| Assurance | **Protection** | Epargne |

Rapport
Aviva Solutions Durables

Déclaration de Performance Extra-Financière

Juillet 2020

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 : Social / Sociétal**

30 **Catégorie : Environnement**

40 **Catégorie : Fraude**
Catégorie : Droits de l'Homme

46 **Annexes : Concordance des risques par entité**

ÉDITO

Patrick **Dixneuf**

Directeur Général d'Aviva Europe et d'Aviva France

Aviva Solutions Durables

Chez Aviva, nous plaçons le développement durable au cœur de notre stratégie de croissance.

La performance globale d'une entreprise se traduit par sa performance financière mais aussi par sa performance extra-financière. Ce deuxième aspect reflète la volonté très forte, et en constante croissance, de la société dans son ensemble (clients, collaborateurs, fournisseurs) d'appartenir à un mouvement citoyen de qualité.

Désormais, chacun veut donner un sens humain et concret à ses actions afin d'assurer un avenir meilleur pour les générations futures.

Attentifs aux attentes de ses clients et aux défis environnementaux et sociaux que traverse notre société, Aviva a anticipé cette prise de conscience, en créant dès 2019, sa démarche « Aviva Solutions Durables » qui s'appuie sur un engagement de long terme autour de 3 piliers (agir pour le climat, être champion de l'investissement responsable et promouvoir l'inclusion).

Aviva est profondément et concrètement engagé dans les projets à haute valeur humaine et environnementale. Pour cette deuxième édition de Déclaration de Performance Extra-Financière, Aviva s'est attaché à poursuivre ses efforts et ses objectifs sur chacun de ses piliers.

En tant qu'assureur responsable, Aviva est convaincu que la RSE est un levier stratégique fort en terme de croissance durable et humaine. Nous nous attachons à l'atteinte constante de nos objectifs avec des parties concrètes et mesurables de nos réalisations (comme la suppression du plastique à usage unique sur tous nos sites de France), la mesure de nos impacts sociaux et environnementaux (Aviva est le 1er assureur à avoir une gamme de fonds d'investissement complètement ESG et a lancé un fonds d'investissement à impacts pour des entrepreneurs) et l'atteinte de la note de 99/100 quant à l'Index d'égalité professionnelle (+ 17 points par rapport à 2018).

Notre engagement concret auprès de nos clients et les parties prenantes de notre écosystème porte une ambition unique : être assureur et acteur d'un avenir durable.

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 2019 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	35,6	14,9	408,5	206
pays	Md€ de chiffre d'affaires	Md€ de marge de solvabilité	Md€ d'actifs gérés	% de ratio de solvabilité

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

Aviva en France :

4 300	7,8	538	114,8
collaborateurs en France	Md€ de chiffre d'affaires	M€ de résultats opérationnels	Md€ d'actif gérés

+33% Affaires nouvelles Vie à 6,5 Md€

+6% CA Dommages à 1,39 Md€

4 propositions axées client

PÔLE DIRECT

Spécialiste de l'assurance en **Direct** *Auto, Santé, MRH, Obsèques*

PÔLE PROXIMITÉ

Proximité des conseillers en assurance sur **toute la france**

1 022
Agents généraux

3 904
Courtiers actifs

PÔLE PATRIMOINE

Des conseillers **experts** en Gestion de **Patrimoine**

UFF
925
Conseillers

EPARGNE ACTUELLE
Dédiée à votre patrimoine
90
conseillers

PÔLE PARTENAIRES

Un savoir - faire historique au profit de **partenariats à succès**

afer
760 000
Adhérents

55
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.

→ **4 300 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.

→ **2 968 691 clients à fin 2019**

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

→ 1 022 agents généraux Aviva et 3 904 courtiers actifs

→ 1 314 collaborateurs UFF dont 925 dédiés au conseil et près de 90 Conseillers Epargne Actuelle

→ 760 000 adhérents Afer

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

→ **30 000 mentions Aviva sur internet**

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

Notre modèle d'affaires 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**

3
principales activités

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 :

→ **57,7% de collaborateurs formés** (*hors e-learning règlementaires*)

→ **82% des collaborateurs Aviva motivés** pour aller au-delà des responsabilités qui leur sont confiées

Capital financier

Nos activités sont génératrices de croissance.

→ **Hausse de 33% du nombre d'affaires nouvelles Vie à 6 501 M€**

Capital social et sociétal

• Aviva France est dans le Top 3 des assureurs sur le marché du PERIN.

• La collecte vie, épargne et retraite poursuit son dynamisme avec une croissance de +33% (avec EDF) en 2019.

Le montant des affaires nouvelles Entreprises et Pros a progressé de + 19% vs 2018, avec une forte hausse du Courtage dommages : + 44%.
La part d'UC dans les affaires nouvelles s'élève à 42% (avec EDF).
Une performance nettement supérieure à celle du marché (+ 15 points).
En retraite collective, Aviva a remporté l'appel d'offres EDF représentant près de 900 millions d'euros d'encours gérés.
Lancée en mars 2019, Aviva Vie Solutions Durables est la gamme la plus complète du marché et enregistre 580 millions d'euros d'encours.
Aviva accompagne largement les professionnels et entreprises au travers de sa politique d'investissement, comme l'illustre le fonds Aviva Impact Investing France qui finance la croissance de jeunes entreprises sociales et solidaires.

→ **Aviva France** met tout son savoir-faire au service de partenariats dans un esprit « gagnant– gagnant » : 43 ans de partenariat avec l'Afer, la plus grande association d'épargnants en France.

→ **Aviva France 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 - dont la 4ème édition a été lancée le 8 mars 2019 et qui permet l'éclosion de solutions porteuses d'emplois partout dans les territoires.

