, le taux de recommandation.

Tous les points d'échange avec nos clients sont utilisés par Aviva France pour améliorer la relation client : par exemple une direction de la « **Voix du Client** » est chargée d'écouter et porter les remarques des clients au sein de l'entreprise, une équipe veille sur les réseaux sociaux pour intervenir de façon pro active et apporter des réponses, ou encore un groupe d'analyse des réclamations est en place pour valider des actions d'amélioration apportées suite aux retours d'expérience de nos clients. ”

ACTIONS

- Formation « **dans la peau du client** » pour les collaborateurs des Services Clients ;
- Certification « Conseiller en Gestion de Patrimoine » pour les collaborateurs Epargne Actuelle ;
- Mise en place des indicateurs transverses Aviva France mesurant l'expérience Client ;
- Mise en place d'un processus renforcé d'identification, de reporting et de traitement des réclamations ;
- Déploiement du moyen de paiement Amazon Pay pour les clients Eurofil by Aviva ;
- Mise en place de Facebook Messenger pour le dialogue avec les clients Eurofil by Aviva ;
- Mise en place dans l'espace Client du site Internet Aviva un suivi des sinistres Multi-Risques Habitation ;
- Signature électronique disponible pour la déclaration de sinistres, en complément de la souscription et des avenants ;
- Baromètre UFF/IFOP (l'observatoire de la clientèle patrimoniale).

OBJECTIF : 38,8

Un taux qui reflète le fait que les clients satisfaits, promoteurs de la marque, sont 3 fois plus nombreux que les clients non satisfaits.



Résultats 2018

236

Collaborateurs Services Clients formés à une « **mise dans la peau du client** ».

- 32 collaborateurs Epargne Actuelle certifiés « Conseiller en Gestion de Patrimoine » IFPASS.
- Déploiement auprès de 1400 collaborateurs Aviva du nouveau système de traitement des réclamations.
- 463 réclamations clients réceptionnées par UFF (455 en 2017).
- Amélioration de la gestion des réclamations UFF : les réclamations communiquées par le 1^{er} niveau au Service Réclamation Client ont augmenté (+60%), 98% des réclamations ont été clôturées dans un délai inférieur à 2 mois dont 84% traitées en moins de 30 jours et 14% entre 31 et 60 jours.

90%

- de satisfaction clients Eurofil by Aviva pour 2000 conversations par mois via Messenger.
- 5 pré-déclarations par jour de sinistres multirisques habitation via l'espace client du site Internet.

99%

- des clients UFF plébiscitent leur conseiller, ils sont satisfaits de la gestion de leurs produits financiers / 94% font confiance à leur conseiller UFF / 87% déclarent avoir une relation de proximité avec leur conseiller UFF (baromètre 2017).

Indicateur de performance

Le taux de satisfaction client (T-NPS)^[1] mensuel consolidé a fluctué entre 35 et 43 en 2018.

[1] Le T-NPS (Net Promoter Score Transactionnel) est un indicateur clé de la satisfaction et de la fidélisation client obtenu grâce aux enquêtes de satisfaction proposées juste après une étape significative du parcours client : achat, livraison du produit ou service ou contact au service client. Il correspond à la différence entre le pourcentage de clients satisfaits et le pourcentage de clients non-satisfaits.



3. Non-respect de l'éthique des affaires (démarche « de bonne conduite »)

Une volonté forte d'évoluer et de s'adapter aux besoins de nos clients

ENJEU

La confiance de nos clients est un élément essentiel au développement de nos activités.

Aviva France s'inscrit donc logiquement dans une démarche qui privilégie l'intérêt du Client dans toutes les étapes du cycle de vie de ses produits.

Cette démarche est accompagnée par la mise en œuvre de la nouvelle Directive européenne sur la Distribution en Assurance (DDA), applicable depuis 2018.

Cette nouvelle directive va dans le sens d'une meilleure compréhension réciproque « assureur-assuré ».

“ POLITIQUES

Aviva France adapte constamment ses politiques afin de déterminer au mieux si ses produits répondent toujours aux besoins de ses clients.

La connaissance de ses clients permet ainsi à Aviva de leur proposer des produits qui sont cohérents avec leurs besoins, et appropriés à leur situation personnelle, professionnelle, financière, et, pour les solutions d'épargne, à leurs objectifs d'investissement, leurs connaissances et leur expérience en matière financière.

Les collaborateurs d'Aviva exercent leur métier de manière honnête, impartiale et professionnelle, au mieux des intérêts des clients. ”

ACTIONS

- Programme dédié à la mise en œuvre de la nouvelle directive européenne sur la distribution en assurances (DDA) ;
- Dispositifs renforcés de création et de surveillance des produits : les comités « produits Vie » et « produits Dommages » supervisent les processus de création ou de révision des produits, et mesurent les impacts sur la clientèle, notamment à travers l'étude des réclamations ;
- Renforcement de la politique relative à la gestion des conflits d'intérêts ;
- Nouvelles politiques de rémunération des collaborateurs qui visent à prendre en compte la qualité des ventes, déterminée par exemple par le degré de correspondance entre les besoins du client et le produit proposé ;
- Renforcement des équipes dédiées à la supervision de la conformité réglementaire ;
- Suivi continu de la bonne prise en compte des intérêts des clients au travers de plusieurs indicateurs en matière de gouvernance produits, de rapport qualité-prix, de qualité des ventes et de gestion des sinistres et des réclamations ;
- Création d'un Forum client Dommages dont le but est la protection de la clientèle et le traitement adéquat des réclamations.



OBJECTIF :

Augmenter le nombre d'études spécifiques afin de continuer à mieux comprendre les attentes et besoins de nos clients, voire à les anticiper.

Résultats

- Indicateurs relatifs à la protection de la clientèle et analyses associées présentés 4 fois au Comité Exécutif et au Comité des Risques du Conseil d'Administration d'Aviva France.

25 Comités « **produits Vie** »
11 Comités « **produits Dommages** ».

- 3** Etudes réalisées :
- Taux de réclamations en faveur et en défaveur de nos clients ;
 - Taux de sinistres refusés pour nos produits Emprunteur, Garantie Accident de la Vie et Protection Juridique ;
 - Taux de renonciation à notre produit Assurance Hospitalisation.

