

Rapport

Aviva Solutions Durables

Déclaration de Performance Extra-Financière

Juin 2021





SOMMAIRE

- 05** Edito
- 06** Qui sommes-nous ?
Le Groupe Aviva, activités et entités
- 08** Notre 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



Patrick **Dixneuf**
Directeur Général d'Aviva France

La responsabilité d'entreprise au coeur de notre vision

Chez Aviva, depuis plus de 10 ans, notre engagement d'entreprise responsable développe son activité tout en protégeant ses clients, ses collaborateurs, ses communautés mais aussi l'environnement sur le long terme.

La crise que nous traversons depuis mars 2020 a servi de révélateur des forces et faiblesses de notre société. C'est aussi le cas pour les entreprises et leurs salariés qui ont dû s'adapter pour poursuivre leur activité, parfois en réinventant leur mode de collaboration et d'interaction avec leurs clients.

Un autre aspect qui est devenu incontournable avec la crise sanitaire, est la prise de conscience que les organisations devaient se préoccuper autant de performance financière que de performance extra-financière. Si les entreprises n'ont pas attendu la mise en place de politiques RSE* pour intégrer dans leur gestion des indicateurs extra-financiers relatifs aux sujets sociaux, environnementaux et éthiques, il est en revanche nouveau qu'elles doivent en rendre compte de manière globale.

De plus en plus d'études tendent à prouver qu'étudier les données extra-financières des entreprises donne une perspective utile sur leur résilience. Pourquoi ? Parce que la qualité de vie au travail, la diversité des collaborateurs, la pertinence du recrutement, la gestion de déchets ou encore l'amélioration du service clients, sont quelques-uns des indicateurs qui montrent la capacité d'une entreprise à s'engager sur le long terme, avec des bases solides et en se souciant de l'intérêt de toutes ses parties prenantes, des générations futures par exemple, et pas uniquement du résultat financier à court terme.

Le présent rapport de Performance Extra-Financière présente la manière dont Aviva France s'organise pour répondre aux enjeux de nature sociale, sociétale, environnementale et éthique auxquels son métier d'assureur et d'investisseur l'engage.

Basé sur les convictions et des engagements forts d'Aviva France en matière de durabilité depuis de longues années, ce rapport décrit les politiques mises en place et les actions menées en 2020. Il met en évidence également les résultats suivis d'une année sur l'autre, dans une logique d'amélioration continue de nos engagements. Cette déclinaison de nos activités en rapport avec nos convictions d'assureur responsable nous semble répondre aux besoins d'aujourd'hui sans compromettre ceux des générations futures. Cela nous amène à sans cesse nous améliorer et innover pour armer notre organisation et nos collaborateurs, face aux nombreux défis qui nous attendent.

Être engagé, c'est aussi proposer à nos clients des produits socialement responsables et écologiquement durables. L'annonce de la labellisation de neuf de nos produits d'assurance dommages début 2021 avec le label Positive Assurance de l'Institut de l'Economie Positive est un exemple de notre souhait d'innover pour créer une assurance positive.

Avec vous, ensemble pour assurer l'avenir.

*RSE : Responsabilité Sociétale des Entreprises

Qui sommes-nous ?

Avec plus de 180 ans d'expérience, Aviva France, filiale de l'un des principaux assureurs vie et dommages 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 2020 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 :

12
pays

3 161
M€
Résultat
opérationnel

202
%
de ratio de
Solvabilité II

1 932
M€
Génération
de capital

Rating S&P Aviva plc : **A**

Aviva en France :

4 300
collaborateurs

5 058
M€
de chiffre
d'affaires nouvelles
Vie en PVNBP
(valeur actuelle de
nouvelles primes
d'affaires)

527,6
M€
de résultat
opérationnel IFRS
Vie, Dommages et
Santé

114,6
Md€
d'actifs gérés

+36 000

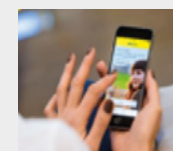
nouveaux PERIN
ouverts dont 80%
en UC (Unités de Comptes)

+4%

CA (Chiffre d'Affaires)
Dommages à 1 452,5 M€

4 propositions axées client

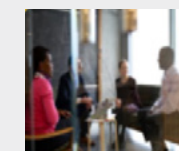
Pôle DIRECT



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



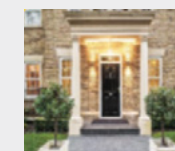
Pôle PROXIMITÉ



Proximité des
conseillers en
assurance sur toute
la France

1 000
Agents généraux
1 000
Courtiers actifs

Pôle PATRIMOINE

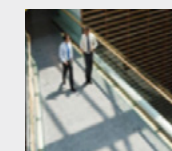


Des conseillers
experts en Gestion
de Patrimoine

UFF
891
conseillers

EA EPARGNE
ACTUELLE
90
conseillers

Pôle PARTENAIRES



Un savoir-faire
historique au profit
de partenariats à
succès

afer
756 620
adhérents

54,4
milliards €
d'encours

Notre modèle d'affaires

Aviva France

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.

→ 1,9 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.