→ **Aviva France,** en 2019, a lancé l'offre « **AVIVA ENTREPRISES LABELLISÉES RSE** » qui récompense les professionnels (entreprises et exploitations agricoles) engagés autour des défis environnementaux et sociaux et ayant obtenu un label relatif à la « RSE » en leur proposant 10% de réduction sur les cotisations des principaux contrats d'assurances professionnelles (sous réserve de maintien du label).

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 direction RSE 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 mise à jour de la cartographie des principaux risques identifiés. Aucun nouveau risque n'a été identifié par rapport à la cartographie de l'année précédente. La cartographie n'a donc pas nécessité une nouvelle validation par le Comité Exécutif ;
- ***Entretiens pour définition des interlocuteurs*** concernés par les différents enjeux, rapportés aux risques principaux ;
- ***Mise à jour 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

- La cartographie des risques RSE du rapport DPEF 2019
- 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 définie en 2019 et conservée pour cette année repose sur :

- La cartographie des risques 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[1]
- La cartographie des risques RSE issue du guide MEDEF disponible dans le Guide méthodologique sur le reporting RSE du 25/09/2017[2]

[1] *https://www.ffa-assurance.fr/la-federation/publications/rse-et-developpement-durable/guide-de-reporting-rse-du-secteur-de*
[2] *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.** Divulgation 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

Aviva Solutions Durables

Aviva Solutions Durables, notre stratégie de Responsabilité Sociétale d'Entreprise (RSE), est au cœur de nos chantiers de transformation et de développement pour contribuer à construire une société plus respectueuse de l'environnement et plus inclusive.

Une stratégie concentrée sur 11 Objectifs de Développement Durable (ODD) définis par l'ONU qui offre des solutions pour s'engager.

Une gouvernance Aviva Solutions Durables qui irrigue toute l'entreprise

Portée par la Direction Générale, la politique RSE Aviva Solutions Durables constitue un enjeu stratégique pour Aviva France. Elle se traduit par une volonté, au plus haut niveau de l'entreprise, de conjuguer performance, responsabilité, éthique et transparence.
6 membres du Comité Exécutif d'Aviva France valident la stratégie RSE et suivent son déploiement au travers d'un comité de gouvernance appelé « Cockpit » se réunissant tous les 2 mois.

La stratégie « Aviva Solutions Durables »

#AGIRPOURLECLIMAT

- Créer l'assurance de demain plus verte et inclusive

#PROMOUVOIRLINCLUSION

- Structurer notre vision RSE et engager l'ensemble de nos parties prenantes

#DEVENIR CHAMPION DE L'INVESTISSEMENT

- Porter les engagements d'Aviva auprès des cercles d'influence économiques et politiques

#ASSURER LES FONDAMENTAUX

- Promouvoir les valeurs et la culture d'entreprise d'Aviva
- Défendre des hauts standards d'éthique
- Garantir une conformité réglementaire (reporting, accessibilité, développement produits…)

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.

Sociétal / Social

1. Divulgation 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 coeur de notre démarche RSE et concernent les parties prenantes externes et internes. Elles 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.

Ateliers Handiday
Novembre 2019

choose mycompany 2020 FRANCE

CERTIFIED Happy index Trainees

Aviva France au palmarès des entreprises préférées des étudiants

Remise du prix Mieux Vivre en Entreprise
Novembre 2019

Patrick DIXNEUF
Directeur Général d'Aviva Europe et Aviva France

1. Divulgation 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) ainsi que la transformation de l'environnement technologique (digitalisation croissante des processus) et une augmentation de la cyber-menace conduisent Aviva et ses filiales 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 s'assurent 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 mise en conformité au RGPD est soutenue par **une gouvernance adaptée** avec :

- **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 ;
- **Un Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information** (RSSI), en charge du contrôle de la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité du système d'information (SI) ;
- **Un Délégué à la Protection des Données** (Data Protection Officier dit « DPO ») qui s'assure de la conformité aux principes de la protection des données personnelles, telle 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 ;
- **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 ;
- **Réalisation de 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 ;
- Mise en place d'une communauté de **champions de données personnelles** (référents au sein des Directions métiers) ;
- Lancement de la **Cyber Académie** (plateforme qui centralise les bonnes pratiques en matière de sécurité des Systèmes d'Information).

OBJECTIF :

S'approcher au plus près des 100% de complétude de la formation RGPD.

UFF Banque Conseil en Gestion de Patrimoine

- **Formation de 90% des équipes** aux enjeux de sécurité et de protection des données
- **Mise en place de l'outil ATS** permettant de répondre à nos obligations liées au RGPD

Résultats 2019

35 audits de sécurité internes et externes réalisés

21 Champions des données personnelles identifiés

4 Comités Cyber sécurité

Indicateur de performance

99,16% des collaborateurs ont suivi la formation RGPD en 2019

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 (hors UFF).

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 coeur de cette dynamique de simplification de la relation avec le client, 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 le contrat ou faire évoluer les garanties.

POLITIQUE

Aviva a mis en œuvre un programme de transformation unique sur le marché « Le Client Unique », qui vise à offrir au client 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 de la gestion de la relation client.

Des outils digitaux sont développés et mis en oeuvre 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 France est mesurée à travers des enquêtes régulières dont les indicateurs sont le taux de satisfaction, la facilité d'interactions (CES/FPR*), le niveau de recommandation.

Tous les points d'échange avec nos clients sont utilisés par Aviva France pour améliorer la relation client. En effet, un dispositif d'amélioration continu mis en place au sein de la Direction des Services Clients permet d'écouter et porter les remarques des clients au sein de l'entreprise. Ce dispositif est un élément clé pour faire évoluer les parcours client et les produits afin de répondre au mieux aux attentes de nos assurés.

