

# Assureur engagé

Par son engagement, la Vaudoise met tout en œuvre pour gérer son activité de manière responsable vis-à-vis de la société et de l'environnement en s'attachant au respect des principes éthiques. Grâce à des produits et prestations fiables, à des processus solides, à une gestion active de l'innovation et à la garantie de la sécurité des données, la Vaudoise constitue un interlocuteur compétent pour ses clientes et clients, ses partenaires commerciaux et ses collaboratrices et collaborateurs.

## Éthique des affaires

« Nous souhaitons être exemplaires dans l'éthique des affaires. »

**GRI 103 – 1** Les sociétés mondialisées actuelles sont confrontées à des défis qui ne peuvent être résolus que par une action commune, tels que le changement climatique, les violations des droits humains dans les chaînes d'approvisionnement ou la cybersécurité. La Vaudoise apporte sa contribution en orientant ses activités commerciales selon des principes éthiques cohérents. Elle pense qu'une société durable n'est possible que grâce à l'action exemplaire et ambitieuse de tout un chacun et souhaite faire figure d'exemple pour toutes les parties prenantes de la place financière suisse.

### Objectifs, valeurs et normes

**GRI 103 – 2** La Vaudoise accorde une très grande importance aux principes éthiques et à un comportement correct vis-à-vis de toutes les parties prenantes. Elle respecte le cadre légal et souhaite être exemplaire, en particulier dans les domaines de la gestion des risques, de la protection des données et de l'éthique des affaires. C'est la raison pour laquelle son objectif est d'empêcher la corruption et de respecter systématiquement les lois et réglementations sociales, économiques et environnementales.

La Vaudoise propose à sa clientèle des produits et solutions d'assurances les plus adaptés à ses besoins et de haute qualité, avec une information transparente et complète sur les caractéristiques de ces produits. Elle est à l'écoute de ses clientes et clients et traite les demandes de remboursement de manière équitable, ce qui crée un climat de confiance et renforce sa base de clientèle. Du fait de ses racines mutualistes, elle ne cherche pas le profit maximal, mais la satisfaction de ses clientes et clients, tout en visant une rentabilité suffisante pour garantir un développement à long terme dans l'intérêt de toutes les parties prenantes. L'objectif est d'établir des relations de confiance à long terme avec toutes les parties prenantes et de respecter le cadre légal, auquel

appartiennent la législation suisse, les prescriptions de l'Autorité fédérale de surveillance des marchés financiers (FINMA) et de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), ainsi que des dispositions légales d'autres pays en matière commerciale.

## Mesures

### Code de déontologie et guides internes

La Vaudoise souhaite être une entreprise digne de confiance qui incarne ses valeurs tant à l'interne qu'à l'externe. La mise à disposition d'un code de déontologie<sup>8</sup> permet aux collaboratrices et collaborateurs de s'orienter sur les valeurs éthiques et sert de guide pour les relations avec les clientes et clients, les partenaires commerciaux et les collègues de travail. Ce code définit ce qui est autorisé ou non au sein de l'entreprise. La confiance des différentes parties prenantes est ainsi renforcée. Grâce à une éthique des affaires irréprochable, la Vaudoise souhaite contribuer à un climat commercial sain. Le respect de ces normes aide également la Compagnie à limiter les risques financiers en incitant les collaboratrices et collaborateurs à agir correctement et à respecter la loi.

En outre, la Vaudoise a élaboré des documents contenant des directives relatives au traitement des données à caractère personnel et au négoce de titres. Les collaboratrices et collaborateurs n'ont pas le droit d'exploiter des informations commerciales confidentielles pour réaliser des bénéfices à titre privé ou illégal. Afin d'éviter les conflits d'intérêts, elles et ils n'ont pas l'autorisation d'établir eux-mêmes leurs propres contrats et ceux des membres de leur famille. Par ailleurs, la Vaudoise poursuit une politique d'approvisionnement durable et a élaboré un document dédié à sa politique d'achats (voir la section « Fournisseurs » en page 73).

Des informations sur des sujets liés à l'éthique des affaires sont publiées sur intranet tous les trimestres par la Compliance.

### E-learning et formation

Afin d'attirer l'attention des collaboratrices et collaborateurs sur l'importance du code de déontologie, la Vaudoise a mis au point un concept d'e-learning visant, d'une part, à les sensibiliser à des thèmes pertinents, tels que le harcèlement psychologique, les conflits d'intérêts, les activités accessoires ou encore la fidélité à l'entreprise, et, d'autre part, à les guider dans leur manière de se comporter. Le module d'e-learning est accessible en tout temps à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs. Il existe actuellement deux sous-modules consacrés à la protection des données et au code de déontologie. Alors que le premier a déjà été suivi par l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs, le second est en cours d'achèvement. Les collaboratrices et collaborateurs sont sensibilisés à la cybersécurité par le biais d'e-mails, tels que « Lutte contre l'hameçonnage » ou « Arnaque au président ».

### Respect du code de déontologie

Le champ d'application du code de déontologie a été étendu aux entreprises contrôlées par le Groupe Vaudoise (soit Berninvest AG, Vaudoise Investment Solutions SA et Pittet Associés SA). Un contrôle des principaux aspects du respect des prescriptions est effectué chaque année par l'équipe Compliance.

Dans le domaine de la protection des données, la Vaudoise a lancé un programme intitulé « Protège mes données ». Celui-ci procède régulièrement à des analyses pour détecter les lacunes et propose des mesures d'amélioration continues dans l'ensemble de l'entreprise. Par ailleurs, les formations e-learning dédiées à la protection des données ont été supervisées par le département Ressources humaines et soutenues par l'équipe Compliance.