→ 3 049 383 clients à fin 2020 (2 968 691 à fin 2019)

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

→ 1 000 agents généraux Aviva et 1 000 courtiers actifs

→ 1 282 collaborateurs UFF dont 891 dédiés au conseil et près de 90 conseillers Epargne Actuelle

→ 756 620 adhérents AFER (44 ans de partenariat)

•Capital environnemental (consommation électrique)

Aviva France a émis 7,26 millions de Kwh en 2020 (12,81 en 2010)

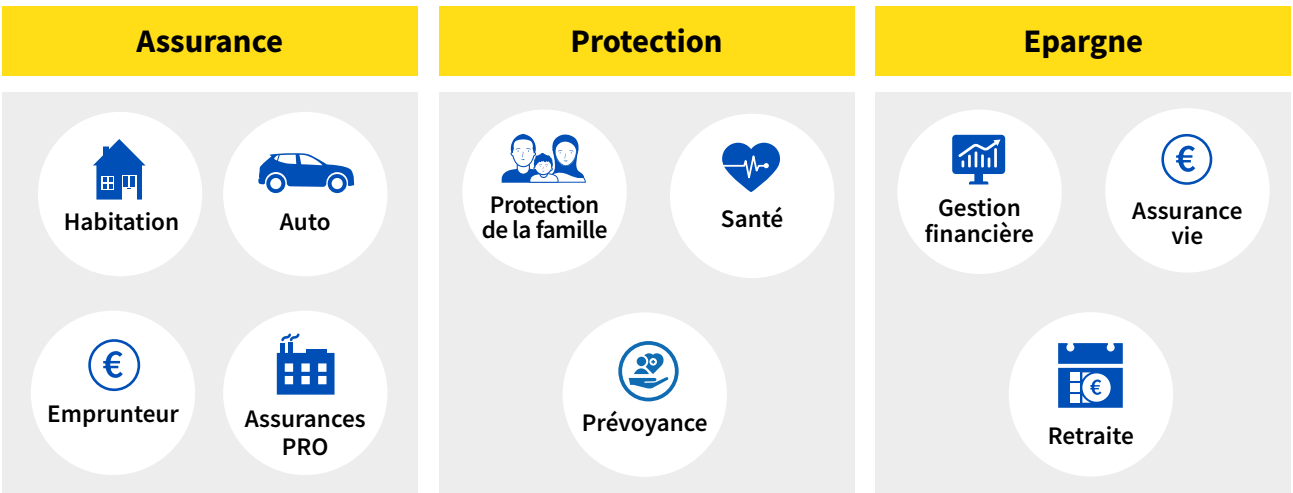
Notre stratégie Aviva France

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 principales 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

Classification : interne

Notre création de valeurs

•Capital humain et intellectuel

→ 33 % de collaborateurs formés
(hors e-learning réglementaires)

→ 82 % des collaborateurs estiment que leur manager les responsabilise en leur donnant l'autonomie nécessaire.

•Capital financier

Dans un contexte défavorable, Aviva France s'est positionné durablement dans le Top 3 des acteurs du marché de la retraite des particuliers, avec plus de 36 000 nouveaux PERIN ouverts – dont 80 % en UC. En Dommages, nous enregistrons une nouvelle année de croissance de notre chiffre d'affaires et le niveau de COR est la résultante d'une dynamique commerciale positive et de la maîtrise de nos résultats techniques.

•Capital social et sociétal

- Aviva a décidé de briser les barrières de la surdité en mettant à disposition des internautes l'application RogerVoice qui leur permet de contacter les services clients Aviva d'un simple coup de fil.
- Aviva propose des garanties d'assurance adaptées aux personnes handicapées afin d'optimiser l'accessibilité de son site aviva.fr
- Aviva a fait réaliser par Temesis un audit d'accessibilité en 2020 afin de rédiger un schéma et une stratégie d'accessibilité numérique en 2021.
- Aviva évalue ses produits d'assurance dommages et ses agences d'assurance au regard des enjeux ESG, climat et inclusion.
- Les offres d'assurance Aviva sont construites avec le souci de la compréhension de tous les publics, notamment les personnes âgées.

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 :

- 1
- 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. En revanche, plusieurs entretiens avec les interlocuteurs concernés par les différents enjeux rapportés aux risques principaux se sont tenus ;
- 2
- 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. Suite à la crise sanitaire de la Covid-19, les actions initialement identifiées ont été élargis afin d'intégrer les externalités liées à cet évènement ;
- 3
- Elaboration d'un tableau de concordance pour préciser la consolidation des informations pour les entités Aviva Investors France, AIREF, UFF, Epargne Actuelle ;
- 4
- 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 ;
- 5
- Formalisation du rapport pour présentation aux conseils d'administration des entités d'Aviva France ;
- 6
- Harmonisation rédactionnelle et vulgarisation des éléments métiers techniques ;
- 7
- 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. Divulgaration 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, corruption et lutte contre l'évasion fiscale
	13. Non-respect des droits de l'homme et des normes/principes internationaux du travail sur le lieu de travail

L'intégration des enjeux RSE au coeur de notre stratégie

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 les 17 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.

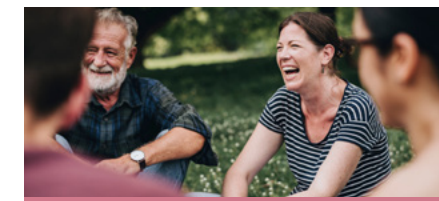
Fin 2020, le sujet RSE étant devenu mature, il a été décidé d'inclure les projets Aviva Solutions Durables directement dans les instances de gouvernance comme le CMO (Comité Marketing Opérationnel).