ACTIONS

- **Développement de nouvelles fonctionnalités sur Aviva&Moi**(relevé de situation, avis d'échéances, devis, pré-déclaration de sinistres …) ;
- **Digitalisation de la signature électronique** pour les quittances d'indemnité et l'attestation de non alcoolémie ;
- **Déploiement de l'espace internet client** pour la déclaration de sinistre et le suivi des sinistres en Auto et Habitation ;
- **Mise en place du forum réclamations couvrant l'ensemble des activités Aviva France alimentant la démarche d'amélioration continue** ;
- **Certification AMF*** en Conseil et gestion de patrimoine de l'ensemble des équipes commerciales d'Epargne Actuelle ;
- **Lancement du nouveau produit d'épargne retraite (PERIN = Plan Epargne Retraite INdividuel)** ;
- **Formation des Agents généraux aux produits de prévoyance** ;
- **Mise en place du tiers payant hospitalier** au mois de septembre 2019 ;
- **Mise en place du tchat sur eurofil.com** et aviva.fr ;
- **Développement de la polyvalence** des conseillers à distance.

OBJECTIF :

T-NPS Aviva France : 51,9

Banque Conseil en Gestion de Patrimoine

- **Création de 2 instances :** le Comité Incidents et le Service Qualité Gestion afin d'améliorer les prestations délivrées aux clients
- **73%** des clients sont satisfaits de leur conseiller UFFRGPD

Résultats 2019

690/935 **Agents Généraux formés aux produits de prévoyance**

- **6 555** contrats PERIN souscrits entre le 01/11 et le 31/12
- **93%** de recommandations client Aviva France
- **7** pré-déclarations par jour de sinistres Dommages (Auto / Non auto) via l'espace client du site internet
- **79/80** des collaborateurs Epargne Actuelle certifiés « Conseiller en Gestion de Patrimoine IFPASS »

86,30% **des demandes clients** sont traitées au premier contact (données sur les 4 derniers mois de 2019)

- Un t**aux de satisfaction client de 52,4 en 2019** en augmentation (51,0 en 2018)
- Simplification des interactions assuré/compagnie : **Note client 2019 de 57** (vs 55 pour 2018)
- **5** pré-déclarations par jour de sinistres multirisques habitation via l'espace client du site Internet

84% de satisfaction client EurofilMessenger

- **3 500** conversations /mois (Messenger + tchat)
- Un NPS sur Messenger de 63 (pour les clients Eurofil)

Indicateur de performance

Le taux de satisfaction client (T-NPS)[1] mensuel consolidé a fluctué entre 49 et 56 en 2019.

[1] Le T-NPS (Net PromoterScore 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.

POLITIQUE

Les politiques mises en œuvre par Aviva France ont pour objectif de créer des produits et services qui répondent aux besoins et exigences des clients.

La connaissance de ses clients permet 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

- **Renforcement** de la gestion des réclamations (nouvelle politique) ;
- **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 réclamations ;
- **Equipes dédiées** à la supervision de la conformité réglementaire ;
- **Maintien des dispositifs** 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 ;
- **UFF a mis en place un Comité Nouveaux Produits** afin d'examiner la pertinence du lancement de nouvelles offres ou la modification significative d'offres en cours ;
- **UFF a mis en place une politique pour un contrôle** permanent sur le sujet de la Gouvernance Produits.

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 2019

25 comités **« produits Vie »**

11 Comités **« produits Dommages »**

4 Forums 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 la valorisation du capital humain 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 ;**
- **Une politique d'équilibre** qui vise à conserver les talents et faire évoluer le capital humain pour développer le parcours professionnel des collaborateurs déjà en poste.

ACTIONS

Création d'une direction unique entre les partenaires RH et le service recrutement afin de répondre, à la fois, aux objectifs de recrutement ainsi qu'au suivi de l'évolution professionnelle.

Renforcement des équipes de 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 ;
- Recherche d'un équilibre entre recrutements externes et recrutements internes ;
- Organisation de l'équipe recrutement interne/externe par direction pour mieux accompagner les collaborateurs et les managers ;
- Implémentation d'outils de recherche de candidats pour identifier et attirer les profils adéquats ;

Participation active à des forums des grandes écoles.

Diversification des outils de recherche internes et externes (aviva.fr, Apec, Pôle Emploi, Indeed,...).

