

2013

AXA,
REGARDS
SUR LE GROUPE

réinventons / notre métier





AVANCER EN CONFIANCE

Notre monde se transforme. Économie, démographie, environnement, modes de vie... les transformations sont multiples et touchent tous les domaines. Longévité, dépendance, changement climatique, nous devons maintenant faire face à de nouveaux risques, différents par leur nature, leur fréquence, leur intensité.

AVANCER EN CONFIANCE, C'EST ÉCLAIRER LES RISQUES

Sans risque, pas de progrès possible. Nous développons nos connaissances et soutenons la recherche pour mesurer les risques que nous acceptons de prendre et garantir que nous pourrions répondre à nos engagements pour protéger nos clients sur le long terme.

AVANCER EN CONFIANCE, C'EST S'APPUYER SUR UN GROUPE SOLIDE

Nous travaillons à faire d'AXA un Groupe plus agile et plus attractif, et continuons à mener et à réorganiser nos activités sur le chemin de la performance, pour protéger nos clients sur le long terme.

AVANCER EN CONFIANCE, C'EST AVOIR UNE VISION, UNE AMBITION

Nous adaptons notre manière d'exercer notre métier pour être en phase avec les évolutions rapides des comportements, être plus collaboratifs et efficaces, pour protéger nos clients sur le long terme.

AVANCER EN CONFIANCE, C'EST POUVOIR VIVRE ET ENTREPRENDRE SEREINEMENT CHAQUE ÉTAPE DE SA VIE

Nous dépassons notre rôle traditionnel de réparation pour établir une relation de service plus large, plus réactive, plus simple, transparente et personnalisée, pour protéger nos clients sur le long terme.

AVANCER EN CONFIANCE, C'EST ADOPTER DES COMPORTEMENTS RESPONSABLES

Nous transformons notre relation avec la société en favorisant le partage de nos connaissances, dans un alignement naturel entre l'intérêt collectif et l'intérêt économique, pour protéger nos clients sur le long terme.

Pour permettre à nos clients d'avancer en confiance,
nous poursuivons notre transformation,
en réinventant notre métier, jour après jour,
en imaginant ensemble
comment créer une société plus sûre et mieux préparée.

www.facebook.com/axapeopleprotectors

PEOPLE PROTECTORS

UNE DES PREMIÈRES MARQUES MONDIALES D'ASSURANCE⁽¹⁾

160 000 collaborateurs dans
57 pays s'engagent chaque jour
auprès de 102 millions de clients



AMÉRIQUES
18 267 COLLABORATEURS

Assurance dommages,
assurance vie, santé,
retraite, épargne, assurance
internationale (dont
assistance), gestion d'actifs

160 000 Collaborateurs⁽²⁾
102 millions Clients dans le monde
90,1 milliards d'euros Chiffre d'affaires
4,3 milliards d'euros Résultat opérationnel
4,2 milliards d'euros Résultat net
53,7 milliards d'euros Fonds propres

EUROPE**100 693 COLLABORATEURS**

Assurance dommages, assurance vie, santé, retraite, épargne, assurance internationale (dont assistance), gestion d'actifs, banques

ASIE-PACIFIQUE**& MOYEN-ORIENT****37 458 COLLABORATEURS**

Assurance dommages, assurance vie, santé, épargne, assurance internationale (dont assistance), gestion d'actifs

AFRIQUE**3 454 COLLABORATEURS**

Assurance dommages, assurance vie, assurance internationale (dont assistance)

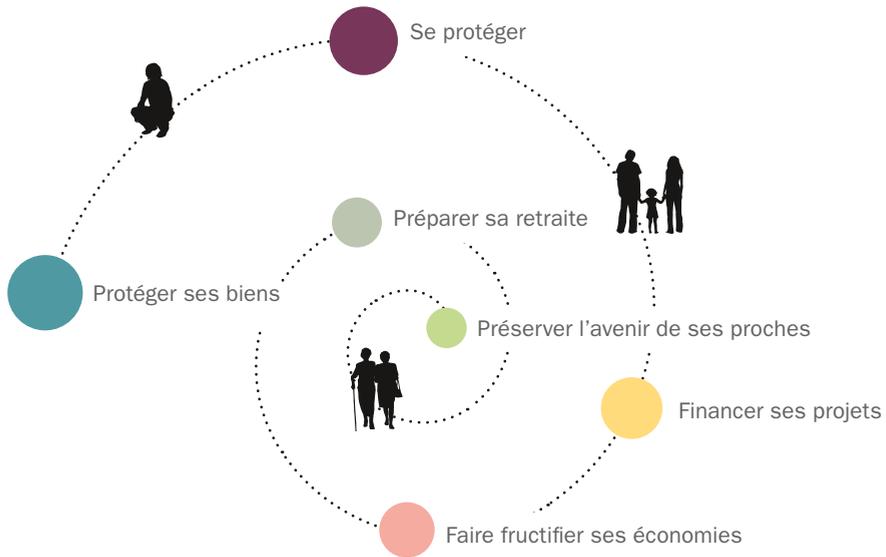
-  Pays dans lesquels AXA a des collaborateurs
-  Pays dans lesquels AXA est présent sous forme de joint-venture