---

<sup>8</sup> Code de déontologie disponible sur [vaudoise.ch](https://www.vaudoise.ch/docs/default-source/a-notre-propos/code_de_d%ca9ontologie_2022_f.pdf?sfvrsn=c66e5610_28): [https://www.vaudoise.ch/docs/default-source/a-notre-propos/code\\_de\\_d%ca9ontologie\\_2022\\_f.pdf?sfvrsn=c66e5610\\_28](https://www.vaudoise.ch/docs/default-source/a-notre-propos/code_de_d%ca9ontologie_2022_f.pdf?sfvrsn=c66e5610_28)

## Responsabilités, ressources et processus

Au sein de la Vaudoise, le Comité de direction est responsable de l'éthique des affaires. L'équipe Compliance, qui fait partie du Secrétariat général, a été chargée d'élaborer le code de déontologie et de le publier, et s'occupe de le mettre à jour au besoin. Elle est également responsable de la sensibilisation des collaboratrices et collaborateurs aux questions éthiques et vérifie que le code est correctement appliqué et transmis à la Direction et au département Ressources humaines. Le code de déontologie s'applique à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs et la responsabilité de son application est répartie entre la Direction, la Compliance et le département Ressources humaines. Le Compliance Officer Group résume chaque mois à la Direction le résultat de son activité et indique si des sanctions ou des amendes ont été infligées au Groupe Vaudoise. En cas de plainte d'une cliente ou d'un client sur un comportement d'une collaboratrice ou d'un collaborateur de la Vaudoise, la réponse est signée par un membre de la Direction et la procédure est consignée dans le dossier du client ou de la cliente.

Chaque année, un budget est mis à disposition de la Compliance pour des mesures de promotion de l'éthique d'entreprise. Le responsable Compliance du Groupe Vaudoise est en charge de l'implémentation et de l'établissement du code de déontologie.

En cas de plaintes ou d'infractions à l'éthique d'entreprise, la Vaudoise dispose d'un mécanisme de lancement d'alerte. En outre, les collaboratrices et collaborateurs peuvent contacter de manière informelle le responsable Compliance. La responsable de la fraude interne peut également traiter des réclamations sur le thème de l'éthique des affaires. Le nombre de plaintes des clientes et clients fait l'objet d'un suivi selon une procédure définie. Toute plainte est saisie dans le système informatique de la Vaudoise et traitée par le département compétent. Le service de Lutte contre la fraude à l'assurance a quant à lui pour mission d'éviter que la Vaudoise ne paie des prestations indues résultant, par exemple, de tentatives d'escroqueries, afin de protéger la grande communauté des assurées et assurés honnêtes.

## Indicateurs

GRI 103 – 3  
GRI 307 – 1  
GRI 419 – 1  
GRI 205 – 3

Le nombre de violations de la loi, des prescriptions internes ou du code de déontologie renseigné à la fois sur l'efficacité avec laquelle les valeurs et normes sont ancrées à la Vaudoise et le degré de mise en œuvre du code de déontologie, ce qui permet de suivre l'évolution de la culture éthique au sein de l'entreprise.

En 2021, la Vaudoise n'a encouru aucune amende ou sanction non pécuniaire pour non-respect des lois et prescriptions sociales, économiques ou environnementales. En outre, aucun cas avéré de corruption n'a été relevé.

## Perspectives

Au cours de l'année à venir, la Vaudoise prévoit de renforcer la diffusion de l'e-learning sur le code de déontologie au sein de l'entreprise. Un second programme de formation en ligne sur la protection des données est en cours de mise en place. Le programme «Protège mes données» se poursuivra en 2022 avec une phase de mise en œuvre des mesures résultant de l'analyse effectuée en 2021. De plus, d'autres améliorations seront apportées au code de déontologie ad hoc.

## Gestion des risques et Compliance

« Nous souhaitons être exemplaires dans la gestion des risques. »

**GRI 103 – 1** Dans le cadre de la pandémie de Covid-19, l'importance d'une gestion efficace des risques à tout moment quelque soit la crise à gérer pour assurer la continuité des activités s'est accentuée pour la Vaudoise comme pour l'ensemble du marché. Celle-ci souhaite être un interlocuteur fiable, à la hauteur de ses engagements. Une gestion des risques solide accroît non seulement la confiance dans l'entreprise, mais contribue également à sécuriser la chaîne de création de valeur, ce qui exerce une influence positive sur les produits et services pour les clientes et clients finaux. La Vaudoise s'efforce de garantir la durabilité de son activité commerciale tout en préservant la relation de confiance avec toutes ses parties prenantes. Il ne s'agit pas seulement de promouvoir des produits et des services, mais aussi de garantir aux collaboratrices et collaborateurs un environnement de travail conforme aux valeurs inscrites dans le code de déontologie. La gestion des risques et les mesures de Compliance permettent de limiter les atteintes à la réputation et les préjudices financiers. Les effets du changement climatique peuvent par ailleurs être pris en considération de manière judicieuse dans les calculs de rentabilité, la souscription, la tarification et la politique de réassurance.

### Objectifs, valeurs et normes

**GRI 103 – 2** L'objectif de la gestion des risques et du département Compliance de la Vaudoise est de garantir une activité commerciale durable. Dans le domaine de la gestion des risques, la Vaudoise aspire à être exemplaire et respecte avec attention les normes juridiques et les règlements applicables aux compagnies d'assurances. La politique de gestion des risques et les lignes directrices opérationnelles du Groupe déterminent le cadre de gouvernance et le processus de gestion des risques, qui pilote également les systèmes de contrôle interne. La Vaudoise souhaite être perçue comme un assureur proche, fiable et humain. Ces valeurs signifient que les collaboratrices et collaborateurs du Groupe gèrent leurs activités conformément à l'ordre juridique, aux directives internes et aux principes éthiques. La Vaudoise défend ses intérêts selon les principes de loyauté, de transparence et de fiabilité.

### Mesures

#### Analyse et contrôle continus des risques

Chaque semestre, le Risk Office évalue les implications financières et réglementaires du changement climatique et d'autres évolutions liées aux mutations sociétales pour l'entreprise, ainsi que les autres risques et opportunités associés, et révisé régulièrement les hypothèses sous-jacentes. Une réunion a lieu au moins une fois par an entre le Risk Office et les responsables risques lignes, afin d'identifier les risques dans les différents secteurs d'activité et d'en discuter. Les nouvelles collaboratrices et nouveaux collaborateurs qui assument le rôle de responsable risques ligne bénéficient d'une initiation ad hoc et d'une formation dédiée.

#### Gouvernance interne et cadre réglementaire

La Vaudoise dispose d'un cadre de gouvernance et de réglementation interne pour la gestion des risques et la Compliance qui garantit l'intégration de ces thèmes dans l'activité courante de l'entreprise.

