



 AXA en bref

Édition 2021

## **Engagement.**\_\_ AXA a voulu envoyer un signal fort en inscrivant ses engagements climatiques au cœur de sa stratégie.

*Denis Duverne, président du Conseil d'administration d'AXA*

**« AXA porte une mission noble : protéger les biens et les personnes face aux risques.** C'est le cœur de notre raison d'être, formulée l'an passé à l'issue d'un travail d'intelligence collective qui a permis aux collaborateurs du Groupe de s'exprimer sur le sens de leur métier. "Agir pour le progrès humain en protégeant ce qui compte", c'est défendre ce qui est essentiel à notre avenir individuel et collectif : la santé bien sûr, l'économie, les liens sociaux, notre planète.

C'est en vertu de cette mission qu'AXA a, plus que tout autre acteur économique, pris ses responsabilités tout au long de la crise liée au Covid-19. Responsabilités en tant qu'entreprise, en protégeant ses collaborateurs et en veillant à apporter à ses clients le soutien et les services dont ils avaient besoin. Responsabilités aussi en tant qu'acteur sociétal : AXA a mené de nombreuses actions de solidarité et investi pour soutenir les fonds propres des entreprises les plus fragilisées.

Cette crise laissera des stigmates et, à l'heure de songer à la reconstruction de notre économie, AXA a voulu envoyer un signal fort en inscrivant ses engagements climatiques au cœur de sa stratégie. Le Groupe a depuis longtemps pris la mesure de l'urgence de la lutte contre le réchauffement climatique. En 2020, nous avons ajouté à nos engagements l'objectif de réduire de 20 % l'empreinte carbone des actifs du fonds général d'AXA d'ici 2025 et pris des mesures qui permettront de soutenir et d'accélérer la transition : à travers notre implication au sein de la Net-Zero Asset Owner Alliance, grâce au lancement de nouveaux *transition bonds*, ou en développant encore nos fonds à impact social et environnemental positif. Ce sont des actions tangibles et tournées vers l'avenir. En cela, elles témoignent de la mise en œuvre concrète de notre raison d'être. »



# Action. — AXA a toujours travaillé avec ses partenaires et son écosystème pour bâtir des solutions d'avenir.

*Thomas Buberl, directeur général d'AXA*

**« 2020 a été une année hors du commun, marquée par la crise liée à l'épidémie de Covid-19, mais aussi par un niveau élevé de catastrophes naturelles. Dans ce contexte difficile, AXA peut être fier de son bilan, d'abord car cette crise a confirmé la pertinence et l'utilité de nos orientations stratégiques. La santé, le digital pour maintenir nos interactions avec nos clients, la protection des entreprises ont été des enjeux cruciaux au cœur de la tourmente. Nous avons également fait preuve de résilience avec une bonne résistance de notre activité et un bilan très solide comme en témoigne notre ratio de solvabilité.**

Nous entamons notre nouveau cycle stratégique avec toutes les forces nécessaires pour accompagner nos clients et la société dans les grands défis qui les attendent : la prévention des risques santé, la reconstruction de notre économie, l'accélération des usages digitaux, la lutte contre le changement climatique. Notre nouveau plan, Driving Progress 2023, va nous permettre de poursuivre notre transformation et de nous renforcer sur ces sujets essentiels au progrès humain.

“Agir pour le progrès humain” n'est cependant pas une ambition que nous pourrions atteindre seuls. AXA a toujours travaillé avec des partenaires pour bâtir des solutions d'avenir. Nous croyons plus que jamais à la force de la collégialité : c'est le sens de notre appel à la création de la Net-Zero Insurance Underwriting Alliance pour faire de la souscription un outil de transition vers une économie bas carbone. C'est avec des mouvements collectifs tels que celui-là que nous pourrions non seulement agir en entreprise responsable, mais aussi impulser le changement nécessaire pour bâtir un monde compatible avec un scénario à +1,5 °C. »



# Engagé pour la sortie de crise



## ACTIONS & FAITS MARQUANTS

**CLIENTS.**\_\_\_ Premier contributeur du Fonds de solidarité nationale, AXA France a fait don de plus de 175 millions d'euros afin d'aider les entreprises en difficulté pendant le premier confinement. Il a également reversé près de 200 millions d'euros de cotisations à ses clients professionnels – artisans, commerçants, professions libérales, TPE et PME – ayant dû fermer leurs portes en 2020. Au total, l'impact de la crise en indemnisations de sinistres et actions de solidarité s'élève à 1,5 milliard d'euros pour AXA en 2020.

