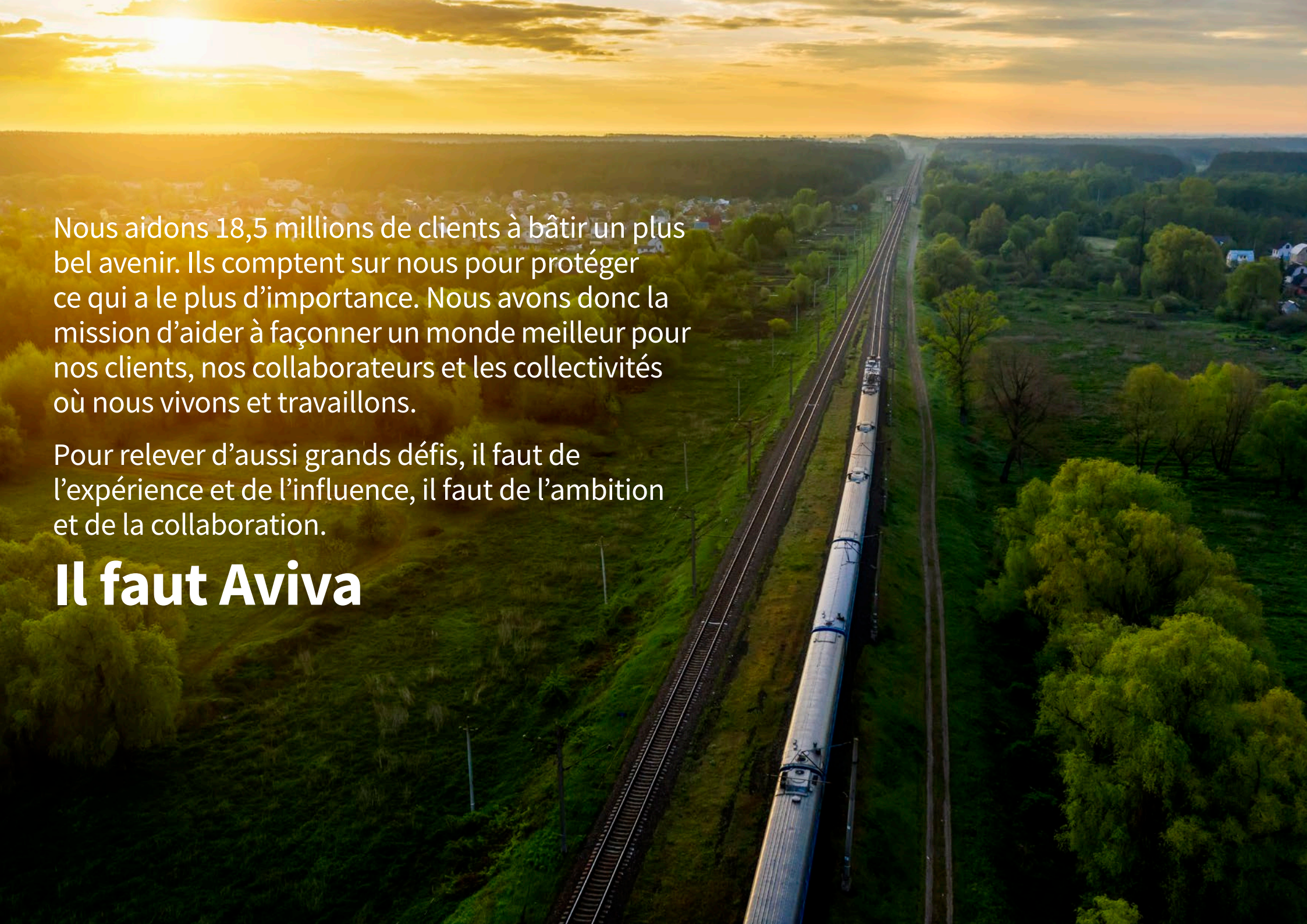


A woman with curly hair is sitting on a train, looking at a tablet. She is wearing a green jacket over a yellow top. The train interior has blue seats and large windows. The text "Il faut AVIVA" is overlaid on the image.

Il faut
AVIVA

Aviva plc
Rapport sur les critères de déclaration 2021



An aerial photograph of a high-speed train traveling through a lush green landscape at sunset. The train is moving away from the viewer, leaving a long, straight track that recedes into the distance. The sky is filled with warm, golden light, and the surrounding area is a mix of green fields and trees. The overall mood is serene and forward-looking.

Nous aidons 18,5 millions de clients à bâtir un plus bel avenir. Ils comptent sur nous pour protéger ce qui a le plus d'importance. Nous avons donc la mission d'aider à façonner un monde meilleur pour nos clients, nos collaborateurs et les collectivités où nous vivons et travaillons.

Pour relever d'aussi grands défis, il faut de l'expérience et de l'influence, il faut de l'ambition et de la collaboration.

Il faut Aviva

Rapport sur les critères de déclaration des indicateurs de rendement clés en matière de durabilité pour l'exercice 2021

Introduction

Le présent document sur les critères de déclaration en matière de durabilité définit les principes, les critères et la portée qui ont été utilisés pour communiquer l'ensemble des données relatives aux indicateurs de rendement clés (IRC) en matière de durabilité d'Aviva plc, de ses filiales et de ses coentreprises (collectivement « le Groupe Aviva ») dans la partie du rapport annuel d'Aviva plc portant sur sa stratégie, dans son site aviva.com ainsi que dans son rapport sur la durabilité et sa déclaration sur les changements climatiques (fondée sur les recommandations du GIFCC).

La direction du Groupe Aviva doit veiller à ce que les mesures de contrôle et les procédures appropriées soient en place pour préparer le rapport sur la durabilité du Groupe conformément à ces critères, à tous égards importants. Les données communiquées en matière de durabilité correspondent à la période de production d'information financière du Groupe Aviva pour l'exercice clos le 31 décembre 2021.

PricewaterhouseCoopers (PwC) fournit une assurance raisonnable à l'égard de certaines informations sur la durabilité, et le rapport indépendant d'assurance de PwC figure dans le rapport sur la durabilité et la déclaration fondée sur les recommandations du GIFCC.

