

Regards sur le Groupe AXA

Un leader mondial de la Protection Financière

Le Groupe AXA est un groupe dédié à la Protection Financière des personnes et des biens.

55 pays

67 millions de clients

175 000 collaborateurs

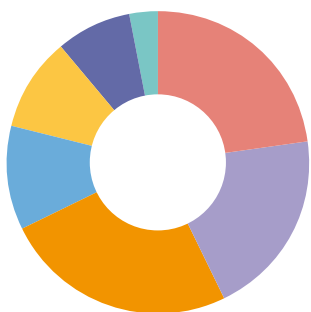
55 000 distributeurs exclusifs

Le Groupe accompagne et conseille ses clients, particuliers et entreprises, à chaque étape de leur vie, en répondant à leurs besoins de produits et de services d'assurance, de prévoyance, d'épargne et de transmission de patrimoine.

D'abord européen, le Groupe se développe sous la marque AXA depuis 1985. Implanté aux États-Unis dès 1992, puis en Australie et en Asie à partir de 1995, AXA renforce progressivement sa présence mondiale et ses réseaux, étend son offre de produits et de services.

Conscient des enjeux vitaux liés au métier de la Protection Financière, AXA est un Groupe responsable et innovant qui redéfinit en permanence son métier au service de ses clients.

Chiffre d'affaires 2007 par zone géographique



■ France
23 %

■ Amérique du Nord
20 %

■ Europe du Nord,
Centrale et de l'Est
25 %

■ Royaume-Uni et Irlande
11 %

■ Asie-Pacifique
10 %

■ Région Méditerranée
et Amérique latine
8 %

■ Assurance internationale
3 %

Activité 2007

94 milliards d'euros
de chiffre d'affaires

1 281 milliards d'euros
d'actifs gérés

5 milliards d'euros
de résultat opérationnel

6,1 milliards d'euros
de résultat courant

5,7 milliards d'euros
de résultat net part du groupe

Un métier, des expertises : la Protection Financière

AXA conçoit et propose des produits et services adaptés à chaque client. Ils répondent tous à une même nécessité : protéger les actifs financiers ou physiques des particuliers et des entreprises.

Le Groupe a la capacité d'offrir des expertises multiples et complémentaires dans le domaine de la Protection Financière.

Les premiers atouts de la réussite et de la solidité du Groupe sont la diversité et la performance des offres AXA.

Assurance-vie

Assurance-dommages

Assurance-santé

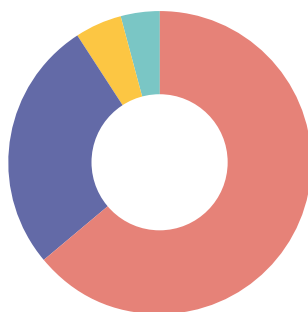
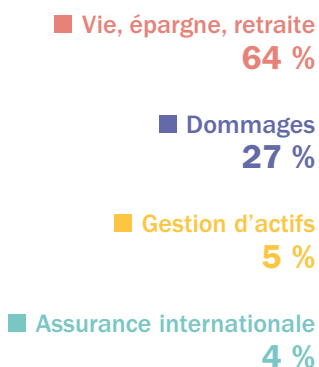
**Prévoyance,
épargne, retraite**

Gestion d'actifs

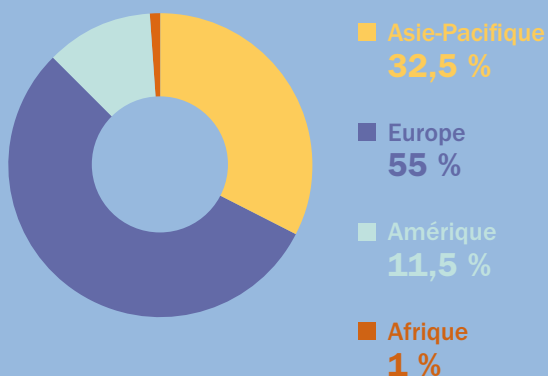
Assistance

Protection juridique

Chiffre d'affaires 2007 par activité



Répartition de l'effectif par zone géographique



**Un projet
d'entreprise
Ambition
2012**

Depuis 2005, AXA s'est donné un nouvel élan de changement et de développement.

Le projet d'entreprise "Ambition 2012" dynamise les forces du Groupe et vise à faire d'AXA "la société préférée de ses clients, de ses collaborateurs et de ses actionnaires".

Ambition 2012 place le client au centre des préoccupations et de l'organisation du Groupe.

Ce projet contribue à mobiliser l'ensemble de ses 175 000 collaborateurs, définit les objectifs de croissance pour le Groupe et met en œuvre les différents leviers pour atteindre ces objectifs.

**Deux fois par an,
l'enquête *Customer Scope**
mesure la satisfaction
de près de **700 000** clients
dans plus de **30** pays.
L'indice de satisfaction
des clients est passé de **72 %**
en 2005 à **80 %** à mi-2008.**

* Enquête réalisée par le Groupe depuis 1999.