(1) 1^{re} marque mondiale d'assurance pour la 4^e année consécutive (classement Interbrand).

(2) 159 872 collaborateurs au total, dont 113 422 salariés.

NOTRE MÉTIER

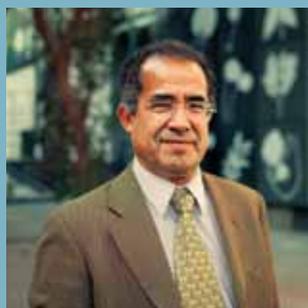
AIDER NOS CLIENTS PARTICULIERS À VIVRE PLUS SEREINEMENT CHAQUE ÉTAPE DE LEUR VIE



<p>Protéger ses biens et se prémunir contre les dommages causés à autrui</p> <p><i>Assurance automobile, habitation et dommages aux biens</i> <i>Assurance responsabilité civile et professionnelle</i></p>	<p>Se protéger contre les accidents de la vie</p> <p><i>Assurance santé</i> <i>Produits de prévoyance</i> <i>Assistance</i></p>	<p>Financer ses projets</p> <p><i>Produits d'épargne</i> <i>Produits bancaires pour les particuliers</i></p>	<p>Faire fructifier ses économies</p> <p><i>Gestion de portefeuille d'actifs</i> <i>Gestion privée</i></p>	<p>Préparer sa retraite</p> <p><i>Produits d'épargne retraite</i></p>	<p>Préserver l'avenir de ses proches</p> <p><i>Assurance vie</i> <i>Prévoyance</i></p>
---	---	--	--	---	--

AIDER LES ENTREPRISES ET LES PROFESSIONNELS À ENTREPRENDRE PLUS SEREINEMENT

<p>Biens et responsabilité</p>	<p>Épargne & Retraite</p>	<p>Santé & Prévoyance</p>
--------------------------------	-------------------------------	-------------------------------



ASSURANCE VIE, ÉPARGNE, RETRAITE

Nos contrats individuels et collectifs d'assurance vie comprennent d'un côté des produits d'épargne et de retraite et de l'autre des produits de prévoyance et de santé. Les premiers répondent au besoin de se constituer un capital pour financer l'avenir, un projet, préparer sa retraite ou transmettre son patrimoine. Les seconds couvrent les risques qui portent atteinte à la personne, sa santé ou son existence. AXA offre également à ses clients particuliers, dans certains pays, une gamme simple de produits et de services bancaires complémentaires à notre offre d'assurance.



ASSURANCE DOMMAGES

L'activité dommages regroupe les assurances de dommages aux biens – automobile, habitation – et de responsabilité – civile et professionnelle. Elle couvre une large gamme de produits et de services destinée à notre clientèle de particuliers et d'entreprises. Les services d'assistance font également partie de cette activité dommages, qui comporte aussi une activité d'assurance internationale pour les grandes entreprises européennes, ainsi que quelques lignes spécialisées, comme les assurances marine et aviation.



GESTION D'ACTIFS

L'activité gestion d'actifs place et gère les investissements des sociétés d'assurance du Groupe et de leurs clients, ainsi que ceux de tiers, particuliers ou entreprises. L'objectif est de tirer le meilleur rendement possible des fonds placés, en fonction du risque et de l'horizon d'investissement choisis. L'ensemble de nos expertises nous permet de concevoir des solutions ou produits d'investissement qui répondent aux besoins et contraintes spécifiques de nos clients, en investissant dans différentes classes d'actifs, comme les actions, les obligations ou l'immobilier.