La stratégie « Aviva Solutions Durables »



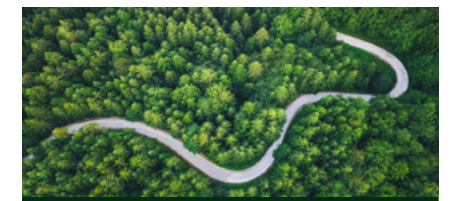
#AGIRPOURLECLIMAT

Créer l'assurance de demain plus verte et inclusive



#PROMOUVOIRL'INCLUSION

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



#DEVENIRCHAMPIONDEL'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 les 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.

La Fabrique Aviva

La Fabrique Aviva, le plus grand concours français dédié à l'entrepreneuriat social et environnemental, accompagne depuis 2016 une centaine d'entrepreneurs dans le financement de leurs projets, en faveur de la santé, l'environnement, l'inclusion et l'emploi.

Les lauréats ont la possibilité de candidater au nouveau fonds Alliance for Impact et de suivre un programme d'incubation qui leur permettra, s'ils le souhaitent, de solliciter le financement des fonds Alliance For Impact ou Aviva Impact Investing France.

La Fabrique Aviva en chiffres, depuis 2016 :

4 815
projets

9,8
Millions
de votes

1593
retombées presse
dans la presse nationale
et régionale

655
finalistes dont
203
grands gagnants



La Fabrique Aviva
a remporté le **Grand Prix de la Responsabilité sociétale de la marque 2019**

Aviva France souhaite être un acteur leader du développement des entreprises durables dans les territoires et offrir à chaque français(e) l'opportunité de s'engager à ses côtés.

C'est pourquoi Aviva France a lancé le concours La Fabrique Aviva qui offre une aide financière d'**1 million d'euros**, chaque année, aux idées entrepreneuriales à la fois utiles et innovantes.



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 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.



Divulgence 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.**

POLITIQUE

- **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

ACTIONS

- Programme proactif pour le renforcement de l'équipe de sécurité des risques informatiques et cyber, visant à **garantir l'intégrité du système d'information**
- Communication auprès de nos clients, collaborateurs et réseaux de distribution afin de **prévenir les risques liés au recours au télétravail massif** (covid 19)
- **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...)
- **Sensibilisation et communication auprès de nos collaborateurs** sur les risques liés à la protection des données et la sécurité des systèmes d'information

OBJECTIF :

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



- **91%** des équipes formées aux enjeux de sécurité et de protection des données au travers d'un e-learning dédié à l'activité de l'UFF
- **92%** des effectifs de la direction commerciale et de la direction des services et de l'expérience client ont été formés à un e-learning RGPD dédié à leur secteur d'activité en complément des actions de formation déjà mises en œuvre à l'entrée en vigueur du Règlement Général sur la Protection des Données (données au 31.01.2021)

Résultats 2020

22 audits de sécurité interne et externe réalisés

21 collaborateurs identifiés comme référents des données personnelles

4 Comités Cyber sécurité

Indicateur de performance

99,1%
des collaborateurs ont suivi la formation RGPD en 2020 (résultat identique en 2019)

Cette formation est renouvelée annuellement et réalisée de façon continue pour les nouveaux entrants.

Les indicateurs sont sur l'ensemble du périmètre (hors UFF).

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.

POLITIQUE

Aviva a mis en œuvre un programme de transformation ambitieux 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, de la personnalisation du conseil avec un intermédiaire de proximité, ainsi que la disponibilité des informations à toute heure.**

Nos collaborateurs en relation avec les clients suivent des formations tant sur les compétences métiers et produits que sur les aspects de la gestion de la relation 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 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 recommandations.

ACTIONS

- **Activation des PCA (Plan de Continuité d'Activité) et mise en place de renforts d'équipe** pour répondre au mieux aux besoins des clients durant la pandémie
- **Mise en place de mesures** pour accompagner nos clients dans le contexte de crise sanitaire avec notamment :
 - L'arrêt des recouvrements de primes impayées dès le mois de mars 2020 dans tous les réseaux
 - L'arrêt des poursuites des organismes de recouvrement pour compte d'Aviva de mars à juin 2020
 - 1000 € de prime pour les soignants atteints du Covid19 et allègement des justificatifs à produire pour prises en charge pendant la période de confinement en 2020
- **Adaptations de certains de nos processus** pour les rendre compatibles avec les mesures de télétravail

OBJECTIF :

T-NPS Aviva France : 51,9



- **80 %** des clients déclarent être bien accompagnés sur le long terme
- **79 %** des clients cible sont satisfaits de leur conseiller
- **78 %** des clients déclarent recevoir un conseil indépendant, personnalisé et objectif

Résultats 2020

92% de recommandations client Aviva France

83,5% de satisfaction client Eurofil* Messenger

18,4 Taux R-NPS (13,8 en 2019)

Le Relational Net Promoter Score est un indicateur dont l'objectif est de mesurer l'expérience client dans son ensemble

* Marque du Groupe Aviva

Indicateur de performance

Le taux de satisfaction client (T-NPS)^[1] mensuel consolidé de 2020 est de

53,7

(objectif 2019 de 51,9 dépassé)

[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.

Non-respect de l'éthique des affaires (démarche de bonne conduite)

Une volonté de concevoir des produits qui répondent 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 et services.