3 Forum Clients Dommages.

Indicateur de performance

100%

du plan de « revue produits » réalisé.



4. Difficulté de recrutement en adéquation avec la stratégie d'entreprise

La recherche de nouveaux talents et de profils experts au service de notre développement

ENJEU

Le déploiement d'une stratégie de croissance ambitieuse impacte fortement l'entreprise, notamment sa politique de recrutement.

Aviva France fait ainsi évoluer le profil des talents nécessaires à l'entreprise tout en étant attentive à fidéliser, fédérer et engager ses collaborateurs.

Dans un contexte de transformation et de croissance, la mise en place d'une marque employeur en phase, non seulement avec la stratégie, mais également avec la culture et les spécificités de l'entreprise, est indispensable.

Il importe également de bien cerner les talents et les compétences nécessaires et pertinentes au déploiement de la stratégie, et plus largement, à l'attractivité du secteur assurantiel/financier.

POLITIQUE

Pour accompagner la stratégie de l'entreprise, la Direction des Ressources Humaines met en place **une stratégie de recrutement adaptée en clarifiant et en optimisant les processus** et en mettant à disposition des équipes de recrutement les moyens nécessaires **pour attirer les talents dont Aviva a besoin aujourd'hui et demain.**

ACTIONS

Afin d'assurer la stabilité de la gouvernance, une direction rassemblant les équipes Ressources humaines, Marque, Communication et RSE a été mise en place.

Afin de répondre aux objectifs de recrutement nécessaires à la mise en œuvre de notre stratégie, plusieurs actions ont été menées au sein du service recrutement :

- Renforcement des équipes recrutement, mobilité interne et relations avec les écoles pour répondre aux besoins du business ;
- Revue de la politique de recrutement :
 - Ré internalisation du recrutement externe ;
 - Organisation de l'équipe recrutement interne/externe par directions pour mieux accompagner les collaborateurs et les managers ;
 - Implémentation d'outils de recherche de candidats pour identifier et attirer les profils adéquats ;
- Participation à des forum Ecoles et organisation d'événements communs pour permettre d'identifier les écoles qui forment les profils recherchés (ESA, ENASS, ISFA, ISUP, ENSAE, Euria, IESEG, Dauphine, ESSEC, ESCP) ;
- Diversification des outils de recherche internes et externes (aviva.fr, Apec, Pôle Emploi, Indeed,...) ;
- Mise en place d'une approche proactive via les réseaux sociaux.



Le turnover représente la tendance entrées/départs : dans l'assurance, il représente le dynamisme de l'entreprise, sa capacité à renouveler ses profils. Le taux d'Aviva montre sa capacité à renouveler sans pour autant subir des flux déséquilibrés.

Résultats 2018

- Nombre de recrutements réalisés :

254 CDI hors mobilité et hors transfert interne.

259 CDD (incluant les alternants).

- Stagiaires : 6.

- Nombre de mobilités internes : 129.

2832 Effectif total.

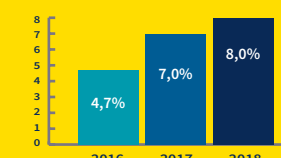
- Nombre de recruteurs disposant d'une licence recruteur LinkedIn : 5/5.

- Réalisation de 2 vidéos « job description » pour les réseaux sociaux et Job Teaser.

13 Forums écoles/universités.

Indicateur de performance

Turnover **8%**





5. Atteinte à la santé et à la sécurité au travail

La qualité de vie au travail : une attente croissante et légitime de la part de nos collaborateurs

ENJEU

Le bien-être en entreprise, c'est à la fois la qualité de vie, la sécurité physique et la santé.

Pour un assureur, le bien-être des clients fait partie de son ADN. En interne, le bien-être est considéré à la fois comme une valeur essentielle et comme un objectif à atteindre pour tous les collaborateurs.

C'est une responsabilité de l'entreprise ; c'est aussi un des leviers de performance nécessaire à sa croissance.

POLITIQUES

Aviva France met en place une politique globale de suivi et d'amélioration de la qualité de vie et du bien-être au travail au travers de 4 priorités :

- **Prévention des risques** psycho-sociaux ;
- **Prévention des inaptitudes** professionnelles ;
- **Accompagnement des collaborateurs** dans leur quotidien au travail ;
- **Facilitation de l'équilibre** vie professionnelle / vie personnelle.

S'agissant de la sécurité physique, Aviva France s'assure de **veiller à la sécurité physique des collaborateurs et des personnels externes.**

Dans le cadre de sa politique de Qualité de Vie au travail et pour répondre aux exigences réglementaires, l'entreprise organise un suivi médical et assure une prise en charge rapide en cas de problèmes. ”

ACTIONS

Dans le cadre de sa politique santé et sécurité au travail, Aviva France a mis en place les actions suivantes :

- Un comité Bien-être composé de collaborateurs de différentes directions qui se réunit 3 fois par an ;
- L'organisation de Comités d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) plusieurs fois par an où sont notamment abordés les sujets suivants : entretien des locaux, déménagements, restauration, conditions de travail ;
- Des programmes d'aide à la conciliation vie personnelle / vie professionnelle :
 - Développement de la flexibilité du télétravail (2 jours par semaine sur la base du volontariat), assorti d'un accompagnement logistique (PC portable pour tous les collaborateurs) et d'ateliers utilisateurs ;
 - formation des managers au « management à distance » ;
 - maintien des formules de temps partiels ;
 - mise en place d'un dispositif permettant aux collaborateurs de faire don des jours de congés non pris au profit de collaborateurs « aidants » ;
- Un nouvel aménagement des bureaux, plus modernes et collaboratifs, offrant plus de luminosité, plus d'espaces de réunions, plus d'interactions entre les équipes ;
- Des ateliers ergonomiques de bon positionnement au poste de travail ;
- Des formations aux Risques Psycho-Sociaux ;
- Santé/prévention/nutrition : campagne de vaccination, Novembre sans tabac, campagne de don du sang, campagne de sensibilisation pour le don de plaquette/plasma.