I. Principes généraux de présentation de l'information

En préparant ce rapport sur les critères de déclaration, nous avons tenu compte des principes suivants :

- Nous communiquons des données sur les aspects pertinents compte tenu de nos engagements en matière de durabilité;

- Les données sont aussi précises et complètes que possible;
- Nous utilisons des hypothèses ou des estimations lorsque nous ne disposons pas de données réelles ou que les données dont nous disposons sont peu fiables;
- Nous utilisons des limites et méthodologies cohérentes, dans la mesure du possible, pour faciliter la comparaison dans le temps et entre différentes entreprises.

Pour établir un rapprochement entre nos mesures sur une base relative ou comparable, nous prenons en considération tout changement de structure de l'entreprise et retraitemons les données comparatives afin de tenir compte des acquisitions ou cessions importantes effectuées durant l'exercice, s'il y a lieu. Les différents changements survenus au cours d'un exercice sont décrits dans les notes des pages des données du rapport sur la durabilité.

Nous excluons des données et retraiterons, s'il y a lieu, celles des exercices précédents dans les cas suivants :

- nous constatons que les données fournies par des sources externes comportent des inexactitudes;
- ce sont des données communiquées sur une base volontaire.

Les données retraitées seront accompagnées d'une note explicative dans le tableau des IRC.

II. Cadres et normes

Nos rapports sont conformes aux exigences SECR du gouvernement britannique. Le tableau des données que nous communiquons figure

à la section sur notre ambition de durabilité (*Our sustainability ambition*) du rapport annuel (*Annual Report & Accounts*) d'Aviva plc.

Nous déclarons nos émissions de carbone par renvoi au Protocole des GES.

Nous suivons les recommandations du GIFCC. Nous publions une déclaration distincte fondée sur les recommandations du GIFCC, dont un résumé figure dans le rapport annuel. Nous établissons aussi nos rapports conformément aux principes de ClimateWise.

Nous avons tenu compte du cadre GRI et des normes du *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* pour préparer notre rapport sur la durabilité. Vous trouverez en ligne la déclaration sur la conformité d'Aviva plc aux normes SASB (*Aviva SASB Alignment Disclosure 2021*).

Nous continuerons d'améliorer nos rapports sur la durabilité selon l'évolution du contexte.

III. Limites organisationnelles du rapport sur la durabilité

Le rapport sur la durabilité couvre Aviva plc et l'ensemble de ses filiales et des coentreprises sur lesquelles elle exerce un contrôle opérationnel. Sauf indication contraire, tous les chiffres figurant dans notre rapport concernent la période allant du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021.

Les données des filiales acquises durant l'exercice sont intégrées aux informations communiquées par le Groupe Aviva à partir de la date d'acquisition.

Les données des entreprises cédées durant l'exercice sont intégrées aux informations communiquées par le Groupe Aviva jusqu'à la date de cession.

Lorsqu'il est fait mention d'IRC à un moment donné, ces indicateurs ne couvrent que les entreprises sur lesquelles le Groupe Aviva exerce un contrôle opérationnel à la fin de l'exercice.

Nous utilisons une année de référence pour fixer nos objectifs de réduction d'émissions de carbone à long terme. Si les cessions ou acquisitions d'entreprises créent un écart de +/- 10 % de la mesure totale du Groupe Aviva, l'année de référence est réinitialisée. Durant l'exercice clos le 31 décembre 2021, le Groupe Aviva a cédé ses activités en Italie, en Pologne et en France.

Monnaie

Toutes les valeurs monétaires mentionnées dans nos rapports sont en livres sterling. Nous convertissons la monnaie locale en livres sterling à l'aide du taux de change annuel moyen fourni par le service des Finances du Groupe Aviva pour l'exercice.

IV. Employés

Sauf indication contraire, aux fins du présent document, le terme « employé » désigne :

- tous les employés permanents à temps plein et à temps partiel;
- tous les employés temporaires et contractuels;
- tous les membres du personnel d'une coentreprise.

Liens supplémentaires (ang. seulement)

- > [Aviva Sustainability Report 2021](#)
- > [Aviva Climate-related Financial Disclosure 2021](#)
- > [Aviva SASB Alignment Disclosure 2021](#)
- > [Aviva Annual Report and Accounts 2021](#)

Rapport sur les critères de déclaration des indicateurs de rendement clés en matière de durabilité pour l'exercice 2021

Le nombre d'employés utilisé pour calculer l'intensité carbonique par employé correspond au nombre total d'employés, et non au chiffre sur les équivalents temps plein (ETP) indiqué dans le rapport annuel, qui est calculé en fonction de l'actionariat comme dans le reste du rapport annuel. Par conséquent, le nombre d'employés indiqué dans cette section est souvent bien supérieur aux données sur les ETP utilisées dans le rapport annuel. Il faut utiliser le nombre total d'employés dans tous les calculs de l'intensité de l'empreinte écologique par employé.

V. Fournisseurs

Les fournisseurs inscrits s'entendent de ceux qui ont rempli tous les formulaires requis dans le système des fournisseurs. Tous les nouveaux fournisseurs doivent s'inscrire en suivant le processus prévu.

Le rapport établi pour l'exercice en cours couvre toutes les entreprises au Royaume-Uni qui utilisent le modèle de services partagés ainsi que les fournisseurs de notre entreprise en Irlande, d'Heritage Friends Life, de Sesame Bankhall Group et d'Aviva Investors à l'échelle internationale.

A. Lutte contre les changements climatiques

Sources des données

Les données environnementales sont recueillies et agrégées pour brosser un portrait de l'ensemble du Groupe Aviva en s'appuyant sur une combinaison de données réelles, extrapolées et estimées, selon le type de données et le marché dont elles

proviennent. Les données sont extraites des factures, des rapports des fournisseurs et des systèmes de dépenses. Les sources d'émissions et les sources de données sont les suivantes :

- Électricité achetée : factures, rapports des fournisseurs, extrapolation sur le marché local et extrapolation sur certaines périodes en raison d'un accord de facturation
- Électricité provenant d'énergies renouvelables sur place : factures, rapports des fournisseurs, extrapolation sur le marché local et extrapolation sur certaines périodes en raison d'un accord de facturation
- Gaz : factures, rapports des fournisseurs, extrapolation sur le marché local sur certaines périodes en raison d'un accord de facturation
- Hydrocarbures : factures
- Émissions fugitives provenant des systèmes de climatisation : factures de fourniture de gaz d'appoint
- Chauffage et climatisation par le biais de systèmes municipaux : factures, contrats et déclarations de propriétaires
- Transport aérien : rapports des fournisseurs, factures, extrapolation à partir des systèmes de dépenses
- Transport ferroviaire : rapports des fournisseurs
- Véhicules personnels servant au travail : système de dépenses
- Véhicules de fonction : système de dépenses, cartes d'essence et factures

- Véhicules de location : rapports des fournisseurs
- Consommation d'eau : factures, rapports des fournisseurs, extrapolation sur certaines périodes et en fonction des ETP et de la superficie en m²
- Déchets : rapports des fournisseurs, factures et extrapolation sur certaines périodes.