POLITIQUE

Les politiques mises en œuvre par Aviva France ont pour objectif de **créer des produits et services** qui, pendant tout leur cycle de vie, répondent aux besoins et exigences des clients. Les produits et services sont suivis lors de comités dédiés (comités technique vie et comités technique Dommages).

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

ACTIONS

- **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
- **L'accessibilité sur le site aviva.fr du DIPA** (document d'information sur le produit d'assurance) sur chacune des pages produit
- **Maintien des Forums Réclamations** qui consistent, pour l'ensemble du Groupe Aviva France, à partager les volumes de réclamations clients reçues et traitées, à en étudier les causes et à suivre les plans de remédiation mis en œuvre pour améliorer nos produits, nos pratiques et nos processus

OBJECTIF :

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



- **564** réclamations clients reçues en 2020 (683 en 2019)
- **91 %** des réclamations clôturées en moins de 2 mois

Résultats 2020

24 comités techniques
« produits Vie »

11 Comités techniques
« produits Dommages »

5 Forums Clients Dommages

11 Forums Réclamations (stable par rapport à 2019)

Indicateur de performance

44%

du plan de « revue produits Dommages » réalisé vs 100% en 2019. Cet écart est lié principalement aux impacts de la pandémie qu'il a fallu traiter (recommandation de l'ACPR).



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

L'année 2020 a été une **année de consolidation pour traverser la crise sanitaire et ses impacts économiques**. Le service recrutement a focalisé ses efforts sur :

- la valorisation des talents
- la recherche en externe des compétences non disponibles en interne
- le recrutement d'alternants (identifier les talents et compétences de demain de manière proactive et participer à l'effort de formation des jeunes dans un contexte difficile)

Aviva France **fait évoluer le profil des talents** nécessaires à l'entreprise tout en étant **attentive à fidéliser, fédérer et engager ses collaborateurs** au travers de la mise en place d'une nouvelle politique GPEC (Gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences).

POLITIQUE

Pour accompagner la stratégie de l'entreprise, la Direction des Ressources Humaines met en place :

- une **politique de valorisation des compétences** de nos collaborateurs qui vise à **conserver les talents et faire évoluer le capital humain** pour développer le parcours professionnel des collaborateurs déjà en poste
- une **stratégie de recrutement adaptée** au contexte en cherchant à **acquérir de nouvelles compétences** et en préparant l'avenir **au travers de l'alternance**

ACTIONS

Mobilisation de toute l'équipe de recruteurs pour engager des alternants (5 en 2020 vs 2 en 2019)

Revue de la politique de recrutement :

- **priorisation de la mobilité interne** et de la **valorisation du capital humain** et recherche externe uniquement des compétences non disponibles en interne
- **organisation de l'équipe recrutement interne/ externe** par direction pour mieux accompagner les collaborateurs et les managers
- **développement des compétences des recruteurs** en matière d'approche directe

OBJECTIF :

Tendre à l'équilibre entre recrutement externe et recrutement interne



- Limitation au recours des contrats courts
- Développement de la marque employeur visant à améliorer l'image de l'UFF sur les sites dédiés
- **279 recrutements réalisés** (177 d'UFF et 102 d'UFG/MYRIA\$UFFB/CGPE)

Résultats 2020

182 alternants
recrutés en 2020

100 mobilités internes
(45% des postes pourvus)

11 forums écoles/universités

Turnover (hors retraite) de **4,1** pour 2020 vs 4,7 en 2019 (retraites non comprises)

Indicateur de performance

44% de recrutement interne
vs recrutement externe (36,9% en 2019)

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 réglementaires, l'entreprise organise un suivi médical et assure une prise en charge rapide en cas de problèmes.

ACTIONS 2020

- **Finalisation du document unique** (transcription de l'évaluation des risques professionnels qui permet à l'employeur de définir les actions de prévention prioritaires en matière d'hygiène, de sécurité et de conditions de travail) avec création d'un **volet spécial Covid 19**
- **Nomination d'un référent Covid 19** dès mars 2020
- Tenue de réunions hebdomadaires Covid 19 (point sécurité et point de rendez-vous avec les Organisations Syndicales)
- Dans le cadre de la pandémie, **mise en place généralisée du télétravail** pour tous les collaborateurs*
- **Formation des managers** au management à distance
- **Maintien du dispositif permettant aux collaborateurs de faire don de jours** de congés non pris au profit de collaborateurs « aidants »
- Formation aux Risques Psycho-sociaux (dispositif « sensibiliser les managers à la prévention des RPS en situation de crise »)
- Organisation d'une web conférence sur la résilience et d'ateliers avec **QualiSocial**
- Mise en relation avec **Ma Bonne Fée** (garde d'enfants)
- Mise en place de la plateforme **Prev & Care** pour les aidants familiaux
- Organisation du **Campus de la parentalité en partenariat avec les éditions Nathan** (aide aux devoirs)
- **Prise en charge des temps partiels thérapeutiques** (branche assurance)
- **Réduction du temps de travail des parents** de jeunes enfants pendant les périodes de fermeture des infrastructures scolaires)
- **Réduction du temps de travail des collaborateurs** aidants leurs parents âgés pendant les périodes d'interruption de ces services

OBJECTIF :

Etre en capacité de passer immédiatement au télétravail généralisé en cas de survenue d'une crise sanitaire

- Actions et dispositifs d'accompagnements mis en place avec la crise sanitaire : télétravail, droit à la déconnexion, programme de formation des managers, développement individuel, enquêtes, communication auprès des collaborateurs... Création de digital Learning (« les essentiels ») sur le management, les risques psychosociaux et le disciplinaire.