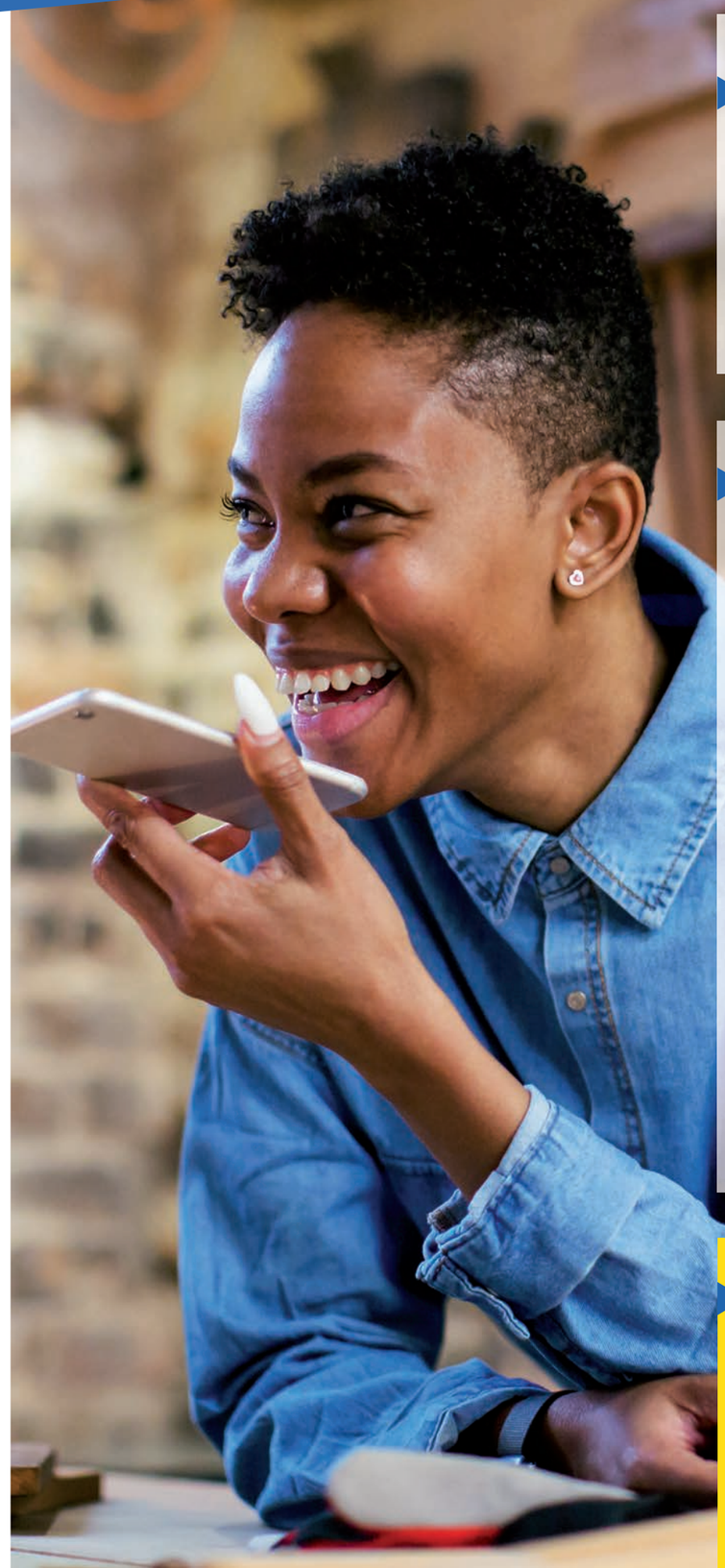
Renforcement de l'approche proactive via les réseaux sociaux.

Mise en place de rdv RH pour **accompagner les collaborateurs dans leur parcours professionnel.**

Maintien du programme «Graduates» qui s'adresse à des **profils de jeunes diplômés à fort potentiel.**

Renforcement de l'alternance pour anticiper les métiers de demain et identifier les talents en amont.

Tendre à l'équilibre entre recrutement externe et recrutement interne



UFF Banque Conseil en Gestion de Patrimoine

- Organisation d'une équipe recrutement de 5 personnes
- Evolution du process de recrutement via Smart Recruiters
- Développement de la marque employeur : évolution de 3.2 à 4.4/5 sur le site Glassdoor
- 250 recrutements réalisés par UFF

Résultats 2019

155 **alternants** /179 alternants stagiaires

209 **CDI** hors mobilité interne et hors transfert interne

- **101 CDD** hors alternants
- **126** mobilités internes

2 942 effectif total

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

20 forums écoles/universités

- Turnover de **6,3** pour 2019

Indicateur de performance

36,9% **de recrutement interne vs recrutement externe**

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.

POLITIQUE

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 règlementaires, 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 :

- **La mise en place** de la nouvelle Commission Santé Sécurité et Conditions de travail ;
- Création de la Direction de l'Inclusion & du Bien-Être ;
- **Amélioration des formules de temps partiels,** en particulier pour les salariés expérimentés et proches de la retraite ;
- Des programmes d'aide à la conciliation vie personnelle/vie professionnelle ;
- Maintien 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 et lancement de phases pilote pour le télétravail sur les centres de relations client ;
- Formation des managers au « management à distance » ;
- Maintien du dispositif permettant aux collaborateurs de faire don des jours de congés non pris au profit de collaborateurs « aidants » ;
- Fin du 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 ;
- Une commission RSE au sein du CSE d'Ufifrance Gestion et d'Ufifrance Patrimoine a été mise en place et réalise des questionnaires auprès des collaborateurs relatifs à la RSE intégrant des réflexions en matière de prévention des RPS et de bien-être au travail à développer au sein de l'UFF.

OBJECTIF :

L'objectif de 1000 télétravailleurs à horizon 2020 a été dépassé dès 2019 avec 1299 collaborateurs en télétravail à fin d'année

Résultats 2019

23 jours, nombre de jours distribués aux salariés aidants

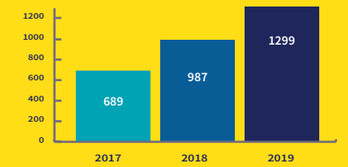
28 jours, nombre de jours collectés en 2019 pour les salariés aidants

7 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

- **Conciergerie d'entreprise :** un taux de satisfaction de 96,33% (95,85% en 2018)
- Nomination chez UFF de plus de 250 salariés d'un **Référent en matière de harcèlement** parmi les membres du CSE et du CE des filiales concernées

Indicateur de performance

1299 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.