Le processus de revue des risques est décrit dans la Politique de gestion des risques (PGR) et dans les lignes directrices opérationnelles. Les risques sont revus par le Risk Office et discutés en entretiens bilatéraux avec les responsables risques lignes compétents. Lors de l'évaluation, la méthodologie et les hypothèses d'évaluation sont analysées. Les risques les plus importants sont ensuite revus avec le Chief Risk Officer (CRO) et les directeurs de département compétents, qui

valident le risque résiduel supporté par l'entreprise ou demandent l'implémentation de davantage de mesures de réduction additionnelles. Une synthèse des risques est ensuite dressée et présentée au Chief Executive Officer (CEO), au Comité de direction (COD) et au Comité d'audit et des risques du Conseil d'administration (CAR).

### **Sensibilisation des collaboratrices et collaborateurs**

La Vaudoise promeut une culture de la gestion active des risques et de la Compliance par une implication proactive des collaboratrices et collaborateurs et une sensibilisation en la matière, par le biais de formations e-learning et d'actions de communication. Lors des journées d'accueil, une séance d'information est proposée aux nouvelles recrues, qui aborde également les éléments fondamentaux de la gestion des risques et de la qualité. Un module d'e-learning est également dédié au code de déontologie (Compliance) et destiné à l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs. Ce module traite en particulier de la fidélité à l'entreprise, du harcèlement psychologique, des conflits d'intérêts et des activités accessoires, ainsi que de la responsabilité sociale des entreprises.

### **Comité Compliance**

La Vaudoise dispose d'un comité Compliance interne qui réunit des membres issus de tous les secteurs d'activité. Ce comité traite des questions réglementaires d'actualité et a pour vocation de s'assurer que les questions de Compliance sont traitées dans les différents départements. Il est également appelé à proposer des thématiques à traiter sur intranet en la matière.

### **Adaptations dues à la pandémie de Covid-19**

Dans le sillage de la pandémie, les conditions de travail ont dû être adaptées aux restrictions sanitaires. Le Business Continuity Plan et les systèmes de gestion de crise de l'entreprise ont été remaniés et de nouvelles mesures ont été mises en place. Parmi celles-ci, on compte notamment: l'introduction générale du télétravail pour l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs dont la présence sur site n'est pas absolument nécessaire, le télétravail a été grandement facilité du fait que l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs disposait déjà d'un ordinateur portable personnel avec gestion numérique des téléphones; la mise à disposition d'appareils informatiques pour faciliter le télétravail; l'introduction de concepts de sécurité spécifiques pour les différents domaines d'activité de l'entreprise; la mise à disposition d'un kit de test Covid-19 rapide et la formation des membres de la cellule de crise et de la Task Force Pandémie par une institution spécialisée.

## **Responsabilités, ressources et processus**

Le responsable de la gestion des risques à la Vaudoise est le Chief Risk Officer (CRO). Pour la gestion opérationnelle, il s'appuie sur le Comité de gestion des risques d'entreprise (ERM). Il emploie en outre deux collaborateurs dans le Risk Office et, en ligne de principe, un responsable risques ligne par division ou un état-major. Le responsable du controlling du Groupe et du système de contrôle interne le soutient également dans sa tâche et une personne se charge du controlling des investissements. La secrétaire générale est responsable de la Compliance. Elle est secondée par le Compliance Officer Group et les Compliance Officers des unités opérationnelles, dont une Compliance Officer de lutte contre le blanchiment d'argent (LBA). Cinq collaboratrices et collaborateurs travaillent au sein de l'unité Legal et Compliance. La responsabilité existe indépendamment des évaluations de performance, la rémunération variable des fonctions Gestion des risques et Compliance n'est pas directement liée aux affaires commerciales de l'entreprise.

Le processus formel de gestion des risques est organisé par le Risk Office, sous la responsabilité du Chief Risk Officer. Des séances régulières ont lieu en plénum ou avec les responsables des risques individuels au sein des divisions. L'objectif du processus est de promouvoir une culture de la gestion active des risques au sein de la Vaudoise et d'augmenter le degré de maturité de

la gestion des risques de manière générale. Dans le domaine des placements et de la gestion de portefeuille, le département Asset Management a adopté une politique de placements durables pour les actifs mobiliers et immobiliers, qui est contrôlée par un responsable du controlling et intégrée à la stratégie d'allocation d'actifs validée chaque année par le Conseil d'administration.

En outre, un groupe de travail piloté par le Chief Risk Officer rédige un rapport ORSA (Own Risk and Solvency Assessment). L'objectif de ce rapport est de fournir au Conseil d'administration et à la Direction une vision agrégée et prospective des risques. Il s'agit d'un outil intégré de gestion des risques traduisant les impacts des orientations stratégiques sur la solvabilité actuelle et future. Cet outil doit refléter le profil de risque global de Vaudoise Générale, Vaudoise Vie et du Groupe. À l'aide de scénarios, le rapport ORSA présente la capacité de résistance des entités précitées à des événements adverses et sert ainsi à définir l'appétit aux risques et les limites opérationnelles permettant l'alignement avec la stratégie de gestion des risques.

Dans le cadre de l'exercice ORSA 2021, les équipes actuarielles ont élaboré un scénario de risque climatique. Le scénario est construit sur la base de l'événement inondation, en prenant en considération une pluviométrie avec une période de retour à 100 ans (événement inondation 2005) pour la région Rhône-Valais. Le scénario tient également compte de la cartographie des risques mise à disposition par l'Office fédéral de l'environnement, en relation avec le portefeuille actuel d'assurances du Groupe. Un scénario reproduisant la canicule de 2003 a également été élaboré pour Vaudoise Vie afin de prendre en compte l'influence des températures extrêmes sur l'état physique des personnes. Cette approche permet un suivi de l'évolution des principaux risques environnementaux pour le Groupe.

La Vaudoise dispose de deux budgets distincts consacrés à la gestion des risques et à la Compliance. La gestion des risques s'appuie sur le logiciel Enablon. Le programme a établi un registre des risques au niveau de l'entreprise, qui est complété et mis à jour par les gestionnaires de risques des unités opérationnelles. Des outils informatiques soutiennent également la fonction de Compliance (Data Loss Prevention – DLP, OneTrust pour la protection des données).

Les réclamations ou suggestions d'amélioration dans le domaine de la gestion des risques ou de la Compliance peuvent être adressées au Compliance Officer Group par e-mail, par téléphone, en personne ou par courrier. En cas de questions sur la gestion des risques, les collaboratrices et collaborateurs peuvent s'adresser à tout moment au Risk Office. Ce dernier a mis en place un canal pour signaler les dommages d'exploitation. Il reçoit ainsi régulièrement de la part des départements les informations concernant les dommages opérationnels de plus de CHF 50'000.– et peut les suivre via la plateforme de gestion des risques Enablon.