Résultats 2020

76% des collaborateurs en télétravail au plus fort du confinement

12 collaborateurs aidants familiaux accompagnés par l'entreprise

32 jours, nombre de jours récoltés au profit des salariés aidants

89 collaborateurs ont participé à la web conférence sur la résilience

18 ateliers, nombre d'ateliers QualiSocial (taux de satisfaction des collaborateurs 4,3/5)

34 prises en charge financière de fauteuils ergonomiques dans le cadre handicap/télétravail pour un montant de **26 247 €**

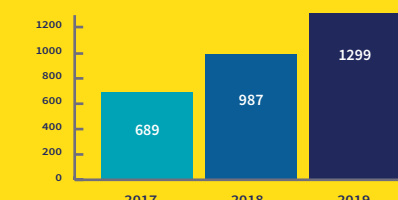
2 guides édités sur le Bien Être Au Travail et sur les violences conjugales

Près de **600** collaborateurs aidés financièrement pour l'achat d'un écran / télétravail pour un montant de **45 239 €**

187 parents inscrits au Campus de la parentalité

Indicateur de performance

2105 télétravailleurs*



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 pour les fonctions de plateaux d'appels
- Du **congé de parentalité** : 10 semaines de congés pour le 2^{ème} parent (dispositif intégré dans l'accord égalité professionnelle dès 2017)
- De la **possibilité pour le collaborateur d'accéder à un temps partiel** et de bénéficier, dans certains cas, de formules abondées par l'entreprise

Dialoguer directement avec les collaborateurs :

- d'un **dialogue permanent avec la CSSCT** pendant toute cette année de crise sanitaire
- **Aviva Votre Voix** : enquête interne et anonyme (recueil de questions sur le ressenti des collaborateurs)
- **Mise en place des sessions Welcome@Aviva** pour les nouveaux entrants

OBJECTIF :

Volonté d'avoir un impact sur l'absentéisme grâce aux actions sur le télétravail, le congé de parentalité et la mise en place du temps partiel



- **6 accords** signés (intéressement, chômage partiel, télétravail ...)
- Résultat enquête Covid 19 (bilan réalisé en septembre 2020)

Résultats 2020

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

70% des collaborateurs estiment que l'entreprise se préoccupe de leur bien-être et de leur santé et que leur manager sait reconnaître ceux qui vont au-delà des attentes

72% des collaborateurs se disent libres d'être eux-mêmes

75% des collaborateurs se disent à l'aise pour exprimer les questions qui les préoccupent

80% des collaborateurs apprécient l'écoute de leur manager

7 Accords signés avec les partenaires sociaux

95% des collaborateurs éligibles ont profité de leurs 10 semaines de congés de parentalité

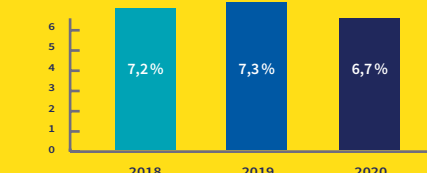
1816, nombre de jours offerts au titre du congé de parentalité

410 collaborateurs à temps partiel

Indicateur de performance

Taux d'absentéisme* :

6,7% en 2020



* Hors formation

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

- **Pérennisation 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** : accompagnement renforcé des collaborateurs dans leur démarche, durant la crise sanitaire, afin de leur permettre de bénéficier des aménagements nécessaires y compris à leur domicile en période de télétravail
 - 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** de 10 semaines rémunérées dorénavant intégré dans l'accord d'égalité professionnelle
- **Partenariat Campagne rôles model 2020** en interne et en externe (relais sur les réseaux sociaux) ;
- **Rapport égalité professionnelle Femme/Homme**
- Diffusion de nos **guides contre le sexisme et les violences conjugales**
- **Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées** : mise en place du DuoDay, Elaboration du guide et organisation de 4 webconférences avec des acteurs majeurs (AIDES, Café Joyeux ...)
- **Démarche inclusion** présentée à toutes les sessions d'intégration des nouveaux arrivants y compris les alternants dans le cadre des « welcome@aviva »

OBJECTIF :

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



- Uffrance Patrimoine obtient un score de **82/100** à l'index égalité femme/homme
- Uffrance Gestion obtient un score de **95/100** à l'index égalité femme/homme

Résultats 2020

- Aviva France obtient un **score de 94/100** à l'index égalité femme/homme
- **ROGER VOICE – plateforme pour les personnes malentendantes** sur notre site internet
- **Trophée RH défis RSE 2020**

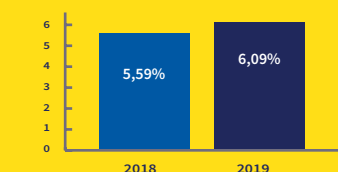
252 000€ de budget pour réduire les inégalités salariales entre les femmes et les hommes

134 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



* le taux de collaborateurs en situation de handicap pour l'année 2020 n'a pu être obtenu dans les délais impartis et sera publié dans la Déclaration de Performance Extra-Financière 2022 sur données 2021.





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 »).

20/11/2020 : Aviva France récompensé pour sa consommation de papier maîtrisée !