ASSURANCE DOMMAGES

ASSURANCE DOMMAGES*

n° 1 → France, Belgique, Suisse,
Ukraine, Mexique, Turquie

n° 2 → Singapour, Bahreïn, Portugal

n° 3 → Espagne, Maroc, Qatar,
Vietnam, Philippines,
Hong Kong, Luxembourg,
Irlande, Allemagne

n° 4 → Grande-Bretagne, Russie

**Position d'AXA sur le marché de l'assurance dommages.*

AXA propose une gamme de produits d'assurance dommages aux biens (automobile, habitation), responsabilité civile et professionnelle, et de services d'assistance, destinée aux particuliers et entreprises. L'activité recouvre également l'assurance internationale pour les grandes entreprises ainsi que quelques compétences spécialisées, comme les assurances marine et aviation.



PARTICULIERS ET ENTREPRISES

Présent dans 40 pays, nous sommes le 4^e assureur mondial dans cette activité avec 6,5 millions de sinistres payés ou réglés en assurance automobile en 2012. La ligne de métier dommages comporte 4 centres de compétences : assurance aux particuliers, assurance des entreprises, gestion des sinistres et réassurance. La logique transversale de partage d'expertises permet de capitaliser sur la taille et la globalité du Groupe tout en restant en prise directe avec les marchés locaux. L'une des clés de notre croissance réside dans notre capacité à adapter notre distribution aux aspirations des consommateurs par une approche multi - accès : agents généraux, téléphone, smartphone ou internet. Si la force de nos réseaux traditionnels apporte un service pointu et à forte valeur ajoutée, l'apport d'internet et de la vente directe est crucial, notamment pour les produits les plus simples comme l'assurance auto pour les particuliers. Ainsi, l'essor des nouvelles technologies dans la relation avec nos assurés est un enjeu primordial, car il modifie profondément la manière dont nous les servons.

AXA ASSISTANCE

AXA Assistance est le 3^e acteur mondial dans ce domaine et développe une expertise d'assistance dans quatre domaines : l'automobile, le voyage, le domicile et la santé. Spécialiste de l'intervention d'urgence et de l'assistance au quotidien, AXA Assistance, présent dans 33 pays, intervient dans plus de 200 états.

AXA CORPORATE SOLUTIONS

Acteur du secteur de l'assurance des grands risques, AXA Corporate Solutions est dédié aux secteurs de l'aviation, de la marine et de l'assurance spatiale, de la prévention et de la gestion des sinistres des grandes entreprises nationales et multinationales. Il se place parmi les cinq premiers acteurs européens.



1^{er}

assureur dommages international
en Asie

3^e

assureur direct en Europe

Une présence dans

40 pays

19 MD€

d'indemnisations versées en 2012
au bénéfice de 10 millions de clients

ASSURANCE VIE, ÉPARGNE, RETRAITE

ASSURANCE VIE*

- n° 1** → Suisse
- n° 2** → Indonésie
- n° 3** → Belgique, Philippines
- n° 4** → France
- n° 5** → Hong Kong, Maroc
- n° 6** → Allemagne

ASSURANCE SANTÉ*

- n° 1** → France
- n° 2** → Royaume-Uni, Mexique
- n° 3** → Luxembourg, Roumanie, Maroc
- n° 4** → Hong Kong
- n° 5** → Allemagne
- n° 8** → Japon

**Position d'AXA sur le marché de l'assurance vie et de l'assurance santé.*

AXA propose une large gamme de produits individuels et collectifs d'assurance vie, épargne, prévoyance, retraite et santé à une clientèle de particuliers et d'entreprises. La ligne de métier « assurance vie » s'appuie sur des pôles d'expertise qui travaillent en étroite collaboration avec les réseaux d'experts internes sur les sujets clés tels que la longévité ou les produits liés au cancer. Pour rester au plus près des attentes et des besoins des clients en tenant compte des spécificités de chaque pays, les équipes locales travaillent dans une logique de partage d'expertises qui facilite la mise au point de nouveaux produits. Notre modèle de distribution diversifiée rend accessibles nos produits à tous, en tenant compte des besoins, des usages et des nouvelles attentes : réseaux traditionnels (agents exclusifs, courtiers, conseillers en gestion de patrimoine), vente directe et téléphone, internet et réseaux bancaires.

PRÉVOYANCE ET SANTÉ

La prévoyance et la santé représentent près de 40 % de l'activité vie. Le marché mondial est en croissance régulière, porté par des besoins croissants dans les pays développés comme dans les pays émergents. L'activité santé devrait progresser de 7 % par an jusqu'en 2015 dans les pays où nous exerçons une activité. La prévoyance couvre les risques d'invalidité, de décès et les suites de maladies ou d'accidents de nos clients particuliers ou salariés et de leurs familles. Nous figurons parmi les leaders mondiaux avec une position très forte en assurances collectives en France et en Suisse et avons une activité de prévoyance individuelle importante sur l'ensemble des régions.