OBJECTIF :

Dépasser la barre des 1000 collaborateurs en télétravail à horizon 2020 si cela répond à leurs besoins d'équilibre vie pro/vie perso.



Résultats 2018

59

Ateliers de mise en situation pour favoriser la prise de recul (455 collaborateurs).

Soutien psychologique et accompagnement social :

- Nombre de permanence sociale : **47**
- Nombre d'entretien par permanence : **5**
- Nombre d'entretiens : **235**
- Nombre de salariés ayant eu un contact : **72**

313

Jours, c'est le nombre de dons de jours pour les salariés aidants : disponibles depuis la création de cette cagnotte.

● **Ateliers sur l'ergonomie du poste de travail :** **31** collaborateurs formés grâce à 2 ateliers de sensibilisation.

● **Conciergerie d'entreprise pour un équilibre vie personnelle / vie professionnelle :**

- Augmentation de **31%** de collaborateurs adhérant aux services de la conciergerie en 2018 (total de 1061 collaborateurs).
- **+ 91%** de services professionnels rendus, notamment pressing, cordonnerie, lavage auto...

13

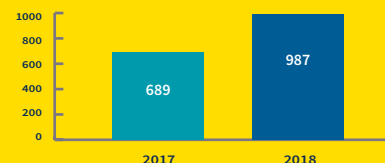
Articles sur la prévention santé sur l'intranet de l'entreprise : articles publiés sur le réseau interne de l'entreprise pour les campagnes de vaccination contre la grippe, les campagnes de sensibilisation à l'arrêt du tabac, les informations concernant les sessions et l'organisation du don du sang avec l'EFS.

● **Sensibilisation des collaborateurs au don de plaquettes** (1 petit-déjeuner avec l'association Laurette Fugain).

Indicateur de performance

987

télétravailleurs.





6. Dégradation du climat social

Un climat social riche et bienveillant, pour une transformation culturelle en soutien de notre croissance

ENJEU

Le déploiement de la stratégie d'Aviva France doit se faire de façon optimale avec le soutien et l'engagement des collaborateurs.

Un climat social serein, propice à l'échange contribue à favoriser cet engagement.

POLITIQUES

Le partage d'une culture commune, qui s'appuie sur la diversité des collaborateurs, est un élément essentiel pour développer la créativité, l'innovation, le respect de l'autre et l'engagement.

C'est aussi la clé pour la réussite de la transformation culturelle de l'entreprise, au service d'une croissance durable.

Notre environnement économique, la transformation des pratiques ainsi que les dynamiques sociales et sociétales nourrissent cette transformation culturelle.

Pour accompagner cette transformation, le principe d'un dialogue bienveillant doit être au cœur de nos actions. ”

ACTIONS

- S'associer avec les partenaires sociaux pour convenir :
 - De la mise en place du télétravail ;
 - Du congé de parentalité : 10 semaines de congé pour le deuxième parent en 2017, accord prolongé en 2018 ;
 - Du suivi des risques psycho-sociaux : enquête du Cabinet BEST pour formalisation des outils de mesure avec envoi d'un questionnaire ou contact suivi Assistante sociale ;
 - Des Négociations Annuelles Obligatoires ;
 - De la prise en charge de temps partiel thérapeutique (disposition Branche Assurance).
- Dialoguer directement avec les collaborateurs : Aviva Votre Voix - enquête interne anonyme ;
- Développer une stratégie engageante : événement réunissant tous les collaborateurs Aviva France (Aviva UP), RDV stratégie, moments de convivialité comme le petit-déjeuner de rentrée - des actions qui renforcent la proximité avec les membres de direction.



OBJECTIF :

Le travail à temps partiel doit toujours rester une démarche volontaire du collaborateur qui doit pouvoir revenir à temps complet quand il le souhaite.

Résultats 2018

- Résultats de l'engagement des collaborateurs dans le cadre de l'enquête Aviva Votre Voix :

76% Pour 2018
(+ 4% vs 2017).

8 Accords signés avec les partenaires sociaux.

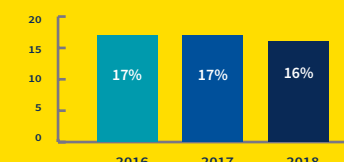
- Prise du congé de parentalité : **29** collaborateurs Hommes sur **43** éligibles, soit **67%** de prise du congé.

887 Nombre de jours au titre du congé de parentalité.

40 Prises en charge de temps partiel thérapeutique.

Indicateur de performance

16% de travailleurs à temps partiel, Soit 456 personnes.





7. Absence de diversité, discrimination

L'inclusion : levier indispensable de la performance durable de l'entreprise

ENJEU

Assurer la performance de l'entreprise grâce à l'intégration de tous les collaborateurs afin qu'ils se sentent reconnus, utiles et nécessaires à notre ambition de croissance.

La performance de l'entreprise s'appuie sur l'inclusion de profils aussi divers que ceux de nos clients et notre capacité à offrir un environnement de travail où chacun peut exprimer pleinement son potentiel.

POLITIQUES

Lancement de trois communautés officielles, précisant les engagements pris par Aviva France :

- **Agir pour l'insertion des personnes en situation de handicap :** accompagner les collaborateurs dans leur démarche et leur permettre de bénéficier des aménagements nécessaires ;
- **Agir pour l'égalité professionnelle :** promouvoir l'égalité professionnelle entre les collaborateurs ;
- **Agir avec les actions hétérAlliées :** donner des repères aux collaborateurs sur les thématiques spécifiques LGBT afin de casser les stéréotypes/clichés.

Poursuite de la politique d'inclusion dans le recrutement (non-discrimination). ”

ACTIONS

- Elaborer la feuille de route des 3 communautés :
 - Lancement de la campagne de communication sur le handicap visible ;
 - Lancement du programme de mentoring qui facilite le partage d'expériences et de connaissances ;
 - Organisation de déjeuners débats afin de sensibiliser tous les collaborateurs à la lutte contre les stéréotypes et clichés qui peuvent exister sur les LGBTI+ ;
- Renouveler l'accord sur le handicap pour la période 2018 – 2020 ;
- Mettre en place le congé de parentalité ;
- Elaborer des mesures sur l'égalité professionnelle dans le cadre des Négociations Annuelles Obligatoires (NAO) ;
- Mettre en place un plan de formation de non-discrimination à l'embauche à l'attention des recruteurs, du juriste de droit social et des partenaires sociaux.