Dans la mesure du possible, nous utilisons les factures de tiers pour favoriser l'exactitude et la cohérence des données, et n'utilisons de données extrapolées ou de substitution qu'en l'absence de factures.

L'accès à des points de données individuels et la qualité de ces données varient d'un pays à l'autre. La collecte de données est principalement axée sur les sources d'émissions de dioxyde de carbone ou d'équivalents.

Émissions d'équivalents de dioxyde de carbone

Les données relatives à nos émissions provenant de l'énergie, du transport aérien, de la climatisation, de la consommation et du traitement de l'eau, et des déchets envoyés dans des sites d'enfouissement sont mesurées en équivalents de dioxyde de carbone (éq. CO₂), sauf indication contraire.

Hormis pour l'électricité outre-mer, les facteurs d'émissions utilisés sont les facteurs les plus récents du *Department for Environment, Food and Rural Affairs (Defra)*, qui sont révisés chaque année.

En ce qui concerne l'électricité outre-mer, nous utilisons les facteurs de conversion de l'Agence internationale de l'énergie tirés de la publication

de 2020. Vous trouverez des renseignements complémentaires sur les facteurs de conversion (en anglais) à l'adresse suivante : <https://www.gov.uk/government/publications/greenhouse-gas-reporting-conversion-factors-2021>

Les facteurs d'éq. CO₂ liés à l'électricité changent plus fréquemment que les autres facteurs d'émission d'éq. CO₂. Toutefois, nous ne retraiterons pas nos données sur le carbone de l'année précédente pour tenir compte des variations des facteurs de conversion au carbone de l'électricité, à moins qu'il n'en résulte un écart de plus de 5 %, à l'échelle du Groupe Aviva, par rapport à l'exercice précédent sur une base relative. Notre priorité est d'acheter de l'électricité renouvelable provenant de sources certifiées. Lorsque c'est impossible, nous achetons des certificats verts à la hauteur de notre consommation d'électricité provenant de sources d'énergie renouvelable (éolienne, solaire, hydraulique).

Infractions à la réglementation environnementale

Nous déclarons toutes les infractions à la réglementation environnementale locale résultant de nos activités.

Rapport sur les critères de déclaration des indicateurs de rendement clés en matière de durabilité pour l'exercice 2021

IRC	Définition et hypothèses
Investissements dans des actifs verts	<p>Nous définissons les « actifs verts » comme suit :</p> <p>(i) Actifs d'infrastructure à faible intensité carbonique (y compris les biens immobiliers sobres en carbone) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Panneaux photovoltaïques¹, parcs éoliens en mer et terrestres, nouveaux centres énergétiques réduisant la demande d'énergie des utilisateurs, installations d'extraction d'énergie à partir de déchets, infrastructures de production d'hydrogène propre, installations de stockage en batteries, infrastructures de recharge de véhicules électriques et de transports publics à faibles émissions de carbone. • Bâtiments écoénergétiques certifiés HQE, LEED, DGNB, BREEAM (score BREEAM très bon ou l'équivalent). • Dette d'infrastructure selon le secteur, assujettie à l'évaluation du bilan écoénergétique des actifs d'infrastructure verts. D'autres opérations jugées « vertes » sont conclues au cas par cas (principalement liées au transport vert, car le secteur des transports peut comprendre des opérations vertes ou non). • Opérations d'infrastructure visant des actifs d'Aviva plc, déterminées au cas par cas. <p>(ii) Obligations vertes, obligations sociales, obligations durables, fonds d'État britanniques verts et prêts verts :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obligations vertes (dont les fonds d'État britanniques verts) respectant l'indicateur de prêt « <i>Green Bond</i> » du terminal Bloomberg, qui est conforme aux normes de l'<i>International Capital Markets Association (ICMA)</i>². Exemples de catégories de projets verts admissibles : énergies renouvelables, efficacité énergétique, prévention et contrôle de la pollution, gestion écologiquement durable des ressources naturelles vivantes et de l'utilisation des sols, conservation de la biodiversité terrestre et aquatique, transports propres, gestion durable de l'eau et des eaux usées, adaptation aux changements climatiques, projets d'économie circulaire ou d'efficacité et bâtiments verts. • Obligations sociales, qui s'entendent de tous les types d'instruments obligataires dont le produit, ou un montant équivalent, servira exclusivement à financer ou à refinancer tout ou partie de projets sociaux nouveaux ou existants qui sont admissibles. Par exemple : des projets de fourniture ou de promotion d'infrastructures de base, d'accès aux services essentiels, de logements abordables et de progression socioéconomique. • Obligations durables, qui s'entendent de tous les types d'instruments obligataires dont le produit, ou un montant équivalent, servira exclusivement à financer ou à refinancer une combinaison de projets verts et sociaux. • Prêts verts, qui sont des prêts durables certifiés par la <i>Loan Market Association (LMA)</i>. Par exemple : des prêts verts qui comportent des clauses particulières exigeant ou encourageant la réduction de l'intensité carbonique, comme l'installation de panneaux solaires, ou qui ont reçu l'accréditation <i>SLL</i> de la LMA s'appliquant aux prêts liés à la durabilité. <p>(iii) Fonds de transition climatique, comprenant les fonds suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aviva Investors – <i>Climate Transition European Equity Fund</i> • Aviva Investors – <i>Climate Transition Global Equity Fund</i> • Aviva Investors – <i>Climate Transition Real Assets Fund</i> • Aviva Investors – <i>Climate Transition Global Credit Fund</i>

¹ Infrastructures à faible intensité carbonique – Panneaux photovoltaïques, parcs éoliens en mer et terrestres, nouveaux centres énergétiques réduisant la demande d'énergie des utilisateurs, installations d'extraction d'énergie à partir de déchets, infrastructures de production d'hydrogène propre, installations de stockage en batteries, infrastructures de recharge de véhicules électriques et de transports publics à faibles émissions de carbone et bâtiments écoénergétiques. Les bâtiments écoénergétiques sont ceux qui ont obtenu les certifications BREEAM (score Très bon), LEED (Argent) et HQE ou mieux, en matière de performance énergétique, ou les bâtiments qui correspondent à la définition, selon la taxonomie de l'UE, des biens immobiliers correspondant à des activités durables, lors de l'acquisition.