ÉPARGNE ET RETRAITE

Les produits d'épargne répondent aux besoins de se constituer un capital pour financer l'avenir, un projet ou préparer sa retraite. La prise de conscience des opinions publiques et l'anticipation des revenus moindres versés par les systèmes publics renforcent l'intérêt de nos clients pour des solutions d'épargne retraite. Ce marché existe depuis longtemps en France, en Italie, en Suisse et en Allemagne. AXA est, par exemple, leader des produits PERP (plan d'épargne retraite populaire) en France.

AXA BANQUE

Présente en France, Belgique et dans certains pays d'Europe, AXA Banque soutient la stratégie de développement du Groupe en Europe. Banque de détail, elle capitalise sur la proximité et la simplicité en proposant une palette d'offres bancaires et de services financiers par le biais de conseillers, en vente directe ou sur le web.



Une présence dans

30 pays

11 MD€

de prestations versées à nos clients
en prévoyance et santé en 2012

5,2 MD€

d'intérêts sont venus augmenter
la valeur de l'épargne de nos clients
placée en fonds euros en 2012.

GESTION D'ACTIFS



Les principales sociétés de gestion d'actifs d'AXA sont AXA Investment Managers et AllianceBernstein. Ces sociétés gèrent des actifs pour le compte de clients institutionnels, d'investisseurs particuliers et de clients privés, ainsi que pour le compte des sociétés d'assurance d'AXA, et opèrent sur chacun de leurs principaux marchés : en Europe occidentale, aux États-Unis et dans la région Asie/Pacifique. Innovateur et leader dans de nombreux domaines, AXA dispose d'une expertise reconnue sur le marché de la gestion d'actifs pour ses performances, la qualité de ses solutions et de ses services.



AXA INVESTMENT MANAGERS

Avec une dominante « obligataire » et expertise alternative, AXA IM propose une large gamme de produits et de services à l'échelle mondiale à des clients institutionnels et particuliers. Un des avantages compétitifs d'AXA IM réside dans son modèle de gestion multi-expert qui lui permet de concevoir des solutions d'investissement qui répondent aux besoins et contraintes spécifiques de chacun de ses clients. AXA IM opère dans plus de 23 pays, principalement en Europe.

ALLIANCEBERNSTEIN

Avec une dominante « actions », AllianceBernstein propose une gamme étendue de services à des investisseurs particuliers, des clients privés et institutionnels, dont AXA et ses filiales. Cette gamme diversifiée de services de gestion d'actifs et de services apparentés est structurée par style d'investissement (obligations, actions, gestion alternative et gestion actif/passif). AllianceBernstein opère principalement aux États-Unis et en Asie.

INVESTISSEMENT RESPONSABLE

En 2012, AllianceBernstein a rejoint AXA IM – signataire depuis 2007 – en s'engageant publiquement à adopter et à mettre en œuvre les six principes d'investissement responsable (PRI) des Nations unies pour la prise en compte des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les processus d'analyse et de décision d'investissement.

AXA IM

523 MD€

d'actifs moyens sous gestion en 2012

ALLIANCEBERNSTEIN

348 MD€

d'actifs moyens sous gestion en 2012



RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

Entre 2008 et 2012 :

16 % de baisse de la consommation d'énergie, **34 %** de baisse des émissions de CO₂, **43 %** de réduction de la consommation de papier de bureau, **4 %** de réduction de la consommation d'eau.

AXA est inclus dans les **4** principaux indices ISR internationaux : Dow Jones Sustainability Index, FTSE4GOOD, Europe 120 et France 20, Carbonne leadership disclosure index.

Notre responsabilité d'entreprise s'inscrit au cœur de notre métier, un métier de long terme, qui contribue à l'équilibre de la société. Elle nous rassemble dans la conduite quotidienne de nos activités, autour d'une dynamique commune et d'un thème fédérateur : la recherche et l'éducation à la réduction des risques.