En matière de Compliance, les collaboratrices et collaborateurs peuvent également signaler directement les incohérences au service de fraude interne. Les cas relatifs à des clientes et clients sont signalés au service de Lutte contre la fraude à l'assurance.

## Indicateurs

GRI 103 – 3  
GRI 307 – 1  
GRI 419 – 1

En 2021, aucune irrégularité réglementaire n'a été constatée à la Vaudoise. L'autorité de surveillance a effectué des contrôles sur site et des questionnaires d'évaluation. L'absence d'irrégularités réglementaires constatées permet de vérifier l'efficacité des mesures de Compliance mises en place à la Vaudoise. Les missions de contrôle qui sont effectuées par l'audit interne et externe permettent également d'évaluer l'efficacité de ces dispositifs. Ces missions se déroulent selon un cycle d'environ trois à quatre ans.

## Perspectives

Les processus de gestion des risques et de Compliance sont continuellement améliorés à la Vaudoise et continueront d'être optimisés durant l'année à venir. Le département Compliance augmentera ses communications notamment sous forme de news intranet. Les vidéos sur l'éthique au travail et l'e-learning dédié au code de déontologie sont particulièrement importantes dans ce contexte. En outre, la fréquence des rapports à la Direction sur les risques et dommages opérationnels a été augmentée à tous les trois mois.

## Innovation

**« Nous augmentons la durabilité de nos solutions d'assurances et de prévoyance lorsque cela est possible et nous adaptons nos couvertures à l'évolution des besoins de la société. »**

GRI 103 – 1



L'innovation est l'un des moteurs de l'activité économique de la Vaudoise. Elle contribue à un modèle d'affaires durable et à la création d'emplois. Conformément à l'Objectif de développement durable en matière d'innovation (ODD 9), la Vaudoise s'efforce de promouvoir le développement technologique, la recherche et l'innovation au niveau local.

Elle peut ainsi moderniser ses infrastructures, utiliser les ressources plus efficacement et faire appel à davantage de technologies et de processus industriels propres et respectueux de l'environnement. La mise à disposition de solutions innovantes et adaptées aux besoins permet de renforcer la relation client et d'acquérir de nouvelles clientes et de nouveaux clients. L'innovation permet à la Vaudoise d'explorer de futures voies de développement de produits et de mesurer les attentes de sa clientèle.

## Objectifs, valeurs et normes

GRI 103 – 2

La Vaudoise améliore la durabilité de ses solutions d'assurances et de prévoyance dans la mesure du possible et adapte sa couverture d'assurance afin de répondre aux besoins en constante évolution de la société, et donc aux attentes de ses clientes et clients. Grâce à l'innovation, elle peut tester de nouveaux modèles commerciaux adaptés aux besoins futurs. De ce fait, l'objectif de la Vaudoise est d'analyser l'opportunité d'intégrer une composante liée au développement durable, que ce soit au niveau d'une couverture ou d'un critère de souscription, lors de l'élaboration et/ou du renouvellement de ses produits et solutions d'assurances d'ici à 2025.

## Mesures

### Critères de durabilité intégrés aux produits et services

Dans le domaine des assurances Patrimoine, la Vaudoise propose aux clientes et clients des incitations financières pour passer à des produits innovants tels que des véhicules moins polluants; les primes de risque sont ainsi plus avantageuses, ce qui incite à un comportement plus responsable des personnes assurées. Dans le même but, la Vaudoise encourage ses jeunes clientes et clients de moins de 30 ans à adopter un style de conduite prudent dans le cadre de ses produits d'assurances véhicules à moteur Avenue Smart, qui mesure le comportement routier et adapte les primes en conséquence.

Pour les assurances de Personnes non-vie, la Vaudoise souhaite offrir aux clientes et clients une couverture d'assurance adéquate, répondant aux besoins des employeurs et des collaboratrices et collaborateurs au-delà de la couverture financière en tant que telle. En particulier dans le

domaine de la gestion de la santé en entreprise, l'innovation contribue, d'une part, à renforcer la fidélisation des clientes et clients par des prestations d'accompagnement dans le domaine de la santé et, d'autre part, à répondre aux besoins des entreprises. Le succès du concept Corporate Health Management (CHM) pour les entreprises clientes de la Vaudoise a conduit à développer une activité ouverte à toutes les entreprises, le Corporate Health Services (CHS).

Les assurances Vie individuelle restent compétitives grâce à une promotion active de l'innovation et à l'intégration de fonds de placement durables. De ce fait, les produits et solutions permettent au plus grand nombre de se protéger des aléas de la vie. En 2020, la Vaudoise a implémenté le système d'analyse de prévoyance Logismata. Grâce aux analyses fournies par ce logiciel, la cliente ou le client est informé de ses couvertures (et manque de couverture) en cas de décès, d'incapacité de gains et en cas de vie à la retraite. Ces informations lui permettent d'identifier une lacune de couverture potentielle et de combler celle-ci. Logismata a été intégré avec succès au réseau de vente. Toutes les assurances vie contiennent au moins une composante durable, notamment la réduction des lacunes de prévoyance.

### **Corporate Health Services (CHS)**

L'année 2020 a vu naître la marque Corporate Health Services (CHS). CHS propose des services dans le domaine de la gestion de la santé à toutes les entreprises en Suisse, où qu'elles soient assurées. Les services suivants ont été créés et déjà vendus en 2020 auprès d'entreprises assurées à la Vaudoise: médiation, coaching, intervention avant l'arrêt de travail, intervention dès l'arrêt de travail, ensemble de services care/case management pour des entreprises non assurées à la Vaudoise Assurances et formations.

### **Fonds d'investissement à caractère durable**

Comme pour les placements financiers gérés dans le bilan de ses sociétés, la Vaudoise intègre également le concept de durabilité dans la gestion des fonds Vaudoise Umbrella, le fonds de placement pour ses solutions de prévoyance (RythmoInvest) et le Serenity Benefit Plan. Elle s'assure que les outils choisis sont conformes à sa politique de placement durable. À cet effet, elle privilégie les fonds qui excluent les activités controversées et ceux qui intègrent des critères ESG dans leur approche. Le chapitre «Investisseur responsable» en page 59 présente davantage d'informations à ce sujet.