Une nouvelle signature pour AXA

La démarche de progrès
du Groupe AXA s'affiche
depuis mi-2008 à travers
une nouvelle signature.

Nouvelle signature :

réinventons / notre métier

Le Groupe a mené une étude mondiale auprès de 100 000 personnes. Elle a permis de mieux comprendre les attentes des clients et d'identifier leurs exigences vis-à-vis de l'industrie des services financiers : ils souhaitent établir une relation de confiance.

Désormais, AXA entend ne plus faire de promesses à ses clients, mais leur prouver qu'ils ont raison de lui faire confiance par la qualité de ses services, la pertinence de ses conseils et sa capacité à proposer des solutions constamment adaptées à leurs besoins.

Cette démarche d'écoute a, en effet, mis en lumière différentes améliorations concrètes des attitudes, des services et produits, dans lesquelles le Groupe s'engage résolument.

**Un objectif prioritaire :
prouver à nos clients
que nous sommes dignes
de leur confiance.**

Établir une relation durable avec un partenaire de confiance est une demande unanime. AXA y répond par l'amélioration de son organisation et un engagement plus fort de ses collaborateurs.

Nouveaux comportements :

3 attitudes pour gagner et conserver la préférence de nos clients

Disponible /

nous sommes là quand nos clients ont besoin de nous et nous sommes à leur écoute, vraiment.

Attentionné /

nous traitons nos clients avec compréhension et considération, nous les conseillons de façon personnalisée tout au long de leur vie et récompensons leur fidélité.

Fiable /

nous disons ce que nous faisons et faisons ce que nous disons, nous réalisons nos promesses et nous tenons nos clients informés, afin qu'ils puissent nous faire confiance.

Les valeurs partagées par les collaborateurs du Groupe :

respect de la parole donnée,
professionnalisme,
innovation,
esprit d'équipe,
réalisme.

La responsabilité sociétale et la philanthropie sont inscrites dans le cœur du métier d'AXA, car c'est en exerçant son métier de façon responsable que le Groupe peut le mieux participer au développement économique et social.

Un Groupe responsable

Le Groupe entend développer à court et à long terme ses actions en matière de responsabilité d'entreprise.

- **Dans le domaine des ressources humaines :** les compétences des collaborateurs, la diversité et l'égalité des chances entre hommes et femmes seront renforcées.
- **Dans le domaine de l'environnement :** la réduction des consommations de papier et d'énergie sera accrue et les locaux d'AXA passeront progressivement aux normes HQE (haute qualité environnementale).
- **L'engagement des fournisseurs en matière de développement durable** est évalué lors de leur sélection et le respect des droits de l'Homme mentionné dans les contrats.

En assurance dommages : améliorer la prévention des risques en proposant des actions qui permettent de réduire le nombre des sinistres, et développer la recherche sur les risques émergents pour créer de nouveaux produits.

En assurance-vie : proposer des systèmes de pension plus performants et mieux adaptés, et financer des travaux de recherche sur la retraite.

En gestion d'actifs : mettre en place de bonnes pratiques de gouvernance avec le vote actif ou la transparence de l'information sur les fonds dans lesquels les clients investissent. Une politique d'investissements intégrant des critères de développement durable est déjà mise en oeuvre.

Comprendre et prévenir les risques majeurs pour l'homme et son environnement

En matière de risques, AXA crée et exploite ses propres outils de veille, développe ses propres capacités d'analyse et de prospective. Le Groupe apporte également un soutien actif et financier à la recherche.

Une philanthropie active

- **La solidarité sociale :** AXA Atout Cœur (plus de 26 000 bénévoles AXA qui mettent à la disposition de plus de 600 associations leurs compétences). Des actions de prévention de l'exclusion financière tels les projets de microfinance et microassurance dans lesquels le Groupe apporte l'expertise de son métier et contribue à fournir les ressources financières et les garanties assurantielles nécessaires à l'autonomie et au développement économique des populations à bas revenus.
- **L'éducation et la prévention :** création de l'AXA Foundation aux États-Unis afin de faciliter l'accès aux universités grâce à des bourses et des conseils. La réalisation d'opérations de prévention routière partout dans le monde.
- **La conservation et la transmission du patrimoine :** actions visant à préserver ou restaurer des œuvres d'art, ou encore à accroître les collections de musées et faire découvrir l'art à un large public.

100 millions d'euros pour la recherche

Créé en 2007, le Fonds AXA pour la Recherche est doté de 100 millions d'euros pour 5 ans.

Il est orienté sur cinq principaux domaines de recherche :

La longévité, la dépendance et les maladies liées au vieillissement

Le changement climatique, les risques et impacts qui y sont associés

L'évaluation et la mesure du risque

La modélisation des comportements des agents économiques face au risque

L'adaptabilité des organisations