OBJECTIF :

Un taux de collaborateurs en situation de handicap à 6% à horizon 2020.

Résultats 2018

300.000€

Pour réduire les inégalités salariales avérées entre les femmes et les hommes.

14

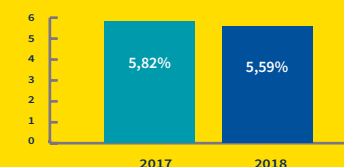
Recruteurs formés à la non-discrimination à l'embauche.

6 sur 13

Nombre de femmes au COMEX d'Aviva.

Indicateur de performance

5,59% de collaborateurs en situation de handicap.





Environnement

- 8. Risques environnementaux pour nos clients
- 9. Impacts environnementaux et sociaux liés aux investissements
- 10. Prise en compte du risque climatique
- 11. Moindre considération de la gestion des déchets, de la consommation énergétique et des transports

Enjeux environnementaux

En tant qu'assureur, nous vivons chaque jour les effets du dérèglement climatique. Les conséquences sur notre activité sont fortes : elles nous engagent à aller plus loin en termes de prévention des catastrophes et à être au plus près de nos clients pour une réactivité plus grande.

En tant qu'investisseur nous avons également un rôle à jouer pour influencer une finance plus responsable et adaptée au changement climatique et à la transition énergétique. Ces principaux sujets sont développés dans un rapport dédié publié en juillet de chaque année (*rapport ESG/Climat* dit « article 173 »).



Arthur Chabrol, directeur général délégué d'Aviva France au Climate Finance Day 2018



Remise de prix régional La Fabrique Aviva 2018



Campagne de publicité pour l'offre d'épargne responsable Aviva Vie Solutions Durables



8. Risques environnementaux pour nos clients

Etre présent avant, pendant et après un évènement climatique important

ENJEU

Etre un assureur responsable dans la prévention, la gestion et l'indemnisation d'un évènement climatique, c'est garantir notre présence auprès de nos assurés, aussi bien en amont, sous forme d'actions préventives, qu'en aval par une gestion rapide des sinistres.

POLITIQUE

- **Prévention auprès de nos clients**, le plus tôt possible et de façon ciblée, dans l'éventualité d'un évènement climatique en leur rappelant les actions préventives à mettre en place ;
- **Engagement auprès de nos clients** pour mesurer leurs besoins immédiats et à venir en cas de survenance avérée du risque climatique ;
- **Accompagnement individuel nos clients** dans leur processus d'indemnisation. ”

ACTIONS

- **Prévenir en :**
 - Mettant en place un système d'alerte très performant grâce au service Prédic.
 - Envoi de messages (mail et sms) à nos clients en cas d'annonce d'un évènement climatique important ;
 - Diffusant de messages de prévention sur les réseaux sociaux.
- **Gérer une crise** en mettant en place une cellule de crise de 3 personnes en cas d'alerte de niveau 1, 10 personnes en cas d'alerte de niveau 2 et 16 personnes en cas d'alerte de niveau 3.
- **Accompagner en :**
 - Mettant à disposition un numéro vert unique pour tous les clients ;
 - Facilitant l'indemnisation en permettant aux agents de délivrer immédiatement des avances sur remboursement.



OBJECTIF :

Diminuer le délai pour atteindre 90% d'ouverture de dossier sinistre lors d'un prochain évènement climatique majeur à horizon 2020.

Résultats 2018

- **2 064 832 sms et 2 540 638 mails** : nombre de messages d'alertes météo évènements climatiques envoyés aux clients Aviva.
- **Cellule de crise / Épisode Cévenol** (inondations de l'Aude le 13/10/18).
 - Délai pour atteindre **90%** d'ouverture de dossier sinistre : **36 jours** calendaires.
 - % dossiers ayant fait l'objet d'au moins un règlement 3 mois après l'évènement ou clos sans suite : **77%** (726/941 sinistres).
- **Cellule de crise / Tempête Eleanor** du 2 au 4 janvier 2018.
 - Délai pour atteindre 90% d'ouverture de dossier sinistre : **71 jours** calendaires.
 - % dossiers avec au moins 1 règlement ou clos sans suite 3 mois après l'évènement : **80%** (1793/2239 sinistres).
- **Cellule de crise / Tempête Zeus** du 6 au 7 mars 2017.
 - Délai pour atteindre 90% d'ouverture de dossier : **72 jours** calendaires.
 - % dossiers ayant fait l'objet d'au moins un règlement 3 mois après l'évènement ou clos sans suite : **83%** (2237/2693 sinistres).
- **Cellule de crise / Inondations** du 27 au 31 mai 2016.
 - Délai pour atteindre 90% d'ouverture de dossier sinistre : **20 jours** calendaires.
 - % dossiers ayant fait l'objet d'au moins un règlement 3 mois après l'évènement ou clos sans suite : **72%** (916/1264 sinistres).

Indicateur de performance

100%

Chaque année, pour 100% des évènements climatiques considérés comme majeurs, Aviva mesure :

- La vitesse d'enregistrement des dossiers : délai pour atteindre 90% d'ouverture.
- La vitesse de règlement des dossiers : pourcentage de dossiers ayant fait l'objet d'au moins un règlement 3 mois après l'évènement ou clos sans suite.



9. Impacts environnementaux et sociaux liés aux investissements

Intégration des dimensions ESG (Environnement, Social et Gouvernance) dans nos investissements

ENJEU

Au fil des années, Aviva France a veillé à mettre en place un modèle de gouvernance ainsi que des ressources humaines et techniques adaptées à la prise en compte des enjeux ESG et liés au changement climatique.

Des méthodologies d'analyse ESG différenciées par classe d'actifs, venant en complément des analyses financières, ont également été établies.