### **Participation active des collaboratrices et collaborateurs dans le processus d'innovation**

Chaque collaboratrice et collaborateur peut développer un projet qui lui tient à cœur grâce à la boîte à idées Green Box. Chaque trimestre, la Vaudoise organise des Exploration Days, durant lesquels les collaboratrices et collaborateurs peuvent développer une idée, découvrir de nouvelles technologies ou lancer un projet, le tout en 24 heures. La Vaudoise met à disposition un programme-cadre pour ce concept, mais l'élaboration des thèmes se fait de manière autonome.

Ce type d'initiatives contribue à instiller de la motivation parmi les collaboratrices et collaborateurs de la Vaudoise et à créer des groupes de travail transverses dédiés à l'innovation.

### **Outils et systèmes informatiques au service de l'innovation**

La Vaudoise a entamé plusieurs projets de digitalisation: les formulaires les plus récents ont été adaptés et simplifiés et sont à disposition sur le site internet. Les documents sont traités numériquement à l'aide du programme Evcoli. Une plateforme de vente d'assurances en ligne a été développée par Vaudoise Assurances, en collaboration avec Migros et Toni Digital. Il est en outre possible de souscrire numériquement une assurance décès sur le site internet de partenaires externes. La collaboration avec la plateforme Klara permet aux coiffeuses et coiffeurs qui sont membres de cette plateforme de profiter de solutions Business One RC & Inventaire directement en ligne.



## Responsabilités, ressources et processus

À la Vaudoise, l'innovation est encouragée et soutenue à tous les niveaux de l'entreprise. Elle fait partie des sujets de réflexion des groupes de travail travaillant sur l'évolution et le renouvellement des solutions d'assurances. Les idées issues de la Green Box y sont intégrées. Un groupe digital siège régulièrement et est chargé de hiérarchiser et de coordonner les nouveaux projets proposés par des start-ups. Le Comité d'investissement digital, réunissant plusieurs membres de la Direction, valide ensuite les investissements proposés.

L'innovation provenant des travaux des groupes de travail qui ont planché sur les nouveaux produits et solutions d'assurances est financée par les budgets des projets. Le Comité d'investissement digital dispose d'un budget spécifiquement alloué pour les investissements dans des entreprises digitales, qui sont soit innovantes, soit qui représentent des services complémentaires à l'activité du Groupe. Le projet Green Box dispose également d'un budget qui lui est propre.

## Indicateurs

**GRI 103 – 3** La Vaudoise s'adapte aux besoins d'un marché qui évolue rapidement, en proposant des solutions d'assurances avec des prestations complémentaires de qualité, qui peuvent être modifiées et regroupées en fonction des besoins spécifiques des clientes et clients. En 2021, 41,7% des révisions ou évolutions de produits/solutions d'assurances ont comporté une analyse d'intégration de critères de durabilité. Cette analyse est réalisée par les groupes de travail qui révisent les produits.

## Perspectives

En 2022, grâce à une gestion continue de l'innovation par la Vaudoise, il sera non seulement possible de soutenir les projets d'innovation existants, mais aussi de motiver les départements internes à s'engager de manière permanente dans l'innovation.

La Vaudoise poursuit également l'intégration des critères de développement durable et de la valeur ajoutée de celui-ci dans ses nouveaux produits. Des informations à ce sujet seront présentées dans le prochain rapport. Les critères de durabilité seront systématiquement analysés et intégrés dans le processus de développement de nouveaux produits et de nouvelles solutions d'assurances.

## Performance économique

**« Nous garantissons un développement de l'entreprise à long terme et appliquons une politique de redistribution des bénéfices cohérente vis-à-vis de l'ensemble de nos parties prenantes. »**

**GRI 103 – 1**



Une bonne performance économique permet à la Vaudoise d'assurer le développement à long terme de l'entreprise et d'investir pour l'avenir, notamment dans des initiatives durables. Grâce à sa solidité financière, la Vaudoise constitue un partenaire fiable pour toutes ses parties prenantes, ce qui génère des contributions fiscales pour les collectivités publiques. La Vaudoise contribue à l'Objectif de développement durable de l'ONU, qui garantit les conditions à des emplois stables et de qualité, ainsi qu'à des conditions de travail équitables et attrayantes (ODD 8). L'ensemble de la population en âge de travailler devrait avoir la possibilité d'exercer une activité lucrative et de travailler dans des conditions décentes, raison pour laquelle la Vaudoise s'engage fortement en faveur de la réinsertion professionnelle. L'objectif est de stimuler l'économie sans porter atteinte à l'environnement, et donc de parvenir à une croissance économique durable.

En outre, la Vaudoise soutient ses assurées et assurés lors de sinistres, garantit des contrats stables avec ses fournisseurs et autres partenaires commerciaux, et ses actions génèrent un bon rendement pour les investisseurs. Conformément à la stratégie mutualiste poursuivie par le Groupe, Vaudoise Générale redistribue une partie de ses bénéfices à ses assurées et assurés. En tant qu'assureur, la Vaudoise se doit de constituer des réserves nécessaires qui lui permettent de remplir ses engagements futurs. La solidité financière de l'entreprise est également un argument fort pour générer des affaires nouvelles.

## Objectifs, valeurs et normes

### GRI 103 – 2

La Vaudoise garantit un développement de l'entreprise à long terme et applique une politique de redistribution des bénéfices cohérente vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes. Elle reporte ses résultats annuels et semestriels selon les normes comptables suisses. L'audit interne est réalisé par une équipe au sein de la Vaudoise et l'audit externe par Ernst & Young SA.

La Vaudoise utilise ses ressources financières pour optimiser sa performance économique. Une partie des bénéfices de la Compagnie est reversée aux collaboratrices et collaborateurs. Les assurées et assurés reçoivent également une participation aux excédents et/ou au bénéfice, et les actionnaires et sociétaires perçoivent des dividendes et des rémunérations de leurs parts sociales. Grâce à cette redistribution, la Vaudoise s'assure que ses différentes parties prenantes participent à sa réussite, ce qui permet de consolider les liens qui unissent ces dernières à la Compagnie et de maintenir un climat de confiance pour les exercices à venir.

## Mesures

### Participation des collaboratrices et collaborateurs aux bénéfices

L'ensemble des collaboratrices et collaborateurs avec un contrat à durée indéterminée est directement associé à la performance de l'entreprise au travers d'une participation aux résultats. Celle-ci est dépendante du résultat ajusté au niveau du Groupe (VOP pour Vaudoise Operating Profit), qui exerce également une influence sur la rémunération variable des collaboratrices et collaborateurs en tant qu'objectif commun pour une grande partie de ceux-ci. La Vaudoise a atteint son objectif VOP à 200 % en 2021 et a ainsi pu distribuer une prime de CHF 1'200.– à chaque collaboratrice et collaborateur.