POLITIQUE

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 :

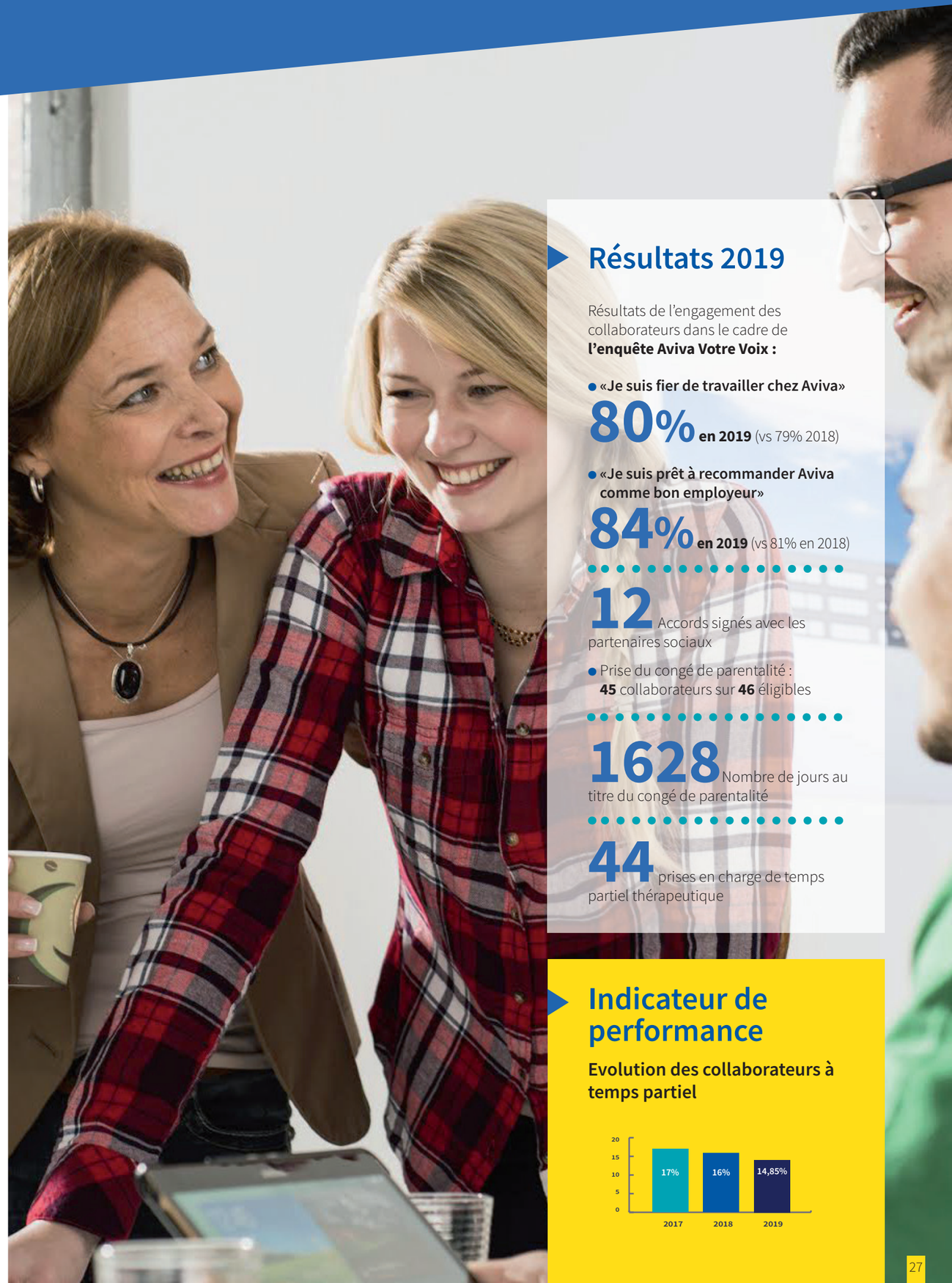
- De la mise en place du **télétravail y compris sur les sites d'UFF** ;
- Du **congé de parentalité :** 10 semaines de congé pour le deuxième parent (dispositif intégré dans l'accord d'égalité professionnelle en 2019) ;
- Du **suivi et de la prévention des risques psycho-sociaux** : choix d'un nouvel intervenant QualiSocial.
- Des **Négociations Annuelles Obligatoires** sur les salaires, le temps de travail et le partage de valeur ajoutée ;
- De la **prise en charge de temps partiel thérapeutique** (disposition Branche Assurance) ;

Dialoguer directement avec les collaborateurs :

- **Aviva Votre Voix** - enquête interne anonyme (recueil de questions sur le ressenti des collaborateurs) ;
- **Développer une stratégie engageante** : RDV stratégie, moments de convivialité comme le petit-déjeuner de rentrée -des actions qui renforcent la proximité avec les membres de direction ;
- Tout comme Aviva France, **UFF a signer une charte de la déconnexion ;**

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 2019

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

- **«Je suis fier de travailler chez Aviva»**

80% **en 2019** (vs 79% 2018)

- **«Je suis prêt à recommander Aviva comme bon employeur»**

84% **en 2019** (vs 81% en 2018)

12 Accords signés avec les partenaires sociaux

- Prise du congé de parentalité : **45** collaborateurs sur **46** éligibles

1628 Nombre de jours au titre du congé de parentalité

44 prises en charge de temps partiel thérapeutique

Indicateur de performance

Evolution des collaborateurs à temps partiel

7. Absence de diversité, discrimination

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

ENJEU

Aviva, l'assurance d'être soi même.
Le partage d'une culture commune s'appuyant sur la diversité des collaborateurs améliore l'engagement et permet de développer la créativité et l'innovation. C'est un élément essentiel pour développer la transformation culturelle inhérente à notre environnement économique et social et à notre 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.

POLITIQUE

Création de la Direction de l'Inclusion & du bien-être au travail (site dédié pour les collaborateurs via l'intranet).