L'intégration des considérations ESG dans les décisions d'investissement, le dialogue actionnarial, l'exercice des droits de vote et l'amélioration du fonctionnement des marchés financiers constituent le cœur de la philosophie d'investissement responsable.

En complément, Aviva France entend valoriser cette approche en investissant dans l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) tout en contribuant aux Objectifs du Développement Durable, et en proposant à ses clients une gamme élargie de produits ISR (Investissement Socialement Responsable).

Aviva France travaille sur ces sujets avec son gestionnaire d'actifs Aviva Investors France.

ACTIONS

- S'engager envers nos actionnaires afin d'engager des discussions avec les entreprises de notre portefeuille pour les inciter à améliorer leurs pratiques ESG, mais également prendre systématiquement part au vote dans les Assemblées Générales ;
- Initier une démarche sur les fonds destinés à la clientèle particuliers avec une volonté d'augmenter les encours gérés sous process ISR ;
- Gérer en intégrant un processus ESG afin de déployer année après année le portefeuille d'actifs intégrant les critères ESG et d'améliorer la prise en compte des critères extra financiers dans les décisions d'investissement ;
- Investir dans le fonds Aviva Impact Investing France, partenariat avec la plateforme LITA.co.



POLITIQUES

- Rédaction du rapport ESG Climat 2018 ;
- Mise en place d'une stratégie d'investissement responsable : RISE (Réduire, Intégrer, Soutenir, Engager) avec pour objectif la réduction de notre impact environnemental et de notre exposition au charbon ;
- Développement de l'offre ISR. ”

Le rapport article 173, dit rapport ESG Climat, est publié chaque année le 1^{er} juillet sur le site internet d'Aviva France⁴ : il précise les politiques, actions et résultats d'Aviva France sur ces thématiques.

⁴ <https://www.aviva.fr/aviva-france/nous-connaître/rapports-annuels.html>.

Résultats 2018

96%

Aviva Investors a voté à près de **96%** des assemblées générales d'actionnaires auxquelles il était en droit de le faire, soient 4 713 assemblées (714 pour Aviva Investors France).

50%

Plus de **50%** de notre engagement actionnarial (dialogue que notre gérant Aviva Investors a eu avec une entreprise dans laquelle nous investissons) concerne les problématiques sociales et environnementales : **4138 échanges** sur des sujets ESG ont ainsi eu lieu avec **1954 entreprises**.

90%

Plus de **90%** des actifs totaux des mandats Aviva France soumis à analyse de performance ESG en 2018.

- **Encours des fonds gérés sous processus ISR** : près de **7 milliards** d'euros (label ISR + gestion ISR).
- **Fonds labellisés ISR** (au 30.12.18) : **6 fonds** représentant **2,7 milliards** d'euros.
- **Fonds label Finansol** : Aviva Impact Investing France (AIIF), **30 millions** investis dans plus de **50** entreprises à impact.
- **Label TEEC** : fonds Eiffel Energy Transition (**30 millions** d'euros).
- **Notations** : **72%** des actifs gérés selon les critères ESG sont notés entre A et AAA par MSCI en 2017.
- **Awards** : Prix Couronnes Instit Invest, Aviva meilleure initiative en matière d'impact investing.

Indicateur de performance

91% en 2018.

Actifs totaux des mandats gérés d'Aviva France :

- **Taux de couverture de l'analyse ESG** : **91%** en 2018 stable par rapport à 2017.
- **Score ESG ajusté** : 6.24 versus 6.14 (+ 1.6%) en 2017.



10. Prise en compte du risque climatique

La prise en compte du défi climatique dans nos activités d'assurance et d'investissement

ENJEU

En tant qu'assureur et investisseur sur le long terme, Aviva a fait de la lutte contre changement climatique une priorité stratégique.

Les Accords de Paris lors de la COP21 représentent un accord historique et Aviva s'est engagé à mener les actions nécessaires.

En France, la loi de transition énergétique est une évolution positive qui permet de communiquer les critères ESG et plus particulièrement les changements climatiques qui sont pris en compte dans le portefeuille d'investissement.

En effet, Aviva est persuadé que ces critères lui permettront d'aller encore plus loin en alignant sa politique d'investissement pour limiter le réchauffement climatique à 2°C.

Diminuer les risques physiques et de transition ainsi que le risque de contentieux pour éviter les pertes de valeurs d'actifs est au cœur de notre politique responsable de gestion de la transition climatique.

Aviva France porte une attention particulière à son exposition aux secteurs ou compagnies les plus exposés à la transition énergétique, soit de par l'intensité carbone de leur processus de production, soit de par la propension des produits finaux qu'ils produisent à recourir aux énergies fossiles pour leur utilisation.

Grâce à l'approche ESG décrite précédemment, Aviva France essaie de maximiser son exposition aux compagnies gérant de manière proactive les conséquences de la transition énergétique sur leur modèle économique au détriment, par exemple, des compagnies ne prenant aucune ou peu d'initiatives pour minimiser leur dépendance aux énergies fossiles.

POLITIQUE

- **Réduction** de notre empreinte carbone et alignement de la température du portefeuille sur le scénario COP 21 ;
- **Analyse sectorielle pour optimiser** le taux d'émission de CO2 ;
- **Optimisation de la gestion** des portefeuilles actions afin d'y intégrer plus largement le risque climatique ;
- **Gouvernance et respect** de la réglementation ;
- **Développement des outils** pour mieux mesurer les risques identifiés ;
- **Intégrer le risque** d'inondation et prendre en compte l'efficacité énergétique des bâtiments, afin de renforcer l'analyse et la prise de décisions pour réduire les risques ;
- **Développement d'un objectif d'investissements verts** : Montant minimum d'investissement en actifs verts de **100 M€ / an**.

ACTIONS

- Se désinvestir des producteurs d'énergie fossile ;
- Augmenter l'efficacité énergétique du portefeuille immobilier ;
- Investir dans les actifs verts : poursuite de l'augmentation de ces investissements au service de la transition énergétique.