² Les obligations vertes respectant les principes des obligations vertes de l'ICMA, y compris les obligations sociales et les obligations durables, sont incluses. Ce sont des prêts verts qui comportent des clauses particulières exigeant ou encourageant la réduction de l'intensité carbonique, comme l'installation de panneaux solaires, ou qui ont reçu l'accréditation *SLL* de la *Loan Market Association* s'appliquant aux prêts liés à la durabilité.

Rapport sur les critères de déclaration des indicateurs de rendement clés en matière de durabilité pour l'exercice 2021

IRC	Définition et hypothèses
Intensité carbonique moyenne pondérée (t éq. CO ₂ /M\$ de chiffre d'affaires) des titres de créance et des actions dans les fonds des actionnaires et les fonds avec participation aux bénéfices d'Aviva plc	L'intensité carbonique de l'exposition des fonds des actionnaires et des fonds avec participation aux actions et aux obligations de sociétés est mesurée sur une base annuelle à la fin de l'exercice.
Pertes réelles attribuables aux phénomènes météorologiques par rapport aux pertes prévues	Il s'agit des pertes réelles attribuables aux phénomènes météorologiques par rapport aux pertes prévues par année par unité de gestion (nettes de réassurance) et de l'impact des phénomènes météorologiques sur le ratio d'exploitation combiné (REC) d'Aviva (net de réassurance). Les prévisions de pertes attribuables aux phénomènes météorologiques se fondent sur la moyenne à long terme (MLT). La MLT tient compte du volume d'affaires souscrites et de la structure de réassurance en place pendant l'année de survenance pertinente. Les pertes réelles attribuables aux phénomènes météorologiques reposent sur les sinistres payés, déclarés et survenus mais non déclarés (IBNR) attribuables aux phénomènes météorologiques pendant l'année de survenance pertinente.
Exposition des placements souverains aux risques liés au climat (indice ND-GAIN)	Nous calculons l'exposition de nos principaux placements souverains dans les fonds des actionnaires et les fonds avec participation aux bénéfices et déterminons l'indice ND-GAIN par pays et les indices d'intensité des émissions souveraines pour ces placements. L'indice ND-GAIN (indice mondial d'adaptation Notre-Dame) mesure la vulnérabilité et le degré de préparation d'un pays aux changements climatiques (sur une échelle de 0 à 100). L'intensité carbonique souveraine est calculée en divisant les émissions de gaz à effet de serre (t éq. CO ₂) par le produit intérieur brut (PIB) ajusté sur une base de parité des pouvoirs d'achat (PPA) en millions de dollars américains (selon les dernières données disponibles). Nous mesurons également nos placements souverains dont le score au titre de l'indice ND-GAIN est inférieur à 50, soit dont le pays est très ou modérément vulnérable aux changements climatiques.
Électricité obtenue de sources d'énergie renouvelable	L'énergie renouvelable s'entend de l'énergie tirée de ressources renouvelables, qui se renouvellent naturellement à l'échelle de la vie humaine, comme la lumière du soleil, le vent, la pluie, les marées, les vagues et la chaleur géothermique. Notre priorité est d'acheter de l'électricité renouvelable provenant de sources certifiées. Lorsque c'est impossible, nous achetons des certificats verts à la hauteur de notre consommation auprès de sources de production d'énergie renouvelable (éolienne, solaire, hydraulique).
Réduction des émissions d'éq. CO ₂ par rapport à 2010	Nos émissions annuelles totales d'éq. CO ₂ sont calculées pour l'exercice clos le 31 décembre 2021. Le montant des émissions est ensuite comparé au montant de référence retraité de l'exercice 2010, établi à 146 248 tonnes d'éq. CO ₂ . L'écart entre le montant de référence et le montant annuel est exprimé en pourcentage. Nous avons atteint notre objectif à long terme de réduire ce montant de 50 % avant 2020 et de 70 % d'ici 2030 par rapport à 2010. Nous avons maintenant annoncé que nos activités deviendront zéro émission nette (ZÉN) d'ici 2030. Nous avons aussi réinitialisé le seuil de référence, car nous entendons déclarer les émissions de portée 2 (suivant la méthode selon le marché) comparativement à 2019.
Émissions de carbone absolues générées par les activités en tonnes d'équivalent CO ₂ – base absolue	Les données absolues sur l'éq. CO ₂ couvrent les émissions provenant de nos bâtiments, des déplacements professionnels, de l'eau et des déchets envoyés dans des sites d'enfouissement qui ont été générées au cours de l'année.
Émissions de carbone générées par les activités en tonnes d'équivalent CO ₂ – base relative	Les données relatives sur l'éq. CO ₂ permettent de comparer les émissions de l'exercice visé par le rapport et les données ajustées de l'exercice précédent englobant les changements structurels et les modifications importantes des facteurs d'émission qui ont eu lieu.