**SANTÉ.**\_\_\_ Partout dans le monde, les entités d'AXA ont apporté leur soutien aux personnels médicaux : achat d'équipements supplémentaires pour les soins intensifs à Milan, don de 2 millions de masques et de repas gratuits aux hôpitaux français... Le Groupe a contribué à la continuité des soins en ouvrant des services d'assistance à Hong Kong ou en étendant ses téléconsultations dans plusieurs pays. AXA a également apporté son soutien à Alima (Alliance for International Medical Action) pour l'aider à mettre en place des protocoles de prévention et d'urgence contre la propagation du Covid-19 dans 12 pays d'Afrique.

**RECHERCHE.**\_\_\_ Le Fonds AXA pour la Recherche a soutenu la recherche mondiale tout au long de la crise. Il a dédié 5 millions d'euros supplémentaires au financement de projets sur les maladies infectieuses, dont le Covid-19, ou sur des solutions de sortie de crise. Il a également été l'un des premiers à soutenir la task force Covid-19 de l'Institut Pasteur, dédiée à la compréhension de la propagation du virus et à la recherche de traitements.

**RELANCE.**\_\_\_ Pour contribuer à la relance de l'économie, AXA a mobilisé des sommes importantes en soutien de l'activité. En France, il a alloué 700 millions d'euros pour renforcer le capital des PME et se mobilise pour l'emploi en annonçant 5 000 recrutements, dont 30 % de jeunes.

# Orchestrateur de la santé



## ACTIONS & FAITS MARQUANTS

### TÉLÉCONSULTATION. —

Pionnier de la télé-médecine (500 000 téléconsultations en 2020), AXA continue de développer son expertise en ouvrant des modules enrichis. Avec Angel en France, il propose aux bénéficiaires de programmes de santé collective l'accès à un véritable plateau médical et à des consultations spécialisées ou en urgence. Les patients peuvent également chatter en direct avec des professionnels de santé afin d'obtenir des conseils pour eux et pour leurs proches.

### CENTRES DE SOINS. —

AXA poursuit en 2020 sa stratégie d'intégration verticale des services de santé. Le Groupe veut ouvrir près de 50 centres de soins dans les pays émergents d'ici 2023 et gère déjà des cliniques en Colombie, au Mexique, en Égypte et en Espagne. Plusieurs entités ont aussi étendu leur champ d'expertise en investissant dans des centres de diagnostic (Italie) ou en proposant des services d'analyse de sang à domicile (Grande-Bretagne).

### SANTÉ MENTALE. —

AXA a lancé en 2020 un rapport inédit sur la santé mentale des Européens à l'issue de la crise liée au Covid-19. Menée auprès de 5 800 personnes dans sept pays, l'enquête a permis de révéler l'ampleur des troubles psychiques et leur impact sur la société. Les résultats ont été largement partagés avec les parties prenantes du Groupe et apportent des premières pistes de solution pour détecter et prendre en charge ces maux silencieux.

### DIGITAL. —

AXA a créé une Digital Health Platform en partenariat avec Microsoft. Cette interface agile et intuitive permettra au Groupe de proposer, dans ses entités européennes, des plateformes de santé associant de la téléconsultation à plusieurs services de santé (diagnostic, mise en relation avec des médecins, programmes bien-être...). L'Italie et l'Allemagne ont déjà lancé leur plateforme santé avec succès.

# Leader de l'action pour le climat



## ACTIONS & FAITS MARQUANTS

### INVESTISSEMENTS

**VERTS.** Le Groupe continue d'accroître le volume de ses investissements verts. De 12 milliards d'euros déjà en 2019, ils atteignent 16 milliards d'euros fin 2020. Et AXA affiche dans son plan stratégique Driving Progress 2023 un objectif de 25 milliards d'euros. Ces investissements, qui permettent de financer des entreprises répondant à des critères environnementaux élevés, occupent une part croissante dans les actifs financiers du Groupe.