09/07/2020 : Aviva partenaire du LH Forum 2020



Février 2020 : installation au siège social de recycleurs de mégots aux couleurs d'Aviva



Obtention du prix impact institutionnel 2020



De gauche à droite :
 - Valérie Nau, Option Finance
 - Francis Doligez, 2AM
 - Hubert Rodière, AIZI
 - Judith Hartmann, Engie
 - Alain Pibou, OFI Asset Management
 - Béril Bouvier di Nola, OFI Asset Management
 - Philippe Taffin, Aviva France
 - Stéphanie Coudoux, Société Générale Securities Services
 - Jean-Guillaume d'Ornano, Option Finance
 - Maria Oudot, DNB Asset Management

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 Prédicit**. Envoi de messages (mails et sms) à nos clients en cas d'annonce d'un évènement 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 son dossier grâce à des modes d'expertise/réparations plus rapides
- Facilitant l'indemnisation en permettant aux agents de délivrer immédiatement des avances sur remboursement

Adapter nos process de gestion à la pandémie Covid 19 en :

- Favorisant l'indemnisation de gré à gré
- Augmentant nos seuils d'expertise
- Privilégiant l'expertise à distance

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 2020

721 688 sms et

3 465 644 mails
d'alertes météo évènements climatiques
envoyés aux clients Aviva

Tempête Ciara (7 février 2020)

- Délai pour atteindre 90% d'ouverture de dossier sinistres : **82 jours calendaires**
- % dossiers de sinistres ayant fait l'objet d'au moins un règlement 3 mois après l'évènement ou clos sans suite : **74%** (1 563 / 2 090 sinistres)

Cellule de crise/Alex : Tempête et Inondations /coulées de boues 1^{er} au 4 octobre 2020)

- Délai pour atteindre 90% d'ouverture de dossier sinistre : **64 jours calendaires**
- % dossiers de sinistres avec au moins 1 règlement ou clos sans suite 3 mois après l'évènement : **70%** (311 /443 sinistres)

Indicateur de performance

74%* (vs 51,7% en 2019)

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.

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 et Aviva Investors France (son gestionnaire d'actifs) ont 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 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.

Dans le cadre de sa stratégie commerciale, Aviva France promeut auprès de ses clients des investissements à travers le financement 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).

POLITIQUE

- Rédaction du rapport Article 173 ESG Climat
- **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
- Atteinte de la neutralité carbone à horizon 2050 en accord avec notre engagement au sein de la Net Zero Asset Owner Alliance

ACTIONS

- **Inciter les entreprises** de notre portefeuille à améliorer leurs pratiques ESG et à prendre systématiquement part au vote dans les Assemblées Générales
- **Etendre l'intégration des considérations ESG** sur l'ensemble des actifs du portefeuille, notamment les actifs réels
- **Investir** dans le fonds Alliance For Impact en partenariat avec La Ruche et Ventech
- **S'engager dans le fonds Aviva Impact Investing**
- **Intégrer** systématiquement des critères ESG dans la sélection des gestionnaires / fonds externes
- **Réduire** l'intensité carbone (tCO2/M\$ de revenus)

OBJECTIF :

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



- **Fonds UFF Impact Environnement** lancé en avril 2020
- En 2020, l'UFF a pris la décision d'intégrer des **critères ESG** dans toute nouvelle gestion ou tout projet d'évolution de gestion

Résultats 2020

- **Obtention du Prix Impact Institutionnel 2020** décerné par Option Finance

1 501 engagements substantiels (engagements dirigés et directement suivis par l'équipe GRI)

3 428 échanges sur des sujets ESG ont eu lieu avec 2157 entreprises (au travers de différents moyens : lettres, consultations, points téléphoniques...)

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

- **17 fonds ayant obtenu le label ISR** représentant 12,5 milliards d'euros
- **2 fonds thématiques** : Aviva Croissance Durable et Aviva Investors Climate Transition Euro Equity
- **13,9 milliards d'euros** d'encours gérés suivant une approche thématique et/ou ESG
- Le comité ESG climat se réunit chaque trimestre
- Aviva Investors a voté à **près de 98% des assemblées générales** d'actionnaires auxquelles il était en droit de le faire, soient **72 025 résolutions** pour **6 457 assemblées d'actionnaires**

Indicateur de performance

92%* en 2020

Actifs totaux des mandats gérés d'Aviva France

*Taux de couverture de l'analyse ESG : 92 % par rapport à 2019 - 90 %**

• **Score ESG ajusté : 6,4** en 2020 (6,28** en 2019)

** Scores rectifiés par rapport à ceux figurant dans les rapports Article 173 ESG-Climat et DPEF 2020 à la suite d'un changement de méthode de retraitement des données opéré en 2020

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 pour contribuer à l'objectif commun.

Cet engagement s'applique tant dans nos investissements que dans le choix de nos partenaires et prestataires. 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.