COLLABORATEURS

La culture de confiance et de réalisation à laquelle nous aspirons consiste à donner à chacun la possibilité de « grandir », de trouver sa juste part de réalisation personnelle dans son environnement professionnel, et à favoriser des relations constructives. Une multiplicité d'initiatives a déjà vu le jour dans ce cadre. Elles concernent, entre autres exemples, le développement du télétravail, l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ou l'identification des causes de stress chez les collaborateurs. Nous nous sommes engagés à promouvoir un univers de travail dans lequel les collaborateurs sont traités avec respect et dignité, et les différences individuelles sont valorisées. Pour lutter contre les biais inconscients qui peuvent affecter les relations et éviter toute discrimination quelle qu'en soit la forme, un outil d'aide spécifique intitulé « Créer une culture d'inclusion au sein d'AXA » a été mis à la disposition des collaborateurs.

ENVIRONNEMENT

Nous nous sommes fixé des objectifs de réduction d'énergie, d'émission de CO₂, d'eau, de consommation de papier et nous avons mis en place un système de management environnemental pour l'ensemble des sites du Groupe à travers le monde. Nous travaillons également à minimiser notre impact environnemental indirect en proposant des solutions d'assurance et d'investissement adaptées ou spécifiques. En assurance dommages, des offres à valeur ajoutée environnementale sont proposées, de l'assurance auto qui privilégie les véhicules à faibles émissions à l'incitation au choix de

bâtiments ou de flottes de véhicules écologiques pour les PME. Ces offres s'intègrent dans une stratégie globale de développement de « produits verts ». Nos gérants peuvent suivre le profil environnemental, social et de gouvernance de leurs portefeuilles.

SOCIÉTÉ CIVILE

Dans le cadre de notre activité philanthropique, nous développons des partenariats, investissons dans la recherche d'excellence grâce au Fonds AXA pour la Recherche, partageons notre expertise professionnelle et favorisons une société de la connaissance.

AXA Atout cœur est le fer de lance de l'implication des collaborateurs dans des actions de solidarité. En 2012, 28 500 bénévoles ont pris part à des actions qui apportent un soutien aux personnes exclues, protègent l'environnement ou promeuvent l'éducation aux risques.

Notre partenariat avec l'ONG CARE a permis de concrétiser de nombreux projets opérationnels de sensibilisation aux catastrophes naturelles au Vietnam, Madagascar, Mali, Bénin et Philippines : replantation des mangroves, actions d'éducation à une meilleure gestion des stocks alimentaires, apprentissage des comportements en cas de séisme ou d'inondation ou prévention des risques de maladies hydriques. Un partenariat avec Junior Achievement, la plus grande organisation non gouvernementale au monde dédiée à la formation économique des jeunes, a débuté dans cinq pays : Irlande, Japon, Portugal, Philippines et Roumanie.

LE RISQUE COMME MATIÈRE PREMIÈRE

GÉRER ET MESURER

AXA compte 550 mathématiciens, statisticiens, ingénieurs et actuaires dans le monde, dédiés à la gestion du risque. Notre métier est de soulager nos clients de certains risques, en les mutualisant, en les diversifiant et en les gérant activement. Mettre en lumière les risques méconnus, voire inconnus, qui menacent la société, fait partie intégrante de notre mission. Notre objectif n'est pas d'empêcher la prise de risques mais de les comprendre et de les gérer afin de garantir le respect des engagements d'AXA sur le long terme.

La gestion des risques est une responsabilité partagée par tous les collaborateurs. AXA a construit, au fil du temps, une solide culture du risque fondée sur la sélection des risques, le partage des idées, l'anticipation, la communication et l'orientation à long terme.

CHERCHER ET MODÉLISER

En 2008, nous avons créé le Fonds AXA pour la Recherche, une initiative unique de mécénat destinée à soutenir les travaux scientifiques orientés vers la compréhension et la prévention des risques pesant sur l'environnement, la vie humaine et nos sociétés. En pariant sur la recherche fondamentale, clé du progrès scientifique de long terme, le Fonds a construit une communauté de recherche scientifique de pointe sur les risques et fait émerger de nouvelles solutions pour une société plus sûre et plus forte sur le long terme.

FONDS AXA POUR LA RECHERCHE

367

*projets de recherche soutenus
dans 27 pays*





Le rôle des chercheurs est de remettre en question les anciens modèles et d'en construire de nouveaux. Un jour, par exemple, grâce aux travaux menés par les volcanologues et à leurs vastes connaissances, les assureurs pourront peut-être mieux couvrir les perturbations du trafic aérien dues aux nuages de cendres volcaniques.

PRÉVENIR ET ÉDQUER

Notre engagement responsable – aider chacun à vivre plus sereinement – renvoie à une réalité tangible et rassemble l'ensemble des collaborateurs. Nous nous efforçons de jouer un rôle positif en transmettant notre expertise sur les risques auxquels sont confrontés les individus et la société dans son ensemble.