### INNOVATION FINANCIÈRE.

AXA a lancé en 2020 une nouvelle série de *transition bonds* pour un montant de 100 millions d'euros. Ces obligations permettent de financer les projets de transition d'entreprises résolues à améliorer leur empreinte carbone. Une première édition de 100 millions d'euros avait déjà été initiée en 2019.

### EMPREINTE CARBONE.

AXA s'est engagé à réduire de 20 % l'empreinte carbone des actifs de son fonds général entre 2019 et 2025. Inscrit au cœur de son nouveau plan stratégique, Driving Progress 2023, et en phase avec les travaux de la Net-Zero Asset Owner Alliance, cet objectif ambitieux va permettre au Groupe de faire de ses investissements un levier de transition énergétique pour l'économie et de préparer sa trajectoire vers un fonds général compatible avec un scénario à + 1,5 °C d'ici 2050.

### ACTION COLLECTIVE.

AXA a lancé un appel à la création d'une Net-Zero Insurance Underwriting Alliance à l'occasion du 5<sup>e</sup> anniversaire de l'Accord de Paris, en novembre 2020. Immédiatement approuvée par les Nations unies et déjà ralliée par une douzaine d'entreprises, cette alliance sectorielle a pour but de mieux tarifier les externalités négatives des acteurs économiques lors de la souscription afin de faire de l'assurance un levier de transition énergétique.

# En route vers 2023



## ACTIONS & FAITS MARQUANTS

### SIMPLIFICATION. —

AXA a poursuivi en 2020 la simplification de ses activités. Le Groupe a cédé ses activités vie, épargne et dommages en Grèce ainsi que l'ensemble de ses activités d'assurance dans la région du Golfe. Il a également finalisé la cession de ses activités vie, épargne, dommages et retraite en Pologne, République tchèque et Slovaquie. Ces opérations s'inscrivent pleinement dans la stratégie de simplification du Groupe. En Inde, enfin, AXA et Bharti ont signé un accord pour combiner leurs activités d'assurance dommages avec celles de ICICI Lombard, l'un des principaux acteurs du pays.

### STRATÉGIE. —

En décembre 2020, AXA a révélé son plan stratégique Driving Progress 2023. Centré sur la mise en œuvre des grandes transformations engagées depuis 2016, ce nouveau plan s'inspire du cap fixé par la raison d'être « agir pour le progrès humain en protégeant ce qui compte ». Les actions prioritaires sur la santé, le climat ou la protection de l'économie construisent ainsi le leadership stratégique du Groupe autour de biens essentiels aux hommes et à la société.

### SMART WORKING. —

AXA étend sa stratégie de *smart working* à toutes ses entités. Fort de ses expérimentations réussies en télétravail et de l'expérience de la crise sanitaire, le Groupe veut déployer cette stratégie hybride permettant aux collaborateurs de travailler deux jours à distance et le reste de la semaine sur site. Chaque entité définira ses modalités de mise en œuvre sur cette base et toutes les équipes seront accompagnées à travers des formations, une adaptation des espaces de travail et un support informatique. Les principales entités passeront en *smart working* dès 2021, les autres à horizon 2023.

### SANTÉ. —

AXA a annoncé le lancement d'un vaste programme de santé pour l'ensemble de ses équipes dans le monde. Celui-ci comprendra un bilan de santé digital personnalisé tous les deux ans ainsi qu'un check-up complet financé tous les quatre ans pour les plus de 40 ans. Très actif dans la prise en charge des troubles de santé mentale, le Groupe renforce également ses dispositifs d'assistance psychologique et intègre un volet de mesure du stress dans ses enquêtes internes.

# Notre impact en 2020

Notre reporting financier et extra-financier permet de rendre compte de notre impact, de notre solidité et de nos performances, mesurés également par les agences de notation.