POLITIQUE

- **Réduction de notre empreinte carbone et alignement de la température du portefeuille** sur le scénario COP 21
- **Gouvernance et respect de la réglementation**
- **Optimisation de la gestion des portefeuilles actions** afin d'y intégrer plus largement le risque climatique
- **Intégrer les risques 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 500m€ / an

ACTIONS

- **Fixation d'objectifs quantitatifs climat** dans les objectifs du plan triennal en ligne avec la Net Zero Alliance
- **Fixation de la sortie définitive charbon à horizon 2030**
- **Investir dans les actifs verts** : poursuite de l'augmentation de ces investissements au service de la transition écologique
- **Maintien d'une gestion du risque climatique** : intégration d'indicateurs sur nos expositions à l'actif afin de limiter le réchauffement climatique et au passif afin de limiter nos pertes futures

OBJECTIF :

Réduire notre empreinte carbone et aligner nos portefeuilles sur les Accords de Paris

► Résultats 2020

2 366 millions d'euros
d'obligations vertes

654 millions d'euros d'obligations
sociales et durables

161 kWh/m².an efficacité énergétique du
portefeuille immobilier :

20 actifs ont obtenu un label ou une certification
environnementale, ce qui représente un
investissement en immobilier vert certifié ou
labellisé (Breeam Pass, HQE ...) de 1276 millions
d'euros, soit environ 445 070 m²

297 millions d'euros en infrastructures
vertes

17 kg CO₂e/m²/an performance
environnementale moyenne des actifs mandats

► Indicateur de performance

132* (vs 87,7 en 2019)

Intensité carbone des mandats gérés d'Aviva France
(tCO₂/million de CA \$) :

* **Taux de couverture de l'analyse** : 89 % en 2020
par rapport à 2019 (85%**)

• Intensité carbone :

- **Pour les obligations d'entreprises** : 85,52t CO₂/millions de CA \$ en 2020 contre 103t CO₂/M en 2019
- **Pour les obligations souveraines** : 205,67t CO₂/millions de PIB \$ en 2020

**Scores rectifiés par rapport à ceux figurant dans les rapports Article 173 ESG-Climat et DPEF 2020 à la suite d'un changement de méthode de retraitement des données opéré en 2020

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

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

ENJEU

Etre une entreprise éco-responsable qui s'engage à moins consommer d'énergie 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 globale sur le long terme afin de faire baisser nos émissions de CO2

ACTIONS

- **Revoir 2 fois par an** les différentes consommations (déchets, transports, énergie ...)
- **Réduire et valoriser les déchets**
- **Supprimer le plastique à usage unique** sur tous les sites (y compris UFF et Epargne Actuelle)
- **Réduire la consommation de papier**
- **Installer des recycleurs de mégots** afin de les valoriser
- **Supprimer les plats de présentation et les tickets de caisse** au restaurant d'entreprise

OBJECTIF :

Continuer à baisser nos émissions de CO2

UFF
Banque Conseil
en Gestion
de Patrimoine

- Mise en place de la politique **zéro plastique à usage unique**
- **Traitement** du papier par une filière adaptée
- **39 tonnes** de consommation de papier (56 tonnes en 2019)

Résultats 2020*

-8% de consommation de gaz

-25% de consommation d'eau

-58% de papier consommé

-83% de déchets papier

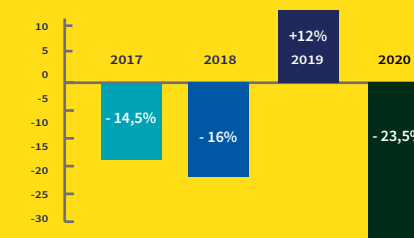
+24% de consommation électrique

* Certains résultats peuvent être liés directement au télétravail généralisé

Indicateur de performance

Baisse moyenne de près de

12,6 % tous les ans depuis 4 ans de nos émissions de CO2





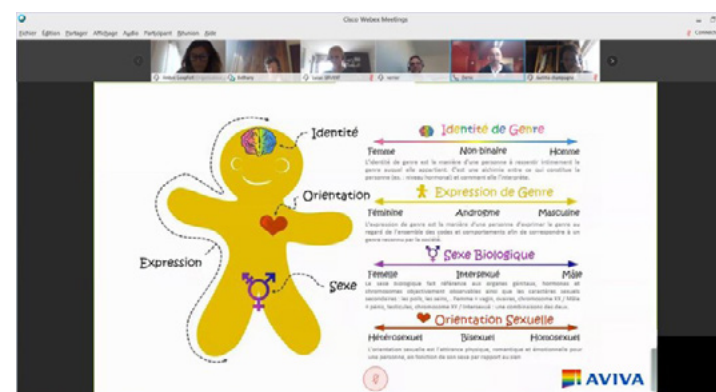
Fraudes Droits de l'homme

- 12. Fraude, blanchiment, corruption et lutte contre l'évasion fiscale
- 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.



IDAHOTB : International Day Against HOMophobia, Transphobia and Biphobia (17 mai)

Fraude, blanchiment d'argent, corruption et évasion fiscale

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, la Société et le système économique en matière de lutte contre la criminalité financière : il s'agit de la lutte contre la corruption, l'évasion fiscale, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Pour contribuer à la robustesse des dispositifs mis en place par le Régulateur, Aviva se doit de mettre en œuvre l'ensemble des exigences réglementaires qui lui incombent.

POLITIQUE

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.

A ce titre, Aviva France n'accepte pas (notamment) :

- les violations intentionnelles ou répétées de la loi, de la réglementation ou de ses politiques en matière de criminalité financière
- de mener des activités avec des clients et contreparties basés dans certains pays
- 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
- les actes de corruption commis par un collaborateur ou une personne associée à Aviva France

Aviva France exige de ses collaborateurs le respect de ces règles et la réciprocité de ses fournisseurs et de ses partenaires commerciaux.