Rapport sur les critères de déclaration des indicateurs de rendement clés en matière de durabilité pour l'exercice 2021

IRC	Définition et hypothèses
Part des émissions d'éq. CO ₂ compensée chaque année par l'achat de crédits de carbone (tonnes d'éq. CO ₂)	<p>Nous achetons des crédits de carbone <i>Gold Standard</i>, <i>Voluntary Carbon Scheme</i> et <i>Carbon Emission Reduction</i> provenant de projets concernant l'efficacité énergétique, l'approvisionnement en eau propre et la production d'énergie renouvelable sur le marché volontaire du carbone. Une fois qu'ils ont été émis et achetés, les crédits sont retirés du registre de crédit carbone correspondant, pour éviter qu'ils ne soient réutilisés ou revendus. Nous choisissons des projets qui réduisent la quantité de carbone produite, mais qui ont en outre d'importantes retombées sociales. Comme Aviva obtient ses crédits de carbone auprès de sociétés accréditées par l'<i>International Carbon Reduction and Offset Alliance (ICROA)</i>, les économies de carbone associées sont garanties.</p> <p>En raison du court délai entre la fin de l'exercice et la validation de l'assurance raisonnable, le volume des crédits requis doit être estimé. Par conséquent, l'IRC que nous communiquons à cet égard comprend (i) les crédits que nous avons achetés au cours des exercices précédents, mais qui sont appliqués à 2021, et (ii) les crédits achetés qu'Aviva s'est engagée à appliquer à la date du rapport, en communiquant avec le courtier.</p>
Émissions de carbone de portée 1 générées par les activités courantes (tonnes d'éq. CO ₂)	Les émissions de portée 1 sont des émissions générées par les activités du Groupe Aviva, et découlant de la consommation de gaz naturel et de pétrole, du kilométrage des véhicules de fonction et des émissions fugitives provenant des systèmes de climatisation.
Émissions de carbone de portée 2 générées par les activités courantes (tonnes d'éq. CO ₂)	<p>Nous déclarons désormais nos émissions de portée 2³ en suivant deux normes : la méthode selon le marché et la méthode selon l'emplacement du Protocole des GES. Le tableau ci-dessous indique le niveau de référence des émissions de portée 2 liées à l'électricité (selon l'emplacement et selon le marché) générées dans le cadre de nos activités en 2019. Nous poursuivrons la double déclaration de nos émissions, puis passerons à la compensation des émissions restantes pour la méthode selon le marché adoptée en 2021.</p> <p>Selon l'emplacement – émissions générées par les activités courantes provenant d'éléments n'appartenant pas au Groupe Aviva, selon l'intensité moyenne des émissions provenant des réseaux utilisés pour la consommation d'énergie. Il s'agit de l'électricité achetée, du chauffage municipal et de la climatisation.</p> <p>Selon le marché – émissions générées par les activités courantes lorsque nous avons des accords contractuels en matière d'électricité renouvelable (p. ex. par le biais de notre propre production sur place, d'accords d'achat d'énergie, d'électricité renouvelable certifiée obtenue à un tarif convenu avec le fournisseur ou de l'achat distinct par le programme <i>Renewable Energy Guarantees of Origin (REGO)</i> ou un équivalent sur le marché) ou par la consommation d'énergie renouvelable à des fins de chauffage ou de transport certifiée par un programme gouvernemental.</p>
Émissions de carbone de portée 3 générées par les activités courantes (tonnes d'éq. CO ₂)	Les émissions de portée 3 sont des émissions générées par les activités provenant d'éléments n'appartenant pas au Groupe Aviva. Cette catégorie couvre les déplacements professionnels (avion, train, véhicules personnels servant au travail et véhicules de location), l'eau, le transport et la distribution d'électricité et les déchets expédiés aux sites d'enfouissement. L'énergie est mesurée ou convertie en kilowattheures (kWh), les émissions fugitives sont mesurées en kilogrammes (kg), les déplacements sont mesurés ou convertis en kilomètres (km), les émissions d'éq. CO ₂ liées au transport aérien sont déclarées en distinguant les trajets courts et longs (le seuil entre les trajets courts et longs est de 500 km), l'eau est mesurée en m ³ et les déchets, en tonnes métriques.

³ Ces données couvrent les six GES définis par le Protocole de Kyoto – Les gaz à effet de serre comprennent notamment la vapeur d'eau, le dioxyde de carbone (CO₂), le méthane (CH₄), l'oxyde nitreux (N₂O), les hydrochlorofluorocarbures (HCFC), l'ozone (O₃), les hydrofluorocarbures (HFC), les perfluorocarbures (PFC) et l'hexafluorure de soufre (SF₆).

Rapport sur les critères de déclaration des indicateurs de rendement clés en matière de durabilité pour l'exercice 2021

Autres indicateurs	Définition et hypothèses
Consommation d'eau (m ³) – base absolue	L'eau est mesurée ou convertie en m ³ . Nous présentons les données lorsqu'elles sont communiquées au Groupe Aviva par ses marchés. Lorsque les données réelles provenant du relevé de compteurs et des factures ne sont pas disponibles, mais que nous sommes en mesure d'estimer ou d'extrapoler les données avec un degré de fiabilité élevé, nous le faisons. Cette extrapolation se fait sur la base de la superficie en m ² . Cette extrapolation peut se faire au sein d'un marché pour lequel des données partielles sont disponibles ou, en l'absence de données disponibles, à partir des données d'un marché aux caractéristiques semblables.
Déchets générés (tonnes) – base absolue	Les données relatives aux déchets sont recueillies à partir de 10 flux de déchets différents provenant de bureaux. Lorsque nous pouvons trier les déchets et les recycler, nous le faisons. Nous présentons les données lorsqu'elles sont communiquées au Groupe Aviva par ses marchés. Nous mesurons les déchets en arrondissant à la tonne la plus proche. La plupart de nos données sur les déchets sont extrapolées à partir des factures disponibles ou estimées à partir des données du marché. Pour produire les rapports, nous classons dans la catégorie des déchets recyclés tous les déchets qui ne sont pas expédiés aux sites d'enfouissement. Nous classons les déchets recyclés comme des déchets qui sont réutilisés, recyclés, traités par systèmes de digestion anaérobie ou transformés en énergie. Ces données n'incluent pas les déchets des centres de réparation d'automobiles accidentées Solus. Les renseignements obtenus auprès des fournisseurs nous laissent penser que la majorité des déchets de Solus sont recyclés.
Kilométrage lié aux déplacements professionnels (routiers) (millions de km)	<p>Le calcul du kilométrage est la méthode la plus couramment utilisée pour recueillir les données sur les déplacements en voiture. Ce montant est normalement établi à partir du système de dépenses utilisé pour rembourser aux employés le coût du kilométrage parcouru. Ces données couvrent les véhicules de fonction et les véhicules personnels servant au travail. Lorsque les entreprises ne sont pas en mesure de déclarer le nombre de kilomètres parcourus, mais peuvent indiquer le nombre de litres de carburant utilisés, nous utilisons cette unité pour calculer les émissions d'éq. CO₂ associées. Lorsque les entreprises fournissent les deux, nous utilisons de préférence les données kilométriques.</p> <p>Nous n'incluons pas dans les données déclarées les trajets effectués par les employés pour se rendre de leur domicile au travail. Cependant, nous œuvrons avec des fournisseurs locaux de transports en commun autour de nos bureaux importants pour faciliter ces déplacements. Nous n'incluons pas les opérations externalisées sur lesquelles nous n'exerçons aucun contrôle.</p>
Nombre de propositions vertes ou à moindre intensité carbonique	<p>Il s'agit de produits et de services créés dans l'une ou l'autre de nos branches d'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • facilitant un aspect technologique ou lié au développement ou à un marché qui est favorable à l'environnement ou qui atténue les répercussions des changements climatiques sur nos clients; • axés sur la protection des ressources et un comportement respectueux de l'environnement, qui réduisent les risques environnementaux pour les clients en gérant et traitant les risques ou les occasions liés au climat ou à la réglementation, ou en fournissant des conseils à cet égard.