Maintien des 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

- Pérenniser le congé de parentalité dorénavant intégré dans l'accord d'égalité professionnelle ;
- Budget spécifique sur la réduction des écarts de rémunération prévu dans le nouvel accord d'égalité professionnelle ;
- **Campagne de communication«fier.ère.sd'être HétérAllié.e.s»** en interne et en externe (affiches dans les agences Aviva, relais sur les réseaux sociaux via Hearsey) ;
- **Journée de la Femme** (table ronde avec le Directeur Général, les membres du Comex et des collaborateurs) ;
- **Rapport égalité professionnelle Femme/Homme ;**
- Vidéo pour le premier anniversaire du **lancement des 3 communautés ;**
- Ateliers avec des collaborateurs contre le sexisme ;
- **Marche des fiertés** de Paris le 30 juin ;
- Semaine Européenne des personnes en **situation de handicap ;**
- Animation en interne (agents) et en externe (clients) avec Anne-Lise Caudal pour promouvoir le **sport féminin** (golf) ;
- Rendez-vous sur le **handicap invisible ;**
- Rencontre des collaborateurs avec Jean-Baptiste Alaize pour promouvoir le **handisport ;**
- Accueil de l'Atelier d'**échange de bonnes pratiques du Club des signataires de la charte d'engagement LGBT+** de L'autre cercle ;
- **Démarche inclusion** présentée à toutes les sessions d'intégration des nouveaux arrivants.

OBJECTIF :

Un objectif de recrutements sur 2020 de 7% de salariés en situation de handicap

Ufif Banque Conseil en Gestion de Patrimoine

- Un Accord relatif à l'égalité professionnelle Femme/Homme a également été négocié avec les partenaires sociaux au cours de l'année 2019 sur les sociétés Ufifrance Gestion et Ufifrance Patrimoine
- Une Charte de la diversité et une charte #StOpE, contre le Sexisme Ordinaire en Entreprise, ont de plus été signées au cours de l'année 2019 par la Direction

Résultats 2019

- Obtention du **prix Mieux vivre en entreprise**
- Obtention du label **Happyindex® / Trainees 2019** qui valorise les entreprises soignant l'accueil, l'accompagnement et le management de leurs stagiaires et alternants **- 4,05/5 vs 4,02/5 en 2018**
- Le DG d'Aviva France Patrick Dixneuf **Lauréat Dirigeant Allié des Rôles Modèles LGBT+ et Allié.e.s de L'autre cercle**
- **99/100 : Index d'égalité professionnelle** (+ 17 vs 2018)

650 000€ de budget pour réduire les inégalités salariales entre les femmes et les hommes.

300 Nombre de femmes augmentées au titre de l'égalité professionnelle.

- **3** recrutements de collaborateurs en situation de handicap.

Indicateur de performance

6,09% **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 »)*.

Remise du prix international du reporting climatique

Campagne Aviva Vie Solutions Durables -2019

Sensibilisation en interne au zéro plastique à usage unique

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 les alertant sur l'imminence d'un évènement climatique pouvant impacter leur commune ;
  - 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 de nos clients** dans leur processus d'indemnisation.

ACTIONS

- **Prévenir en :**
  - **Actionnant le système d'alerte** très performant grâce au service Prédict. Envoi de messages (mail et sms) à nos clients en cas d'annonce d'un mails climatique important ;
  - **Diffusant des 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 le client en :**
  - **Prenant des mesures adaptées** à la situation de chacun (au cas par cas) ;
  - **Accélérant la gestion** de leur dossier grâce à des modes d'expertise/réparations plus rapides ;
  - **Facilitant l'indemnisation** en permettant aux agents de délivrer immédiatement des avances **sur remboursement.**

OBJECTIF :

Maîtriser le délai du premier règlement pour le client : atteindre 50% de dossiers avec au moins un règlement (ou clos sans suite) dans un délai de 3 mois après un évènement de type Inondations ou TGN (Tempête Grêle Neige)

Résultats 2019

- **3 213 385 sms et 4 953 473 mails :** nombre de messages d'alertes météo événements climatiques envoyés aux clients Aviva
- **Cellule de crise/Orages de grêle de la Drôme** (15 juin 2019)
  - Délai pour atteindre **90%** d'ouverture de dossier sinistres : **25 jours** calendaires
  - % dossiers ayant fait l'objet d'au moins un règlement 3 mois après l'évènement ou clos sans suite : **53%** (1 311/ 2 463 sinistres)
- **Cellule de crise / Tremblement de terre du Teil** (11 novembre 2019)
  - Délai pour atteindre 90% d'ouverture de dossier sinistre : **30 jours** calendaires.
  - % dossiers avec au moins 1 règlement ou clos sans suite 3 mois (2 mois ¾) après l'évènement : **43,5%** (199/457 sinistres)
- **Cellule de crise / Inondations du Var** (du 22 au 24/11 puis du 1er au 2/12)
  - Délai pour atteindre 90% d'ouverture de dossiers : **28 jours** calendaires
  - % dossiers ayant fait l'objet d'au moins un règlement à 3 mois (2 mois) après l'évènement ou clos sans suite : **63%** (641/1 012 sinistres)

Indicateur de performance

54,7%*

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

*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 coeur 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

- Inciter les entreprises de notre portefeuille à améliorer leurs pratiques ESG et à **prendre systématiquement part au vote dans les Assemblées Générales** ;
- **Augmenter les encours** gérés sous process ISR ;
- **Intégrer un processus ESG** afin de déployer le portefeuille d'actifs intégrant les critères ESG et 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 ;
- **Renforcer la gouvernance au sein d'Aviva France** pour gérer au mieux les risques ESG Climat via la mise en place d'un comité ;
- **Intégrer des enjeux ESG** dans les études ALM et dans les allocations stratégiques.