ACTIONS

- **Renforcer** le dispositif d'alertes internes et de déclaration de cadeaux et invitations reçus (avec de la communication, de la formation, des contrôles, du soutien, du coaching et une déclaration annuelle de conformité pour les collaborateurs)
- **Renforcer** la vigilance constante de l'ensemble des collaborateurs par le plan de formation (porter la communication et la formation dans le champ des engagements individuels et collectifs, ne plus outrepasser les dispositifs, évoquer sans détours les sanctions)
- **Renforcer** l'ensemble du dispositif de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme conformément à la réglementation applicable

OBJECTIF :

A fin 2021, Aviva France a pour ambition de renforcer l'ensemble des dispositifs et contrôles Sécurité Financière du Groupe



- Renforcement du Code de Conduite
- Mise à jour et diffusion de la procédure d'alerte professionnelle interne
- Renforcement du dispositif de lutte contre la corruption
- Déploiement d'une formation « Ethique et Déontologie » à l'ensemble des collaborateurs
- Formation de tous les collaborateurs sur la thématique de la lutte contre la corruption

Résultats 2020

4 modules de formation obligatoires pour tous les collaborateurs

1 module de formation pour les collaborateurs dont l'activité est exposée à un risque Lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB/FT) (hors UFF, AIF et AIREF)

285 déclarations de cadeaux et invitations en 2020

Indicateurs de performance

Taux de participation des collaborateurs aux formations annuelles et obligatoires :

99,3% (vs 99,26% en 2019)
Lutte contre la corruption

99,4% (vs 99,29% en 2019)
Lutte contre la facilitation de fraude fiscale (sur tout le périmètre hors UFF)

98,9% (vs 97,36% en 2019)
Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme (hors Agents)

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
- Respect des valeurs humaines et humanistes
- Engagement envers des fournisseurs qui s'inscrivent dans le respect des valeurs d'Aviva

ACTIONS

- Mise en place du **Code d'Éthique Professionnelle** tous les ans pour les collaborateurs
- Mise en place du module de formation sur **les droits humains**
- Programme **La Fabrique Aviva** pour la 5^e édition
- Organisation d'actions solidaires pour permettre et faciliter l'engagement des collaborateurs
- Rédaction de la charte des achats responsables

OBJECTIF :

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

Uff
Banque Conseil
en Gestion
de Patrimoine

- Assurer nos fournisseurs de la transparence et de la loyauté de nos pratiques d'achats
- Mise en place d'un nouveau questionnaire RSE envoyé aux nouveaux fournisseurs

Résultats 2020

96% des collaborateurs
concernés par les droits humains ont suivi le
module de formation

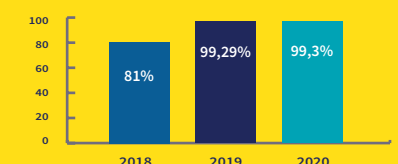
394 collaborateurs ont
contribué au Mapathon au profit de la Croix
Rouge Internationale

12,5 jours ont été offerts à
des collaborateurs voulant s'investir dans
l'association de leur choix

Indicateur de performance

99,3% en 2020

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 Assurances 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 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 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 Assurances 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	Suivi des réclamations clients et prise en compte des enseignements tirés dans la relation avec les clients (actions de formation et sensibilisation)	Suivi des réclamations clients et prise en compte des enseignements tirés dans la relation avec les clients Dispositif d'enquêtes clients pour mesurer la satisfaction sur les différentes dimensions de la relation client
	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	Mise en place d'une politique de prévention, détection et de gestion des conflits d'intérêts, actualisée le 16/12/2020. Cette politique fait notamment référence à la cartographie des conflits d'intérêt, au registre des conflits d'intérêts, à la formation mise en place (déployée en 2020, elle a été suivie par plus de 87% des collaborateurs), aux contrôles déployés (contrôle de 1 ^{er} niveau et contrôle de 2nd niveau)
	Difficulté de recrutement en adéquation avec la stratégie d'entreprise	Idem Groupe Aviva Plc	177 personnes recrutées en 2020
	Atteinte à la santé et à la sécurité au travail	Idem Groupe Aviva Plc	Taux d'accidents en 2020 de 0,942 %
	Dégradation du climat social	Idem Groupe Aviva Plc	Informations envoyées sans précision si consolidées dans Aviva France. Consolidé selon OTI
	Absence de diversité, discrimination	Idem Groupe Aviva Plc	Infos envoyées sans précision si consolidées dans Aviva France. Consolidé selon OTI
Environnement	Impacts environnementaux et sociaux liés aux investissements (investissement responsable)	Idem Groupe Aviva Plc	UFF Grandes Marques ISR, UFF Grandes Marques ISR A UFF Impact Environnement A UFF Euro Valeur ISR A, UFF Euro Valeur ISR C UFF Euro Valeur 0-100 ISR A, UFF Euro Valeur 0-100 ISR CA
	Risque climatique	Non applicable	UFF Tremplin PME UFF Valeurs PME UFF Global Obligations UFF Global Convertibles
Corruption	Fraude, blanchiment d'argent et corruption	Idem Aviva France	17 dossiers CARA Pas de conflit d'intérêt déclaré Formation LCB : 79% pour le Siège et 97% pour le Réseau soit 88% au total
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 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