► **Le rapport article 173, dit rapport ESG Climat, est publié chaque année le 1^{er} juillet sur le site internet d'Aviva France⁵ : il précise les politiques, actions et résultats d'Aviva France sur ces thématiques.**

⁵ <https://www.aviva.fr/aviva-france/nous-connaître/rapports-annuels.html>.

Résultats 2018

178 Millions d'euros de désinvestissement de producteurs d'électricité utilisant majoritairement des énergies fossiles.

103 Efficacité énergétique du portefeuille immobilier : Aviva Investors France a investi **103** millions d'euros en immobilier vert certifié ou labellisé (Breeam Pass, HQE...), **soit environ 115 000 m²**.

1,47 Milliards d'euros d'obligations vertes.

340 Millions d'euros d'obligations durables.

225 Millions d'euros en infrastructures vertes.

Indicateur de performance

78%

Intensité carbone des mandats gérés d'Aviva France :

- **Taux de couverture de l'analyse** : 78% stable par rapport à 2017.
- **Intensité carbone** : 175.5 TCO2/million de CA \$ en 2018 contre 211.2t CO2/M en 2017 soit une baisse de 17%.

Température du portefeuille (uniquement disponible pour 2018) :

- **Portefeuille Actions** : 3.1 degrés C versus 3.6 pour le benchmark Euro Stoxx 50.
- **Portefeuille Obligataire** : 3.1 degrés C versus 3.4 pour le Barclays Euro Corporate Bond Index (Les données ont été produites à partir du rapport TCFD du Groupe).



11. Moindre considération de la gestion des déchets, de la consommation énergétique et des transports

Notre contribution interne au défi climatique, une démarche globale et engageante

ENJEU

Etre une entreprise éco responsable qui s'engage à moins consommer d'énergies et de papier, à avoir une vraie politique de recyclage des déchets, **à sensibiliser ses collaborateurs à un comportement responsable et à maîtriser ses émissions de CO₂.**

POLITIQUE

Mettre en place avec toutes les parties prenantes une politique ambitieuse sur le long terme afin de faire baisser nos émissions de CO₂. ”



OBJECTIF :

Diviser par 3 notre consommation de papier à horizon 2020.

ACTIONS

- Revoir 2 fois par an les différentes consommations (déchets, transports, énergie ...);
- Réduire les déchets, valoriser les déchets (installation de poubelles de tri sélectif), réduire le plastique à usage unique (message en fonds d'écran, suppression des pailles au restaurant d'entreprise, remplacer les couverts en plastique à usage unique par des couverts en plastiques recyclé et réutilisable, remplacer les touillettes plastique par des touillettes en bois), réduire la consommation électrique (stickers pour éteindre la lumière), réduire la consommation papier (message en fonds d'écran et gif animé sur les imprimantes/photocopieurs);
- Renouveler notre accord avec EDF (21% de l'électricité totale est issue de l'électricité verte via un contrat spécifique);
- Organiser des ateliers de Développement Durable pour sensibiliser les collaborateurs de toute la France;
- Communiquer en interne sur tous les supports digitaux au moyen d'articles d'actualités;
- Organiser des groupes de travail transversaux et référents afin de trouver des pistes d'actions et les mettre en place pour atteindre les objectifs;
- Renouveler notre contrat avec notre prestataire AMEX pour les déplacements professionnels qui inclut une politique qui favorise le transport des collaborateurs par le train;
- Sensibiliser les enfants aux 17 Objectifs de Développement Durable de l'ONU dans les écoles (150 enfants sensibilisés en 2018 par des collaborateurs volontaires et formés).

résultats 2018

-50% Consommation de papier : divisée par 2 depuis 2015.

-1% Consommation électrique : constante baisse de près de 1%/an depuis 2015.

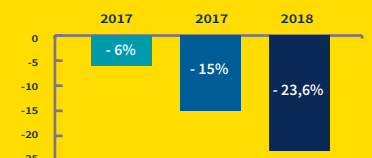
-32% Consommation de l'eau : - 32% depuis 2015.

-34% Consommation du gaz : - 34% depuis 2015.

355tonnes de déchets (papier, cartons, plastique, organiques, mobilier, informatiques...) recyclés.

Indicateur de performance

23,6% de baisse des émissions de CO₂.





Fraudes Droits de l'homme

12. Fraude, blanchiment d'argent et corruption

13. Non-respect des droits de l'homme et des normes/principes internationaux du travail sur le lieu de travail

Enjeux éthiques

Ces deux risques RSE sont très divers. Ils représentent une obligation réglementaire mais surtout la mise en pratique des valeurs d'Aviva. Notre métier nous rend attentif à la prise en compte d'éventuels actes de fraude ou de corruption, pour une gestion éthique de nos dossiers et la garantie d'une gestion financière optimale.

De manière Universelle, il s'agit enfin de contribuer à une plus grande sensibilisation du respect des Droits de l'Homme, chaque fois que nous en avons l'occasion.



signature de la charte
l'Autre Cercle sur les droits
LGBT



Signature de la Charte
StOpE contre le sexisme
ordinaire



12. Fraude, blanchiment d'argent et corruption

Lutte contre la criminalité financière : une exigence légale et morale partagée avec nos collaborateurs

ENJEU

Aviva France a une responsabilité légale, morale et sociale envers ses clients et la Société en général en matière de lutte contre la criminalité financière, notamment s'agissant de la lutte contre la corruption, l'évasion fiscale et le blanchiment des capitaux.

Cela implique de respecter les réglementations qui lui sont applicables et de se doter de règles et dispositifs internes adéquats.

POLITIQUE

Exigence démocratique, la lutte contre la criminalité financière au sein du Groupe Aviva France repose sur une politique de tolérance zéro par rapport à la corruption, les pots-de-vin, l'évasion fiscale, le blanchiment des capitaux et toute autre pratique professionnelle illicite ou contraire à l'éthique.