Rapport sur les critères de déclaration des indicateurs de rendement clés en matière de durabilité pour l'exercice 2021

Autres indicateurs	Définition et hypothèses
Consommation d'énergie (MWh)	La consommation d'énergie correspond à la somme des éléments suivants : la consommation d'électricité provenant de sources d'énergie renouvelable; la consommation d'électricité moyenne sur le réseau; la production sur place d'électricité provenant de sources d'énergie renouvelable (p. ex., panneaux solaires); la consommation de gaz naturel; le refroidissement et la production de vapeur pour chauffage par le biais de systèmes municipaux.
Rapports d'intensité Émissions de carbone de portées 1 et 2 en fonction de l'emplacement (t éq. CO ₂)/M£ de PÉB Émissions totales en fonction de l'emplacement (t éq. CO ₂)/M£ de PÉB Émissions totales en fonction de l'emplacement (t éq. CO ₂)/employé	Selon l'emplacement : La méthode fondée sur l'emplacement révèle l'intensité moyenne des émissions sur les réseaux sur lesquels se produit la consommation d'énergie. Selon le marché : La méthode fondée sur le marché révèle les émissions provenant de l'électricité que les entreprises ont délibérément choisie.
Émissions de carbone liées au travail à domicile	On estime l'intensité carbonique (éq. CO ₂) selon la méthodologie mise au point à partir du livre blanc 2020 <i>Homeworking Emissions Whitepaper</i> d'EcoAct. Les données calculées selon cette méthode complètent les données sur la consommation liées au Protocole des GES dans trois domaines : les émissions régionales moyennes provenant du matériel et de l'éclairage de bureau, les émissions provenant du chauffage et les émissions provenant de la climatisation (si c'est pertinent, sur le plan géographique). Ce chiffre est multiplié par le nombre d'heures prévues dans l'horaire régulier durant lesquelles les employés ne sont pas dans un bureau d'Aviva, et par le nombre de semaines de travail. Ces données concernent les marchés principaux d'Aviva.

Rapport sur les critères de déclaration des indicateurs de rendement clés en matière de durabilité pour l'exercice 2021

B. Des collectivités plus solides

IRC	Définitions et hypothèses
Montant des investissements dans la collectivité, y compris la valeur des compétences (en £)	<p>Ce montant comprend l'ensemble des dépenses au titre d'activités de bienfaisance, des frais de gestion, de la valeur des dons en nature et du coût du bénévolat, conformément à la norme mondiale B4SI de mesure et de gestion des retombées sociales d'une entreprise (https://b4si.net/framework/community-investment).</p> <p>En 2004, Friends Life a fait à la <i>Friends Provident Foundation</i> un don de 20 M£ qui est progressivement comptabilisé dans les IRC en matière de durabilité depuis lors. Sa comptabilisation se poursuit et nous déclarons par conséquent un montant de 1,1 M£ par an de 2015 à 2022, période à l'issue de laquelle le don aura été pleinement comptabilisé.</p> <p>En 2021, Aviva a effectué le premier versement à son fonds de séquestration du carbone, détenu par la <i>Charities Trust</i> (numéro d'enregistrement de l'organisme : 327489). Cette somme est traitée comme un don en 2021, même si la répartition des fonds entre les projets de séquestration du carbone se fera progressivement.</p>
Nombre d'heures de bénévolat par les employés	Ces heures couvrent le bénévolat fait durant les heures de travail et en dehors de ces heures s'il a été facilité par Aviva. Les heures sont consignées différemment selon les marchés (par exemple, certains marchés s'appuient sur les données transmises par courriel alors que d'autres utilisent des fichiers Excel), mais la définition est la même pour tous.
Employés ayant fait du bénévolat (en %)	Ce pourcentage est calculé en divisant le nombre total d'employés du Groupe Aviva (inclusion faite des coentreprises) par le nombre d'employés ayant fait du bénévolat. Le nombre d'employés ayant fait du bénévolat reflète le bénévolat réellement effectué, et non l'inscription à des activités de bénévolat.
Nombre de bénéficiaires de nos programmes d'investissement dans la collectivité	Ces données couvrent les bénéficiaires de notre partenariat avec la Croix-Rouge, du Fonds communautaire Aviva (au R.-U.), des projets de compensation des émissions carbonées et de divers autres projets communautaires financés par Aviva.
Nombre de personnes rendues plus résilientes	Ces données couvrent les personnes que nous avons aidées à gagner en résilience sur les plans climatique (par exemple, face aux inondations), financier, de la santé, du bien-être ou de l'inclusion.
Nombre de propositions comportant une réflexion relative à l'inclusion sociale	Il s'agit de produits et de services créés dans l'une ou l'autre de nos branches d'activité, qui : soutiennent une technologie, un produit, un service ou un marché permettant aux groupes à faible revenu ou financièrement vulnérables d'avoir plus facilement accès à une assurance; qui sont axés sur l'accessibilité de groupes dont l'inclusion s'est heurtée à des obstacles non économiques (comme le genre, l'ethnicité, la religion, le handicap); qui augmentent notablement la portée de la protection offerte aux clients sur le marché, en réduisant ainsi leurs risques financiers; qui améliorent l'accès des clients aux services financiers grâce à des activités ou des répercussions élargies qui favorisent leur inclusion financière; qui aident à atténuer les répercussions de la COVID-19 sur nos clients quant à l'accès aux services financiers que nous offrons.