## INDICATEURS FINANCIERS 2020

### CHIFFRE D'AFFAIRES

**97 Md€**  
- 1 %

+ 2 %

DOMMAGES  
ENTREPRISES

+ 6 %

SANTÉ

+ 2 %

PRÉVOYANCE

### RÉSULTAT OPÉRATIONNEL

**4,3 Md€**

### TRÉSORERIE DE LA HOLDING

**4,2 Md€**

### RATIO DE SOLVABILITÉ II

**200 %**  
+ 2 PTS

### RATIO D'ENDETTEMENT

**26,8 %**  
- 2 PTS

### DIVIDENDE

**1,43 €**  
PAR ACTION

## NOTATIONS DE SOLIDITÉ FINANCIÈRE

### STANDARD & POOR'S

**AA-**

STABLE

### MOODY'S

**Aa3**

STABLE

### FITCH

**AA-**

STABLE

## INDICATEURS EXTRA-FINANCIERS 2020

## Social

COLLABORATEURS

**153 400**

— dont :

**114 600 salariés  
et 38 700 agents**

DIVERSITÉ

**34%**— de femmes  
parmi  
les cadres  
dirigeants

EMPLOYEE NPS

**X 5**— entre 2018  
et 2020

## Clients

E-SANTÉ

**500 000**— téléconsultations  
en 2020

COVID-19

**1,5 Md€**— d'indemnisations et  
actions de solidarité

NPS

**94%**— des entités AXA ont  
un NPS supérieur  
ou égal à la moyenne  
du marché (+ 19 pts  
vs 2019)

## Climat

INVESTISSEMENTS  
VERTS**16 Md€**

— à fin 2020

TRANSITION  
BONDS**200 M€**— lancés depuis  
2019EMPREINTE  
DIRECTE**- 38%**— d'émissions de CO<sub>2</sub>  
par employé entre  
2012 et 2020

## NOTATIONS EXTRA-FINANCIÈRES

**99<sup>e</sup>**— Percentile dans  
le classement  
du DJSI**1/49**— Classement d'AXA  
dans son secteur  
par Vigeo**AAA**— Notation  
ESG MSCI

# Notre plan stratégique Driving Progress 2023

Fruit d'un travail collaboratif et itératif initié dès 2019, Driving Progress 2023 est un plan opérationnel centré sur l'exécution de la transformation du Groupe, avec des objectifs concrets et pilotables d'année en année.

**4 TENDANCES  
DE LONG TERME  
RENFORCÉES  
PAR LA CRISE...**



## **AUGMENTATION DES TARIFS EN ASSURANCE DOMMAGES**

Des taux bas qui poussent les tarifs à la hausse

## **PROTECTION**

Des besoins en protection croissants

## **SIMPLICITÉ ET RAPIDITÉ**

Une demande d'interactions de plus en plus simples et rapides

## **RÔLE SOCIÉTAL**

Un monde plus durable à construire à l'issue de la crise

**... SUR  
LESQUELLES  
AXA EST TRÈS BIEN  
POSITIONNÉ**



# 2/3

— de l'activité centrée sur les risques techniques, qui bénéficient de hausses de prix

# 1<sup>ER</sup>

— Leader mondial de l'assurance dommages entreprises  
— Leader de l'assurance santé en Europe et en Asie

# 94 %

— des entités au-dessus de la moyenne en satisfaction client  
— D'importants investissements digitaux

# 1<sup>ER</sup>

— Leader de la transition climatique (trajectoire à +1,5 °C) et de l'inclusion sociale dans l'investissement et l'assurance

**5 ACTIONS STRATÉGIQUES**  
DRIVING PROGRESS  
2023



**1** RENFORCER  
LES PERFORMANCES  
DE SOUSCRIPTION,  
NOTAMMENT  
CHEZ AXAXL

**2** DÉVELOPPER  
LA SANTÉ ET  
LA PRÉVOYANCE  
DANS TOUTES  
NOS GÉOGRAPHIES

**3** SIMPLIFIER  
LA RELATION CLIENT  
ET ACCÉLÉRER  
NOS EFFORTS  
DE PRODUCTIVITÉ

**4** MAINTENIR  
NOTRE LEADERSHIP  
SUR LES ENJEUX  
CLIMATIQUES

**5** ACCROÎTRE  
LES FLUX  
DE TRÉSORERIE

**DES KPI ASSOCIÉS À  
CHAQUE ACTION  
STRATÉGIQUE**



**93 %**

— Ratio combiné  
dommages  
d'ici 2023

**> 5 %**

— Croissance  
annuelle moyenne  
de notre chiffre  
d'affaires santé  
de 2020 à 2023

**0,5 Md€**

— d'économies  
d'ici 2023  
(vs 2019)

**-20 %**

— Réduction de  
l'empreinte carbone  
des actifs du fonds  
général d'AXA  
d'ici 2025