### Participation des clientes et clients

La Vaudoise redistribue également une part de ses bénéfices à ses clientes et clients. Conformément à la stratégie mutualiste poursuivie par le Groupe, Vaudoise Générale procède depuis 2011 à une redistribution des excédents non-vie à ses assurées et assurés sous forme de rétrocession des primes, en alternance avec les assurances Véhicules à moteur et RC/Choses. Pour les assurances non-vie, le montant de la redistribution s'élève au total à CHF 36 millions, ce qui représente un rabais de prime de 10 % pour les assurées et assurés Véhicules à moteur en 2022 – 2023. Depuis 2011, cette stratégie aura permis la redistribution de près de CHF 300 millions d'ici au 30 juin 2023. La Vaudoise communique activement sur sa politique de redistribution des excédents.

### Redistribution aux actionnaires et sociétaires

Le dividende redistribué aux actionnaires a été augmenté graduellement depuis plusieurs années. Il est passé de CHF 15.– pour l'exercice 2019 à CHF 16.– pour l'exercice 2020. Cette tendance se poursuit pour l'exercice sous revue. Les actionnaires participent ainsi chaque année au bénéfice de l'entreprise, ce qui renforce leurs liens avec la Vaudoise et les incite à continuer d'investir dans celle-ci. Un rapport sur la situation financière des sociétés opérationnelles du Groupe (Vaudoise Générale et Vaudoise Vie), ainsi qu'une présentation des résultats annuels aux assemblées générales sont effectués. En outre, un communiqué de presse et le rapport annuel sont accessibles au public sur le site internet de la Vaudoise.

Les assurées et assurés ayant acquis des parts sociales de CHF 100.– (10 maximum) ont été rémunérés CHF 6.– par part sociale.

### Initiatives visant à soutenir la performance économique dans la société

Outre la redistribution équilibrée du bénéfice de l'entreprise décrite plus haut, la Vaudoise participe également à des actions spécifiques additionnelles lorsque la situation le demande. Durant la pandémie de Covid-19, la Vaudoise a par exemple contribué au lancement de DireQt, une plateforme web inédite qui soutient financièrement les indépendants et les PME suisses. Elle a également soutenu le site de Local Heroes qui a mis en avant les producteurs et commerçants locaux durant la période de la pandémie.

## Responsabilités, ressources et processus

Le calcul de la performance financière de la Vaudoise est du ressort du Chief Financial Officer (CFO). Le Comité d'audit et des risques du Conseil d'administration est chargé de suivre l'évolution des affaires et la situation financière des sociétés du Groupe. Le VOP est calculé par le département Finances et révisé par l'auditeur externe. Il en va de même concernant la publication des résultats annuels et semestriels. Le Conseil d'administration définit les objectifs du VOP, le montant de l'excédent à distribuer aux assurées et assurés et les propositions de dividendes aux Assemblées générales de Vaudoise Holding et de Mutuelle Vaudoise. Le Comité de direction est responsable du pilotage opérationnel du Groupe. La rubrique Gouvernance du rapport annuel 2021 en pages 102 à 127 expose plus de détails sur le sujet.

Pour toute question relative à la performance économique, y compris pour les réclamations, les investisseurs et les autres parties prenantes peuvent envoyer un e-mail à [investor@vaudoise.ch](mailto:investor@vaudoise.ch). Les actionnaires et les sociétaires peuvent en outre inscrire des objets à l'ordre du jour des assemblées générales.

## Indicateurs

GRI 103 – 3  
GRI 201 – 1

La Vaudoise a réalisé un très bon résultat pour l'exercice 2021.

Le chiffre d'affaires a augmenté de 4,7% à CHF 1,2 milliard, le bénéfice net consolidé atteint les CHF 134,2 millions et le ratio combiné non-vie les 96,4%. Les fonds propres sont en hausse de 15,5% à plus de CHF 2,4 milliards et le Swiss Solvency Test s'est révélé largement supérieur à 100%.

En 2021, le Groupe a poursuivi sa stratégie de placement essentiellement basée sur des catégories de placement assurant un revenu régulier, une durée élevée et une large diversification des investissements. En 2021, la résilience du portefeuille d'actions accompagné de bons résultats sur titres à revenus fixes et de l'immobilier ont permis l'atteinte de résultats financiers favorables, le rendement net des placements s'est élevé à 2,6%.

Au total, CHF 19 millions ont été redistribués aux actionnaires. Les dividendes payés sur les titres cotés (actions nominatives B) représentent un payout ratio de 39,9% (dividende par rapport au bénéfice net par action).

## Perspectives

La Vaudoise maintiendra les mesures décrites ci-dessus et poursuivra son engagement en faveur de la durabilité dans le cadre des performances économiques.

## Protection des données

### « Nous souhaitons être exemplaires dans le domaine de la protection des données. »

- GRI 103 – 1** La protection des données constitue aujourd'hui un sujet important, sur lequel la Vaudoise se penche attentivement. Le traitement responsable des données personnelles est une condition indispensable à toutes les activités de la Vaudoise. Garantir la sécurité des données pour ses parties prenantes est primordial pour la Vaudoise, car ses relations commerciales reposent sur le professionnalisme et la confiance. La protection des données découle d'un droit fondamental, dont la protection nécessite des mesures de sécurité et de gouvernance qui renforcent la confiance des clientes et clients ainsi que des collaboratrices et collaborateurs. Un comportement éthiquement correct et le respect de la personnalité de chacun sont des valeurs fondamentales que la Vaudoise incarne au quotidien.

### Objectifs, valeurs et normes

- GRI 103 – 2** La Vaudoise souhaite agir de manière exemplaire en matière de protection et de gestion des données et fournir des informations transparentes sur l'utilisation de ces données. De ce fait, elle se conforme à la Loi fédérale sur la protection des données (LPD) pour toutes ses activités qui impliquent des données personnelles. En outre, certaines activités ayant un lien avec l'Union européenne sont soumises au Règlement général sur la protection des données (RGPD). La Vaudoise dispose également d'un règlement qui concrétise et transpose la LPD (et le RGPD) dans la gouvernance de la Vaudoise.