Rapport sur les critères de déclaration des indicateurs de rendement clés en matière de durabilité pour l'exercice 2021

C. Une conduite favorisant la durabilité

IRC	Définitions et hypothèses
Employés ayant lu, compris et accepté le Code d'éthique professionnelle (en %)	<p>Aviva cible un taux de 100 % pour cet indicateur, qui s'applique à l'ensemble de ses marchés principaux et coentreprises. Le chiffre que nous communiquons repose sur le pourcentage réel d'adhésion au Code. Tous les employés doivent adhérer au Code, à l'exception de ceux qui sont en congé parental ou en congé de maladie de longue durée, et des employés temporaires ou contractuels qui sont censés travailler pour Aviva pendant moins de trois mois.</p> <p>Le Code énonce le comportement que nous attendons de tous les employés. À titre d'exemple, il traite des pots-de-vin et de la corruption, des dons politiques et de la manière dont nous devons traiter nos employés.</p> <p>Les employés adhèrent au Code sur différents marchés et à différents moments de l'année selon les besoins du marché.</p> <p>Le Code d'éthique professionnelle d'Aviva est publié (en anglais) à l'adresse suivante : https://www.aviva.com/sustainability/reporting/</p>
Femmes occupant un poste de haute direction (en %)	<p>Il s'agit du pourcentage de femmes qui occupent un poste de haute direction (vice présidence ou poste supérieur) par rapport au nombre total d'employés occupant un tel poste de direction sur les marchés principaux (Royaume-Uni, Irlande, Canada et Aviva Investors) d'Aviva. Les données correspondent au nombre de personnes et non aux ETP.</p>
Fournisseurs enregistrés qui ont accepté le Code de conduite des fournisseurs (en %)	<p>Ce Code énonce les attentes d'Aviva en ce qui a trait à sa relation avec un tiers et précise nos engagements envers la responsabilité sociale de l'entreprise. Notez bien qu'une fois que les fournisseurs ont accepté d'adhérer au Code, ils n'ont pas à réitérer leur engagement chaque année et que nous ne leur demandons pas non plus de nous remettre une copie signée du Code pour confirmer leur engagement. La définition des fournisseurs ayant « accepté de respecter le Code de conduite » englobe ceux qui ont pu confirmer qu'ils avaient un motif raisonnable pour ne pas s'engager à respecter notre code (p. ex., s'ils adhèrent à leur propre code de conduite équivalent au nôtre).</p> <p>Le Code de conduite professionnelle des collaborateurs indépendants d'Aviva est publié (en anglais) à l'adresse suivante : https://www.aviva.com/social-purpose/policies/</p>
<p>Nombre d'entreprises qui se situent au niveau ou au-dessus du TRN (Taux de recommandation net) moyen du marché</p> <p>TRN – Assurés</p>	<p>Cet indicateur provient du sondage annuel sur le Taux de recommandation net – Assurés (TRN AS), qui établit une comparaison avec nos concurrents locaux. Ce sondage est réalisé par un fournisseur de services de recherche indépendant, qui en analyse les résultats et qui calcule les indicateurs communiqués publiquement. Notre objectif est de nous situer, sur tous les marchés, dans le quartile supérieur par rapport à la moyenne du marché. Le TRN correspond à l'écart entre le pourcentage de clients qui comptent parmi nos promoteurs (c'est-à-dire, qui recommanderaient Aviva à leurs amis et à leurs collègues) et ceux qui comptent parmi nos détracteurs (qui ne recommanderaient pas Aviva ou même en parleraient négativement). Mesuré sur une échelle de 0 à 10, le TRN est calculé en soustrayant les détracteurs (notes de 0 à 6) des promoteurs (notes de 9 à 10). Le taux est calculé à partir d'un échantillon représentatif de la clientèle (comprenant des clients directs et intermédiaires).</p> <p>Cet IRC repose sur les marchés suivants : Assurances de dommages et Assurance vie R.-U., Assurances de dommages et Assurance vie Irlande et Assurances de dommages Canada.</p>

Rapport sur les critères de déclaration des indicateurs de rendement clés en matière de durabilité pour l'exercice 2021