Cet engagement d'entreprise responsable s'est traduit, par exemple, par un partenariat avec l'ONG CARE. Après deux années de travail, AXA, l'ONG CARE, l'Université des Nations unies et la fondation MacArthur ont rendu publiques les conclusions de leur étude sur les conséquences de l'instabilité des précipitations. Baptisée « Where the rain falls », cette étude internationale, menée dans 8 pays auprès de centaines de familles, confirme que cette instabilité a un impact significatif sur le comportement des populations : les changements de pluviométrie augmentent l'insécurité alimentaire et entraînent des déplacements de populations.

UN ENGAGEMENT AU NIVEAU INTERNATIONAL

En juin 2012 à Rio de Janeiro, en marge de Rio+20, conférence mondiale sur le développement durable de l'ONU, nous avons signé les Principes pour l'Assurance Responsable (Principles for Sustainable Insurance, PSI). Ces principes engagent les signataires à intégrer des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance au cœur de leur activité d'assureur et dans leurs relations avec leurs parties prenantes.

L'engagement au sein des Institutions internationales qui travaillent sur les risques se prolonge avec une participation d'AXA au sein du High Level Risk Forum (OCDE) et au sein de l'agence de l'ONU en charge de la Stratégie Internationale de prévention des catastrophes (UNISDR).

www.axa.com



GESTION DU RISQUE

+ DE 500

*mathématiciens, statisticiens,
ingénieurs et actuaires dans le Groupe*

LE GROUPE ET LES PUBLICATIONS



LES CAHIERS D'AXA

Ces cahiers s'inscrivent dans la démarche du Groupe de partager son expertise et d'ouvrir un débat informé et constructif sur les évolutions majeures de notre société.

N° 1 – La longévité

Les progrès en termes de longévité lors des dernières décennies ont été spectaculaires. Les facteurs explicatifs de cet allongement de la durée de vie demeurent complexes et sont largement débattus et controversés.

N° 2 – La retraite

La retraite est une étape importante de la vie, perçue positivement par la majorité des individus. À mesure que l'espérance de vie s'accroît, la question des retraites s'impose au cœur des problématiques publiques budgétaires, sociales et de l'emploi.

N° 3 – La dépendance

Comment définit-on et évalue-t-on la dépendance ? Quelle sera l'évolution future du nombre de dépendants et les mécanismes de prise en charge des personnes dépendantes, sur les plans publics et privés ? Ce cahier fait le point sur les enjeux de ce phénomène.

N° 4 – Les risques climatiques

Sommes-nous en mesure d'identifier la cause de l'augmentation des catastrophes naturelles ? Notre système climatique est-il en mutation et dans quelles proportions ? Les dernières données scientifiques et projections permettent d'analyser les risques associés au climat et à son évolution.



DOCUMENT DE RÉFÉRENCE 2012

Le document de référence AXA détaille notamment les éléments relatifs à la gouvernance d'entreprise et à la gestion des risques, les comptes consolidés et les comptes sociaux.

Disponible sur demande ou sur le site www.axa.com



RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE

Il présente la stratégie, les grands événements de l'année écoulée, les politiques déployées pour sa mise en œuvre et les résultats du Groupe.

Responsable de la publication : Direction de la communication et de la responsabilité d'entreprise – Communication institutionnelle. Meyer/Tendance Floue, Thierry Ardouin/Tendance Floue, Rémi Bénali/Corbis, Zhang Jian/Redlink/Corbis, Bruno Levy, Patrick Messina, Patrice Normand, Benoît Paillé, CARE/Lander/Imageo/AXA, Marie Genel/Pictoretank, X.

Conception et réalisation : W | W&CIE



RAPPORT D'ACTIVITÉ ET DE RESPONSABILITÉ D'ENTREPRISE EN LIGNE

<http://rapportannuel.axa.com>

Retrouvez les reportages, les interviews, les chiffres clés et les temps forts de l'année 2012, en photos et en vidéos.

AXA CHANNEL

<http://channel.axa.com>

Reportages, actualités, rencontres et dossiers en images.



FACEBOOK AXA PEOPLE PROTECTORS

www.facebook.com/axapeopleprotectors

Entrez en conversation avec la communauté des AXA People Protectors sur les sujets et les services qui réinventent la protection.

Rendez-vous sur **axa.com**

Retrouvez toutes les informations sur le Groupe et téléchargez le rapport d'activité en version pdf et toutes nos publications.