La Vaudoise travaille en permanence à l'amélioration de ses processus en matière de gestion et de sécurité des données. Elle s'efforce de gérer les demandes reçues de manière efficace et exhaustive, et dans un délai raisonnable, notamment les demandes d'accès aux données. Son objectif est de pouvoir continuer ses relations d'affaires sans recevoir de plaintes fondées concernant des atteintes à la confidentialité des données des clientes et clients.

### Mesures

#### Formation des collaboratrices et collaborateurs

Chaque nouvelle recrue doit suivre une formation e-learning obligatoire sur le thème de la protection des données. Cette formation vise les objectifs suivants:

- expliquer les notions de données personnelles et de données sensibles;
- présenter les différents types de documents (public, interne, sensible, confidentiel) afin de les différencier;
- détailler les principes d'une utilisation conforme des données personnelles;
- exposer les bonnes pratiques pour protéger les données personnelles des clientes et clients.

#### Échange actif sur les risques liés à la protection des données

Le Chief Privacy Officer (CPO) est informé des risques liés à la protection des données dans les différents secteurs d'activité et des mesures communes sont élaborées pour réduire la probabilité et l'impact de ces risques.

#### Application OneTrust pour assurer la sécurité des données

La Vaudoise a souscrit la licence de l'application OneTrust, un logiciel de gestion de la protection des données, afin de gérer cette activité au mieux et de manière professionnelle.

**Programme intitulé «Protège mes données»**

En 2020, la Vaudoise a lancé un programme intitulé «Protège mes données» qui vise à renforcer la sensibilisation à la protection des données dans toute l'entreprise. Le but de ce programme est notamment d'exploiter les possibilités d'améliorations et de renforcer les bonnes pratiques.

En 2021, la Vaudoise a réalisé des analyses pour déterminer les domaines dans lesquels des mesures doivent être prises afin de limiter les risques liés à la protection des données. Les résultats de ces analyses sont ensuite présentés aux collaboratrices et collaborateurs, ce qui participe aux efforts de sensibilisation sur le sujet. Il est prévu de mettre en œuvre les nouvelles mesures de protection des données en 2022. En outre, le CPO participe à différents comités composés de représentantes et représentants des unités de l'entreprise pour suivre les dernières évolutions dans ce domaine.

**Journée de la protection des données**

Chaque année depuis 2020, la Vaudoise célèbre la Journée de la protection des données le 28 janvier pour sensibiliser ses collaboratrices et collaborateurs à cette thématique de façon ludique. Au Siège à Lausanne, le menu du restaurant d'entreprise a ainsi été « crypté » avec des mots du registre de la protection des données et des affiches humoristiques ont été installées dans les ascenseurs et dans les couloirs afin de rappeler la bonne conduite à adopter. Un concours sous forme de jeux et d'énigmes a également été organisé sur intranet.

**Responsabilités, ressources et processus**

En tant qu'entreprise, la Vaudoise s'assure que les services informatiques et les lignes de métiers garantissent la protection des données personnelles qui sont traitées. Lorsque les données sont partagées avec d'autres lignes de métiers, la responsabilité est partagée. La responsabilité en matière de protection des données existe indépendamment des évaluations de performances et incitations éventuelles, elle n'est pas influencée par celles-ci.

Au sein de la Vaudoise, le CPO, qui inclut le rôle de Data Protection Officer (DPO), répond à toutes les questions liées à la protection des données, son poste est rattaché à l'équipe Compliance. Il effectue un rapport annuel destiné au Comité de direction, à la secrétaire générale, ainsi qu'au Comité d'audit et des risques du Conseil d'administration. Le CPO évalue le niveau de maturité de la Vaudoise au regard des exigences légales.

Afin d'améliorer la protection des données, la Vaudoise a mis à disposition un budget pour financer le programme «Protège mes données». Celui-ci s'appuie sur une équipe de projet dédiée. Par ailleurs, comme décrit ci-dessus, elle utilise un outil de gestion de la sécurité des données.

Des plaintes ou demandes peuvent être déposées auprès du CPO par n'importe quel canal (e-mail, courrier postal, formulaire dédié, etc.), comme indiqué sur le site internet de la Vaudoise. Les collaboratrices et collaborateurs de la Compagnie ont également la possibilité de soumettre leurs plaintes par ce canal, mais il n'est pas encore possible de le faire anonymement. Les réclamations peuvent également être reçues par l'intermédiaire du Contact Center ou des agences.

**Indicateurs**

GRI 103 – 3  
GRI 418 – 1

Actuellement, la qualité de la protection des données est mesurée sur la base du nombre de plaintes justifiées concernant des violations de la confidentialité des données de clientes et clients. Aucune plainte n'a été déposée par une personne externe en 2021. Aucune plainte n'a été reçue en lien avec les directives de la FINMA sur la protection des données. Au cours de l'exercice 2021, il n'y a pas eu de cas de violation constatés, de vol de données ou de perte de données clients.

## Perspectives

Les mesures définies dans le cadre du projet « Protège mes données » seront introduites dans le courant de l'année 2022 afin d'améliorer encore la qualité dans le domaine de la protection des données. Cela implique également la mise en place d'un système d'évaluation.

## Responsabilité produits

**« Nous informons nos clients de manière transparente et compréhensible sur nos produits et les aidons à prendre des décisions correspondant à leurs besoins. »**

GRI 103 – 1



En tenant compte de l'Objectif de développement durable de l'ONU consacré à la consommation et à la production responsables (ODD 12), la Vaudoise assume la responsabilité de ses produits. Elle fait de la transparence des produits et prestations, des mises à jour régulières et de la disponibilité des conseillères et conseillers une priorité. Elle dispose d'un réseau de conseillères et conseillers bien formés qui connaissent ses produits, afin de proposer les solutions les plus adaptées aux besoins des clientes et clients. Grâce à la qualité élevée des produits d'assurances, les primes peuvent être calculées en fonction des besoins, les clientes et clients ne paient pas des montants trop élevés et obtiennent exactement la couverture souhaitée. Le respect des standards de qualité requis, du cadre juridique et le devoir de diligence à l'égard de chaque cliente et client sont des thèmes centraux en matière de responsabilité des produits.

Par ailleurs, la Vaudoise place la mutualité au cœur de ses produits en tenant compte des intérêts de toutes les parties prenantes. Elle attache une grande importance à sa crédibilité auprès des clientes et clients et des associations de consommatrices et consommateurs. De plus, ses collaboratrices et collaborateurs doivent pouvoir s'identifier aux produits.