**5 à 6 Md€**

— de remontées  
de trésorerie  
par an d'ici 2023

**DES OBJECTIFS  
TRANSVERSES**



**3 % à 7 %**

— Croissance annuelle  
moyenne du résultat  
opérationnel par action,  
entre 2020 (en base  
normalisée) et 2023

**13 % à 15 %**

— Rentabilité  
opérationnelle  
des capitaux propres  
de 2021 à 2023

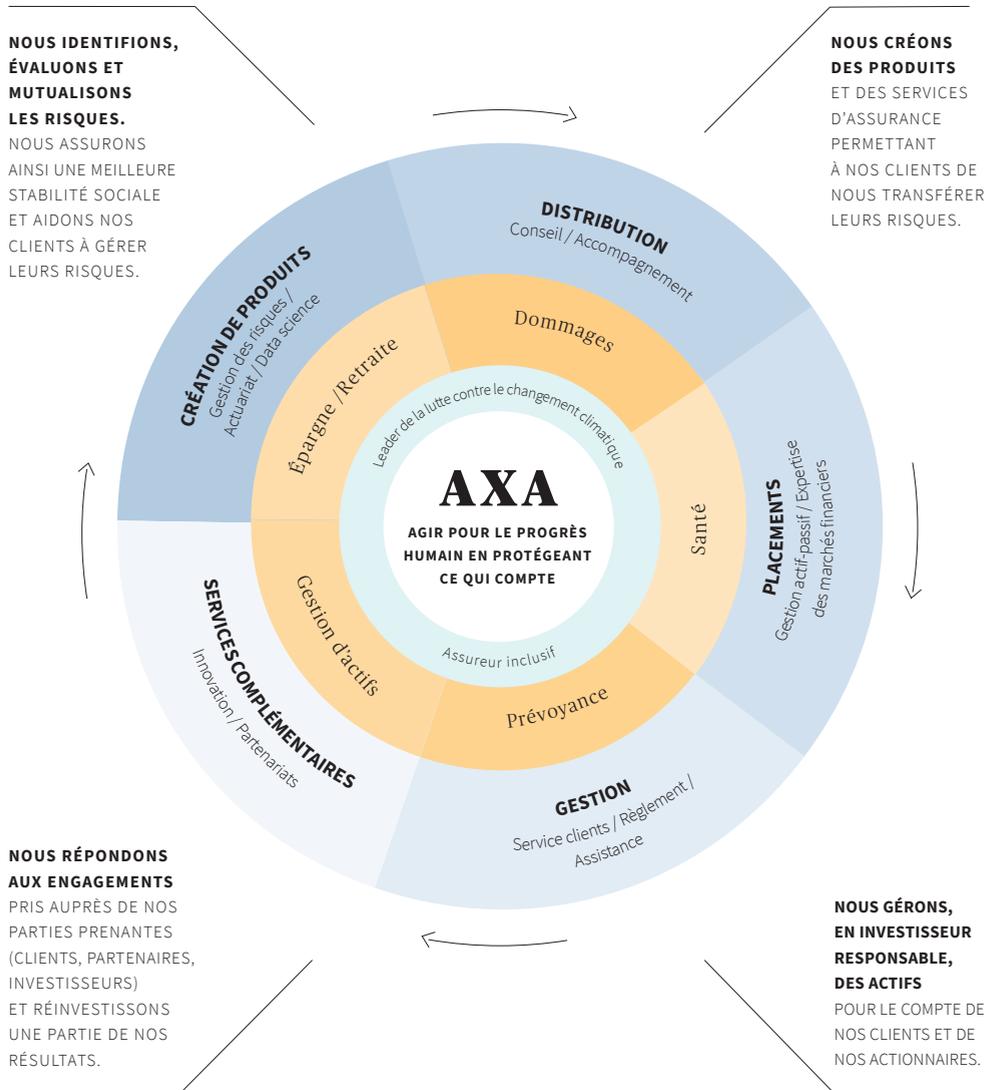
**~190 %**

— Ratio de  
Solvabilité II cible

**14 Md€**

— de remontées  
de trésorerie  
cumulées  
de 2021 à 2023

# Notre création de valeur durable



Responsable de la publication : Direction de la communication d'AXA. Crédits photos : Getty images, Franck Juéry, DR.  
Conception et réalisation : **Anglo** (réf. : RAAX020).