Autres indicateurs	Définition et hypothèses
Taux de recommandation net par interaction	Le Taux de recommandation net par interaction (TRN-I) est une mesure du nombre de clients qui recommanderaient Aviva après une interaction. Cet indicateur est dérivé des réponses obtenues dans le cadre d'un sondage effectué auprès des clients après une interaction avec Aviva. Ce sondage est réalisé par un fournisseur de services de recherche indépendant, qui en analyse les résultats et qui calcule les indicateurs communiqués publiquement. L'échelle utilisée est la même que pour le TRN-AS susmentionné. Le sondage est envoyé à un échantillon de clients pour évaluer diverses interactions. Des pondérations sont appliquées pour s'assurer que le taux est représentatif.
Nombre de plaintes faites par des clients pour 1 000 polices en vigueur (Vie, Dommages, Santé R.-U.)	Le nombre de plaintes de clients réglementées au Royaume-Uni est établi à partir des données du système de gestion des plaintes d'Aviva et des plaintes transmises par un certain nombre de fournisseurs externes. Les plaintes de clients réglementées s'entendent des plaintes qui répondent à la définition d'une plainte selon la FCA. Le nombre de polices en vigueur est extrait du système de déclaration. Le nombre total de plaintes de clients réglementées est divisé par le nombre de polices en vigueur et multiplié par 1 000 pour établir l'indicateur.
Plaintes résolues dans les huit semaines suivant leur réception (Vie, Dommages, Santé R.-U.) (en %)	Les données relatives aux plaintes réglementées au Royaume-Uni (description ci-dessus) sont analysées pour calculer le pourcentage de plaintes résolues dans les huit semaines suivant la date de leur réception.
Nombre de clients	Le nombre de clients est extrait des bases de données des clients couvrant les différents marchés au Royaume-Uni, en Irlande et au Canada, et consolidé à l'échelle du Groupe Aviva.
Engagement des employés	<p>Notre sondage mondial auprès des employés couvre les employés permanents et temporaires (sur notre liste de paie) que nous employons depuis au moins cinq semaines lors de l'ouverture du sondage. Les questions posées exigent des réponses sur une échelle de Likert en cinq points allant de « Tout à fait d'accord » à « Pas du tout d'accord ». Une zone de texte libre permet de laisser des commentaires.</p> <p>Pour établir le rapport, les réponses « Tout à fait d'accord » et « D'accord » sont agrégées afin d'obtenir la note favorable indiquée. Par exemple, si 100 personnes répondent à une question, 47 sélectionnant « Tout à fait d'accord » et 32, « D'accord », le pourcentage de réponses favorables est de 79 %. Selon les pratiques exemplaires de l'industrie, on considère qu'un score de 70 % ou plus est très bon, un score de 60 à 69 % est bon, un score de 50 à 59 % est moyen et un score de 49 % ou moins est médiocre. Nous confions l'administration du sondage et l'établissement du rapport à un fournisseur de services de recherche indépendant, Karian and Box (Pulsecheck Ltd).</p>
Employés qui ont une opinion favorable d'Aviva selon l'indice d'engagement (du sondage) (en %)	En 2021, l'indice correspond au pourcentage de personnes qui ont répondu favorablement à l'affirmation « Je recommanderais Aviva aux membres de ma famille et à mes amis comme étant un bon endroit où travailler ».
Employés qui estiment qu'Aviva est une entreprise citoyenne (en %)	Il s'agit du pourcentage de personnes qui ont répondu favorablement à la question : « Dans quelle mesure Aviva est-elle une entreprise citoyenne (est digne de confiance, soutient les collectivités et adopte un comportement écologique)? » Cet indicateur fait l'objet d'un suivi au moins tous les deux ans.
Employés ayant le sentiment qu'ils peuvent être eux-mêmes au travail, sans craindre d'être jugés ou d'être victimes de discrimination (en %)	Il s'agit du pourcentage de personnes qui ont répondu favorablement à l'affirmation : « Je sens que je peux toujours être moi-même au travail ». Cet indicateur remplace celui qui établissait le pourcentage d'employés estimant qu'à Aviva, les personnes venant d'horizons différents pouvaient réussir.

Rapport sur les critères de déclaration des indicateurs de rendement clés en matière de durabilité pour l'exercice 2021

Autres indicateurs	Définition et hypothèses
Confiance en la stratégie d'Aviva – selon l'opinion à l'égard de l'affirmation « Je pense que notre stratégie est la bonne pour Aviva » (en %)	Il s'agit du pourcentage de personnes d'accord avec l'affirmation « Je pense que notre stratégie est la bonne pour Aviva ».
Confiance envers les hauts dirigeants – selon l'opinion à l'égard de l'affirmation « Je fais confiance aux membres de la haute direction du Groupe Aviva » (en %)	Il s'agit du pourcentage de personnes d'accord avec l'affirmation « Je fais confiance aux membres de la haute direction du Groupe Aviva ».
Employés issus d'un groupe diversifié sur le plan ethnique au sein de la haute direction au Royaume-Uni (en %)	Les employés occupant un poste de vice-présidence ou supérieur sont considérés comme des membres de la haute direction. Le pourcentage est calculé à partir des employés en poste à la fin de l'exercice et qui ont déclaré appartenir aux groupes ethniques suivants : Noirs, Asiatiques, Groupe ethnique mixte/multiple et Autres.
Écart salarial et des primes entre les sexes (Royaume-Uni) (moyenne/médiane)	L'écart salarial entre les sexes est une mesure de la différence entre la rémunération moyenne des hommes et des femmes (indépendamment des fonctions ou de l'ancienneté). Notre rapport complet (en anglais) sur la rémunération des hommes et des femmes est publié à l'adresse suivante : https://www.aviva.com/about-us/uk-gender-pay-gap-report/ .
Communication des données internes sur la diversité (en %)	Le pourcentage d'employés au Royaume-Uni, en Irlande et au Canada (y compris d'Aviva Investors dans ces pays) qui ont rempli les sections portant sur la race et l'origine ethnique dans Workday. Les données correspondent au nombre de personnes et non aux ETP.
Femmes siégeant au conseil de direction d'Aviva (en %)	Il s'agit du pourcentage de femmes siégeant au conseil de direction à la fin de l'exercice.
Diversité du conseil d'administration d'Aviva plc : Genre (% de femmes)	Le pourcentage de femmes siégeant au conseil d'administration en mars, lors de la publication du rapport annuel.
Diversité du conseil d'administration d'Aviva plc : Origine ethnique (en %)	Le pourcentage de personnes de certaines origines ethniques siégeant au conseil d'administration en mars, lors de la publication du rapport annuel (appartenant aux groupes ethniques suivants : Noirs, Asiatiques, Groupe ethnique mixte/multiple et autres).
Nombre d'employés – ETP	Il s'agit du nombre d'employés des activités poursuivies à la fin de l'exercice (31 décembre 2021), selon le rapport annuel. Cet indicateur représente les ETP.
Nombre d'employés – Effectif	Il s'agit du nombre d'employés des marchés principaux (Royaume-Uni, Irlande, Canada et Aviva Investors) à la fin de l'exercice (31 décembre 2021). Cet indicateur représente l'effectif.
Femmes employées au sein d'Aviva (en %)	Il s'agit du pourcentage de femmes par rapport au nombre total d'employés dans les marchés principaux (Royaume-Uni, Irlande, Canada et Aviva Investors) d'Aviva. Cet indicateur représente l'effectif.
Nombre moyen d'employés dans les activités poursuivies – Effectif	Il s'agit du nombre moyen d'employés à la fin de chaque période mensuelle durant l'année civile pertinente (de janvier à décembre) pour les marchés principaux (Royaume-Uni, Irlande, Canada et Aviva Investors) d'Aviva plc. Cet indicateur représente l'effectif.

Si vous avez des questions, veuillez écrire à :
crteam@aviva.com

Aviva plc
St Helen's, 1 Undershaft
Londres EC3P 3DQ
+44 (0)20 7283 2000
www.aviva.com