### Objectifs, valeurs et normes

GRI 103 – 2

La Vaudoise informe ses clientes et clients de manière transparente et compréhensible sur ses produits et les aide à prendre des décisions adaptées à leurs besoins. Son objectif est que 100% de ses conseillères et conseillers soient formés selon les derniers standards (par exemple Cicero) d'ici à 2025 et suivent une formation continue tous les trois ans. De plus, la Vaudoise ne souhaite pas rencontrer de cas de non-conformité en ce qui concerne les informations sur les produits.

Afin de garantir la qualité de ses produits, la Vaudoise respecte les lois fédérales qui régissent l'activité des compagnies d'assurances suisses et leurs produits et qui sont obligatoires pour les compagnies d'assurances en Suisse. Une liste détaillée de ces lois est disponible dans l'index du contenu GRI en page 101.

La Vaudoise dispose en outre de directives internes sur les produits et la distribution, ainsi que la protection des données. Elle informe ses clientes et clients de manière transparente et compréhensible sur ses produits et les aide à prendre des décisions en fonction de leurs besoins.

## Mesures

### Formation des collaboratrices et collaborateurs sur les produits

Pour chaque produit, un catalogue de formations est mis à la disposition des conseillères et conseillers et du réseau de vente; il décrit les produits en détail.

Toutes les nouvelles recrues suivent une formation sur la gestion des risques et de la qualité, ainsi qu'une formation sur la Compliance et le code de déontologie. Cette dernière est régulièrement dispensée et mise à jour. Elle est disponible en libre-service sur la plateforme eCampus.

### Démarche Wave

Afin d'améliorer l'expérience client, la Vaudoise a développé une démarche qui place les clientes et clients au centre de ses préoccupations: Wave – We Act for Vaudoise's Evolution. Cette démarche s'articule autour de quatre axes stratégiques clairs: le client au cœur, la transformation digitale, la transition culturelle, la productivité et l'efficacité.

### Utilisation d'outils numériques pour l'optimisation des besoins

Pour optimiser et personnaliser ses conseils, la Vaudoise recourt à des outils numériques tels que Logismata ou le calculateur de primes en ligne. Elle organise également des webinaires. En outre, des boîtiers intelligents d'aide à la conduite sont utilisés pour promouvoir une conduite responsable et, de ce fait, réduire la prime qui en découle. Un programme de transformation digitale est également en cours afin d'optimiser les parcours clients et les processus par la numérisation, tout en conservant la proximité qui est une valeur cardinale du Groupe.

### Sensibilisation aux nouveaux risques

Dans un environnement en perpétuelle évolution, de nouveaux risques se développent sans cesse. La Vaudoise s'efforce, d'une part, de sensibiliser ses clientes et clients aux nouveaux risques tels que la protection des données et les catastrophes naturelles liées au climat et, d'autre part, de développer des produits adaptés aux besoins du marché.

### Discussion des motifs de résiliation

De manière générale, les résiliations sont discutées au cas par cas et les motifs sont analysés. L'objectif est de déterminer quels sont les besoins qui n'ont pas été couverts par le produit et comment éviter de futurs départs de clientes et clients.

### Lutte contre la fraude à l'assurance

Selon une étude de marché réalisée par l'Association Suisse d'Assurances (ASA), il a été confirmé que 10% des paiements pour sinistres dans le secteur de l'assurance dommages font suite à des cas frauduleux. Cela concerne surtout les assurances de véhicules automobiles, de l'inventaire du ménage, des objets de valeur et de voyage. Ces dernières années, un nombre croissant de tentatives de fraude ont été détectées, car les assureurs examinent les cas de sinistres de plus près. Ceux-ci le font dans l'intérêt des assurées et assurés honnêtes dont les primes doivent, en partie, servir à financer la fraude à l'assurance. Tel est également le cas au sein de la Vaudoise. En 2021, le service de Lutte contre la fraude à l'assurance a acquis une nouvelle application (Friss) lui permettant de lutter plus efficacement contre la fraude dans le domaine des véhicules à moteur.

## Responsabilités, ressources et processus

La responsabilité des produits incombe aux différents départements Assurances, qui se divisent en Assurances Patrimoine et Assurances de Personnes (vie et non-vie). Les systèmes d'incitation sont gérés par le département Ressources humaines et le département Vente et Marketing. La responsabilité incombe à la fois aux conseillères et conseillers ainsi qu'aux partenaires commerciaux de la Vaudoise impliqués dans le processus de vente, tels que les courtières et courtiers ou les intermédiaires externes. La sélection de ces partenaires se fait sur la base de certains standards.

Les ressources financières, qui sont allouées à la responsabilité des produits, sont partagées entre les différents départements de l'entreprise.

Il n'existe pas de service spécifique pour traiter les plaintes en matière de responsabilité des produits à la Vaudoise. Les clientes et clients peuvent recourir au système de plaintes général, tandis que les collaboratrices et collaborateurs peuvent transmettre leurs réclamations par e-mail. Un canal est également disponible pour la fraude. Les clientes et clients ont en outre la possibilité de contacter leur conseillère ou conseiller, ou encore leur agence par des moyens informels ou le Contact center.

## Indicateurs

GRI 103 – 3  
GRI 417 – 2

Afin de vérifier l'efficacité des mesures de protection des données, la Vaudoise se base sur le nombre de plaintes reçues. Y est inclus le nombre de cas de non-conformité concernant l'information sur les produits par an. Aucun cas de non-conformité n'a été relevé durant l'exercice 2021.

Cicero est un label de qualité pour les conseillères et conseillers qui développent continuellement leurs compétences. Il contribue ainsi à améliorer la qualité du conseil en assurance.

92% des conseillères et conseillers (380) sont formés selon les normes Cicero et bénéficient d'une formation continue en matière d'éthique et de protection des données tous les trois ans. Les 8% restants sont des conseillères ou conseillers en cours de formation et ne peuvent donc pas encore être membres Cicero.

## Perspectives

À partir de 2022, l'évaluation systématique de l'introduction d'un critère de durabilité lors de l'évolution d'une solution d'assurance a été introduite dans les directives existantes en matière de gestion du catalogue de produits et de solutions d'assurances. Le dispositif de lutte contre la fraude évoluera encore dans les prochaines années afin de sauvegarder au mieux les intérêts du Groupe et de ses assurées et assurés honnêtes.