Le Groupe Aviva France exige la réciprocité de ses fournisseurs et de ses partenaires commerciaux. A ce titre, tous les collaborateurs d'Aviva France doivent notamment respecter les règles ci-après :

- Aviva France n'accepte pas les violations intentionnelles ou répétées de la loi, de la réglementation ou de ses politiques en matière de criminalité financière ;
- Aviva France n'accepte pas de mener des activités avec des clients et contreparties basés dans certains pays ;
- Aviva France n'accepte pas les actes tendant à faciliter l'évasion fiscale, y compris ceux qui pourraient être commis par des collaborateurs, des représentants ou d'autres personnes associées à Aviva France ;

Par ailleurs, Aviva France n'accepte pas les actes de corruption commis par un collaborateur ou une personne associée à Aviva France. Cela comprend :

- **La corruption active** (versement d'un pot-de-vin ou d'une incitation) ;
- **La corruption passive** (réception d'un pot-de-vin ou d'une incitation) ;
- **Les facilités de paiement** ou les incitations à destination ou en provenance d'agents publics, le paiement d'agents publics par un collaborateur ou son représentant ou fournissant une facilité de paiement.

Aviva France tolère, dans les limites de la loi, certains cadeaux et invitations reçus ou offerts par un collaborateur ou un représentant.

Par ailleurs, nos produits et règles de souscription ne doivent en aucun cas favoriser la fraude ou l'évasion fiscale. ”

ACTIONS

- Renforcer le Code d'Éthique professionnelle et adopter un régime disciplinaire permettant de sanctionner les salariés en cas de violation du Code d'Éthique professionnelle ;
- Mettre en œuvre un nouveau dispositif d'alerte interne destiné à permettre le recueil des signalements émanant des collaborateurs ;
- Obliger l'ensemble des collaborateurs à réaliser des modules de formation sur le Code d'Éthique professionnelle, la lutte contre la corruption, ainsi que la lutte contre la facilitation de fraude fiscale ;
- Communiquer en interne sur les obligations de déclaration des collaborateurs en matière de cadeaux et d'invitations.

OBJECTIF : Augmenter tous les pourcentages de réalisation des formations ci-dessus à horizon 2020.



Résultats 2018

Règlement intérieur incluant le Code d'Éthique Professionnelle remis à tout nouveau collaborateur et accessible à tous les collaborateurs.

3 Modules de formation obligatoires pour tous les collaborateurs du Groupe.

1 Communication interne à l'ensemble des collaborateurs sur le dispositif d'alerte.

126 Déclarations de cadeaux et invitations en 2018.

Indicateurs clés de performance

Taux de participation des collaborateurs aux formations annuelles et obligatoires :

99,07%

Code d'Éthique Professionnelle.

91,17%

Lutte contre la corruption.

92,22%

Lutte contre la facilitation de fraude fiscale.



13. Non-respect des droits de l'homme et des normes/principes internationaux du travail sur le lieu de travail

Respect des droits humains : un des piliers de notre démarche de responsabilité

ENJEU

Etre une entreprise responsable, humainement, de ses collaborateurs, clients, fournisseurs et tout tiers en contact avec Aviva.

POLITIQUES

- Sensibilisation des collaborateurs à un comportement éthique et juste vis-à-vis des tiers ;
- Engagement auprès de nos fournisseurs quant à la transparence et la loyauté de nos pratiques commerciales ;
- Formation des collaborateurs Aviva sur les droits des enfants dans le cadre de la sensibilisation au développement durable effectuée bénévolement dans les écoles ;
- Respect des valeurs humaines et humanistes ;
- Engagement envers des fournisseurs qui s'inscrivent dans le respect des valeurs d'Aviva. ”

ACTIONS

- Mettre à jour le service Speak UP qui permet de signaler de façon anonyme, entre autres, un non-respect des droits humains ;
- Organiser des actions solidaires pour permettre et faciliter l'engagement des collaborateurs ;
- Prendre en compte les normes environnementales et sociales dans les relations d'Aviva avec ses différents fournisseurs et sous-traitants. Les fournisseurs doivent se soumettre à un Code de conduite lorsqu'ils signent un contrat ;
- Recourir à la sous-traitance de manière choisie et s'assurer à travers le questionnaire qu'Aviva soumet à ses fournisseurs et sous-traitants, qu'ils suivent les mêmes principes d'éthique et de déontologie ;
- Respecter les investissements gérés sous critères ESG (environnemental, social et de gouvernance) qui engagent Aviva dans ses actions d'investisseur, le pouvoir de l'actionnaire permettant notamment de jouer sur le G (gouvernance et éthique). Voir fiche 10.

OBJECTIF :

Atteindre 85% en terme de ressenti des collaborateurs dans le cadre de l'enquête annuelle.



Résultats 2018

30 Collaborateurs contribuant au Mapathon au profit de la Croix Rouge Internationale.

● **5 222 €** récoltés par deux collaborateurs participant au Marathon de Londres au profit de la Croix Rouge.

● **2 322 €** euros récoltés pour le Téléthon (10^e participation en 10 ans).

50 Cartons de jouets et de produits de première nécessité collectés au profit des Restos du Cœur.

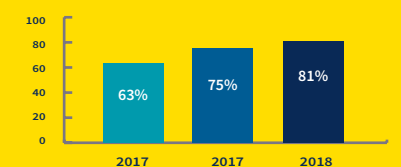
● **Organisation d'un marché de Noël éthique** pour les collaborateurs avec des projets issus de l'économie solidaire et financés par Aviva (La Fabrique Aviva).

● **3 ruches installées sur les sites de Bois-Colombes et de Mont-Saint-Aignan** (initiation collaborateurs et vente des pots de miel récoltés au profit de la Fondation Mélépona Maya).

Indicateur de performance

81% en 2018.

Ressenti des collaborateurs dans le cadre de l'enquête annuelle interne « **Votre Voix** » « Je pourrais recommander Aviva comme **« bon employeur »** à ma famille ou à mes amis » :



Annexes

La Déclaration de Performance financière a été établie sur le périmètre d'Aviva France, qui comporte plusieurs entités :

Aviva Assurances, Aviva Vie, Aviva Epargne Retraite, Aviva Retraite Professionnelle, Aviva Investors France, Aviva Investors Real Estate France, UFF et Epargne Actuelle.