POLITIQUE

- **Rédaction du rapport ESG Climat 2019 ;**
- **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.**

OBJECTIF :

Améliorer la performance extra financière des portefeuilles et le taux de couverture

Résultats 2019

981 **engagements substantiels** avec **372 entreprises** (engagements dirigés et directement suivi par l'équipe GRI)

3 122 **échanges** sur des sujets ESG ont eu lieu avec **2 149 entreprises** (au travers de différents moyens : lettres, consultations, points téléphoniques...)

Aviva : 1er assureur à avoir lancé une gamme ESG avec :

- **13 fonds** représentant **9,7 milliards d'euros**
- **2 fonds** thématiques : **Aviva Croissance Durable et Aviva Investors Climate Transition Euro Equity**
- **14 milliards d'euros d'encours** gérés en ISR

- Le comité ESG climat s'est **réuni 4 fois en 2019**

Prix du meilleur rapport ESG Climat en 2019

- Aviva Investors a voté à près de **96%** des assemblées générales d'actionnaires auxquelles il était en droit de le faire, soient 5 382 assemblées

Indicateur de performance

93,3%* **en 2019**

Actifs totaux des mandats gérés d'Aviva France

***Taux de couverture de l'analyse ESG :** 93,3 % (hors liquidités, Fonds externes, Fonds AIGSL) en hausse par rapport à 2018 (91%)

- **Score ESG ajusted :** 6,45 en 2019 (6,24 en 2018)

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 le 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 tout en recourant 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 de sécheresse 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.
- A**ugmenter l'efficacité énergétique** du portefeuille immobilier ;
- **Investir dans les actifs verts :** poursuite de l'augmentation de ces investissements au service de la transition écologique ;
- **Adhésion au Net Zéro Alliance** (neutralité carbone à horizon 2050) ;
- Adhésion à la **politique d'exclusion du charbon** de la FFA ;
- **Création de la VaR Climat** et calcul du réchauffement des portefeuilles.

OBJECTIF :

Réduire notre empreinte carbone et aligner nos objectifs sur les indicateurs des Accords de Paris

Résultats 2019

1,78 **milliards d'euros**
d'obligations vertes

526 **millions d'euros**
d'obligations durables

381,2 efficacité énergétique du portefeuille immobilier : Aviva Investors France a investi **381,2 millions d'euros** en immobilier vert certifié ou labellisé (Breeam Pass, HQE…), **soit environ 112 000 m²**

288 **millions d'euros**
en infrastructures vertes.

Indicateur de performance

87,7%*

Intensité carbone des mandats gérés d'Aviva France :

* **Taux de couverture de l'analyse : 87,7% en 2019** (hors liquidités, Fonds externes, Fonds AIGSL) en hausse par rapport à 2018 (78 %)

• **Intensité carbone :**

- **Pour les obligations d'entreprises :** 103t CO2/million de CA $ en 2019 contre 175,5t CO2/M en 2018
- **Pour les obligations souveraines :** 207,6t CO2/million de PIB $ en 2019

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 CO_2**

“ POLITIQUE

Mettre en place avec toutes les parties prenantes une politique ambitieuse sur le long terme afin de faire baisser nos émissions de CO_2 ”

ACTIONS

- **Revoir 2 fois par an** les différentes consommations (déchets, transports, énergie …) ;
- **Réduire et valoriser les déchets** (conférence & atelier lors de la SEDD) ;
- **Supprimer le plastique à usage unique** (gobelets, bouteilles, contenants) ;
- **Réduire la consommation de papier** (message sur les écrans de veille, GIF sur les imprimantes) ;
- **Réduire le gaspillage alimentaire** avec suppression de plats de présentation au RIE ;
- **Renouveler notre accord EDF** pour utiliser 21% d'énergie verte pour le siège social ;
- **Organiser des ateliers de Développement Durable** sur toute la France ;
- **Diffuser 4 conseils/mois** pour mieux consommer responsable.

OBJECTIF :

Nous sommes fiers d'avoir atteint notre objectif de 2018 à savoir «diviser par 3 notre consommation de papier à horizon 2020»

Désormais, notre objectif est de continuer à baisser nos émissions de CO_2

résultats 2019

-61% de consommation d'électricité non issue d'énergies renouvelables

-56% de consommation de gaz

-24% de consommation d'eau

-70% de volume d'enveloppes achetées

-56% de km parcourus en train

Indicateur de performance

8% **en moyenne de baisse/an des émissions de CO_2 sur les 3 dernières années**

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 attentifs** 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 de contribuer à une plus grande sensibilisation du respect des Droits de l'Homme, chaque fois que nous en avons l'occasion.

Signature charte #stOpe par UFF

Jean-Baptiste Alaize–Athlète handisport égérie d'Aviva

Signature charte #stOpe par Epargne Actuelle

Depuis 2015, Aviva soutient le programme Demos : une communauté musicale, éducative et sociale sous l'égide de la Philarmonie de Paris.

Campagne Aviva Vie Solutions Durables - 2019

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. A horizon 2020, Aviva envisage de renforcer l'ensemble des dispositifs et contrôles Sécurité Financière du Groupe.

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 le financement du terrorisme et toute autre pratique professionnelle illicite ou contraire à l'éthique.

Le Groupe Aviva France exige la réciproque 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 accepte que ses collaborateurs puissent recevoir ou offrir des cadeaux et/ou invitations, dès lors qu'ils sont déclarés via l'outil Groupe Star Compliance et que les déclarations respectent la politique du Groupe Aviva Plc. Star Compliance permet également de déclarer les éventuels conflits d'intérêts et activités externes (toute activité exercée dans le secteur de l'assurance ou dans une entreprise en relation d'affaires avec Aviva) qu'un collaborateur pourrait avoir.
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'Ethique professionnelle ;
- **Conserver le dispositif d'alertes internes** permettant aux collaborateurs de déclarer un comportement (imputable à un collaborateur Aviva ou à une partie tierce) pouvant contrevenir à notre code d'éthique professionnelle ou être illégal, délictueux ou contraire à l'éthique ;
- **Obliger les 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 ;
- **Obliger les collaborateurs à déclarer les cadeaux et invitations** reçus ou offerts et les conflits d'intérêt via Star Compliance : nouvel outil de déclaration des cadeaux, invitations et conflits d'intérêts du Groupe Aviva qui permet d'harmoniser les règles de déclarations entre les différents marchés et d'améliorer le niveau de conformité. Les collaborateurs d'Aviva France et d'Epargne actuelle bénéficient d'un accès à cet outil depuis le 06/12/ 2019.