Les informations détaillées contenues dans le rapport ont été recueillies auprès des deux principales entités, Aviva Assurance et Aviva Vie, et concernent très souvent l'ensemble du périmètre.

Ces tableaux de concordance permettent de préciser les différents cas de figure.

Tableau 1 de concordance des risques par entité

Catégorie	Risques	Aviva Investors France	AIREF
Social/Sociétal	Divulgaration des données personnelles de nos clients	La réglementation RGPD s'applique de la même façon à AI en France. Actions identiques/similaires	Idem Groupe Aviva Plc ⁷
	Défaut de qualité des services/relations clients	Non détaillé pour cet exercice	Non détaillé pour cet exercice
	Non-respect de la démarche « Conduct »	Le Group Standard Asset Management Products Development prend en compte ce risque. Il est aussi supervisé par les contrôles réalisés par le 2 ^{ème} ligne (contrôle interne et conformité) et l'Audit interne	Non détaillé pour cet exercice
	Difficulté de recrutement en adéquation avec la stratégie d'entreprise	AIF est membre de l'UES ⁶ : actions consolidées	Idem Groupe Aviva Plc
	Atteinte à la santé et à la sécurité au travail	AI met en œuvre les Group Standard, fait partie de l'UES (donc même CHSCT). Les situations particulières sont traitées par le directoire et les risques psychosociaux pris en compte (y compris pour l'évaluation des performances des employés)	Idem Groupe Aviva Plc
	Dégradation du climat social	Tous les employés de l'UES bénéficient des mêmes actions	Idem Groupe Aviva Plc
	Absence de diversité, discrimination	Idem Groupe Aviva Plc	Idem Groupe Aviva Plc

Catégorie	Risques	Aviva Investors France	AIREF
Environnement	Impacts environnementaux et sociaux liés aux investissements (investissement responsable)	Aviva Investors investi dans une équipe et des process ESG pour soutenir la stratégie Aviva	Actions détaillées mais pas de résultats ni de KPI
	Risque climatique	Aviva Investors investi dans une équipe et des process ESG pour soutenir la stratégie Aviva	certification/label environnemental dans notre patrimoine, réalisation exhaustive d'audits énergétiques (actions et résultats détaillés)
Corruption	Fraude, blanchiment d'argent et corruption	Le dispositif Global AI appliqué à AIF est similaire (Group Standard)	Idem Groupe Aviva Plc
Droits de l'homme	Non-respect des droits de l'homme et des normes/principes internationaux du travail sur le lieu de travail	Les actions décrites ont été mises en œuvre pour l'ensemble de la population UES (qui inclut donc AIF)	Idem Groupe Aviva Plc

⁶ UES : Unité Économique et Sociale, ici Aviva France

⁷ Groupe Aviva PLC: maison mère

Annexes

La Déclaration de Performance financière a été établie sur le périmètre d'Aviva France, qui comporte plusieurs entités :

Aviva Assurances, Aviva Vie, Aviva Epargne Retraite, Aviva Retraite Professionnelle, Aviva Investors France, Aviva Investors Real Estate France, UFF et Epargne Actuelle.

Les informations détaillées contenues dans le rapport ont été recueillies auprès des deux principales entités, Aviva Assurance et Aviva Vie, et concernent très souvent l'ensemble du périmètre.

Ces tableaux de concordance permettent de préciser les différents cas de figure.

Tableau 2 de concordance des risques par entité

Catégorie	Risques	Epargne actuelle	UFF
Social/Sociétal	Divulgaration des données personnelles de nos clients	Idem Groupe Aviva Plc	Idem Aviva France
	Défaut de qualité des services/relations clients	Non détaillé pour cet exercice	Les clients UFF plébiscitent leur conseiller UFF : / 99% sont satisfaits de la gestion de leurs produits financiers par leur conseiller UFF / 94% font confiance à leur conseiller UFF / 87% déclarent avoir une relation de proximité avec leur conseiller UFF (Source : baromètre UFF IFOP l'observatoire de la clientèle patrimoniale 2017) //// le total des réclamations clients réceptionnés par UFF est resté stable (à hauteur de 463 en 2018 vs 455 en 2017) / Le nombre de réclamations communiquées par le 1 ^{er} niveau au SRC a augmenté (+60%) / 98% des réclamations clôturées dans un délai < 2 mois dont : 84% traités en moins de 30 jours, 14% entre 31 et 60 jours
	Non-respect de la démarche « Conduct »	Non détaillé pour cet exercice	Politique mise en place en 2017 décrite mais pas d'actions ni résultats ou KPI
	Difficulté de recrutement en adéquation avec la stratégie d'entreprise	Idem Groupe Aviva Plc	Idem Aviva France
	Atteinte à la santé et à la sécurité au travail	Idem Groupe Aviva Plc	Idem Aviva France
	Dégradation du climat social	Idem Groupe Aviva Plc	Idem Aviva France
	Absence de diversité, discrimination	Idem Groupe Aviva Plc	Idem Aviva France

Catégorie	Risques	Epargne actuelle	UFF
Environnement	Impacts environnementaux et sociaux liés aux investissements (nvestissement responsable)	Idem Groupe Aviva Plc	Politique mise en place en 2017 décrite mais pas d'actions ni résultats ou KPI
	Risque climatique	NON APPLICABLE	NON APPLICABLE
Corruption	Fraude, blanchiment d'argent et corruption	Idem Aviva France	Formation des salariés les plus exposés au risque de blanchiment des capitaux. 6 cas de fraude / 24 dossiers étudiés en Comité d'autorisation de la relation d'affaires / 59 examens renforcés / 1960 alertes Personnes politiquement exposées/Gel des avoirs générés / 3 situations de conflits d'intérêts
Droits de l'homme	Non-respect des droits de l'homme et des normes/principes internationaux du travail sur le lieu de travail	e learning sécurité physique	Mise en place de l'annexe RGPD pour les contrats de traitement de données clients de nos collaborateurs



Aviva France

Société anonyme au capital de 1 678 702 329 €

Siège social : 80 avenue de l'Europe

92270 Bois-Colombes

331 309 120 R.C.S Nanterre