OBJECTIF :

S'approcher au plus près des 100% de complétude aux formations obligatoires

UFF Banque Conseil en Gestion de Patrimoine

- **Renforcement du dispositif de lutte contre la corruption**, fraude et blanchiment des capitaux en mettant à jour l'ensemble des process (dispositif d'alerte, code de conduite, politique invitations et cadeaux, formation Ethique et Déontologie …)

Résultats 2019

3 modules de formation obligatoires pour tous les collaborateurs du Groupe

1 module de formation pour les collaborateurs dont l'activité est exposée à un risque LCB-FT (hors UFF, AIF et AIREF)

406 déclarations de cadeaux et invitations en 2019 (depuis la mise en place de l'outil) vs 126 en 2019

61% des collaborateurs ont procédé à leur déclaration annuelle sur Star Compliance

Indicateur de performance

Taux de participation des collaborateurs aux formations annuelles et obligatoires :

99,26% **Lutte contre la corruption**

99,29% **Lutte contre la facilitation de fraude fiscale (sur tout le périmètre hors UFF)**

97,36% **Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (hors Agents)**

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

POLITIQUE

- 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 ;
- Respect des valeurs humaines et humanistes **;**
- Engagement envers des fournisseurs qui s'inscrivent dans le respect des valeurs d'Aviva ;
- Mise en place du Code d'Ethique Professionnelle tous les ans pour les collaborateurs déjà en poste et les nouveaux arrivants.

ACTIONS

- **Maintenir le service SpeakUp** qui permet de signaler de façon anonyme, entre autre, 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 tous ses fournisseurs qui doivent signer un code de conduite ;
- **Recourir à la sous-traitance de manière choisie** et s'assurer que les sous-traitants suivent les mêmes principes d'éthique et de déontologie ;
- **Respecter les investissements gérés sous critères ESG** qui engagent Aviva dans ses actions d'investisseur ; le pouvoir de l'actionnaire permettant notamment de jouer sur le G (Gouvernance et Ethique) ;
- **En 2019, UFF a mis à jour l'ensemble de son code de conduite** ainsi que toutes les procédures afférentes à la loi Sapin 2 et aux clauses RGPD.

OBJECTIF :

S'approcher au plus près des 100% de complétude de l'e-learning code d'éthique professionnelle.

Résultats 2019

30 **collaborateurs** contribuant au Mapathon au profit de la Croix Rouge Internationale

- **3 046 €** récoltés au profit de l'Association Laurette Fugain
- **Sensibilisation des collaborateurs au don de plaquettes** (stand Laurette Fugain lors de la course d'octobre)

388 **enfants des Restos du Cœur** ont reçu des cadeaux de Noël grâce aux dons, entre autres, des collaborateurs de Bois Colombes

130 **kg de vêtements** collectés au profit de la Cravate Solidaire

- **427 €** récoltés lors de la **vente du miel Aviva** au profit de l'Association MeliponaMaya

17 **jours entiers** ont été offerts à des collaborateurs voulant s'investir dans l'association de leur choix

Indicateur de performance

99,29% **en 2019**

Taux de participation des collaborateurs au **code d'éthique professionnelle**

Annexes

La Déclaration de Performance extra 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	Divulgation des données personnelles de nos clients	La réglementation RGPD s'applique de la même façon à AI en France. Actions identifiques/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 la 2ème 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 investit 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 investit 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	Divulgation des données personnelles de nos clients	Idem Groupe Aviva Plc	Idem Aviva France
	Défaut de qualité des services/relations clients	Suivi des réclamations clients et prise en compte des enseignements tirés dans la relation avec les clients (actions de formation et sensibilisation)	1 325 collaborateurs (soit 90% des équipes) formés aux enjeux de sécurité et de protection des données
	Non-respect de la démarche « Conduct »	Définition de la politique relative à la gestion des conflits d'intérêts Définition d'une politique de rémunération des conseillers qui vise à prendre en compte la conformité des ventes	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	250 recrutements en 2019
	Atteinte à la santé et à la sécurité au travail	Idem Groupe Aviva Plc	Taux d'accidents en 2019 de 0,942 %
	Dégradation du climat social	Idem Groupe Aviva Plc	Infos envoyées sans précision si consolidé dans Aviva France. Consolidé selon OTI
	Absence de diversité, discrimination	Idem Groupe Aviva Plc	Infos envoyées sans précision si consolidé dans Aviva France. Consolidé selon OTI
Environnement	Impacts environnementaux et sociaux liés aux investissements (investissement responsable)	Idem Groupe Aviva Plc	3 fonds labelisés : Grandes Marques M, UFF Grandes Marques UFF Grandes Marques A
	Risque climatique	Non applicable	UFF Tremplin PME, UFF Valeurs PME, UFF Actions France, UFF Global Obligations
Corruption	Fraude, blanchiment d'argent et corruption	Idem Aviva France	22 dossiers étudiés en comité CARA, 3 situations de conflits d'intérêt, 70, 90 % des collaborateurs ont suivis la formation LCB FT
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	Idem Aviva France

AVIVA

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