

INDICE GRI



En savoir plus sur
Global Reporting
Initiative

Les directives de présentation des rapports de durabilité GRI (Global Reporting Initiative) fournissent aux entreprises un cadre mondialement reconnu pour mesurer et communiquer leurs performances environnementales, économiques, sociales et de gouvernance. Nous avons préparé le rapport GRI de MetLife pour 2014 conformément aux directives GRI G4 de base, y compris la déclaration GRI du secteur des services financiers.

Vous trouverez dans le Rapport d'évolution et les Tableaux de performances toutes les données correspondant à l'année calendaire 2014. Sauf mention contraire, les valeurs s'entendent pour l'ensemble des opérations de MetLife.

L'indice GRI suivant apporte des réponses directes et/ou indique où trouver les réponses aux indicateurs GRI abordés dans le Rapport d'évolution. Si aucune réponse n'est répertoriée pour 2014 pour un indicateur, la réponse de 2013 se rapporte au Rapport Global Impact 2013 et constitue les données les plus récentes disponibles.

Nous n'avons pas fait appel à des ressources de vérification externes pour le Rapport d'évaluation complet Global Impact 2014. Toutefois, nos chiffres GES pour 2014 et 2013 ont été intégralement vérifiés par le cabinet d'analyse des données Trucost.

Contactez-nous : nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires, questions et retours sur nos rapports. Veuillez nous contacter à l'adresse : globalimpact@metlife.com

DÉCLARATIONS STANDARD GÉNÉRALES

Indicateurs	Description	Réponse de 2013	Réponse de 2014
STRATÉGIE ET ANALYSE			
G4-1	Fournir une déclaration du décideur le plus haut placé au sein de l'organisation quant à la pertinence du développement durable pour l'organisation et la stratégie de cette dernière pour y répondre.	Lettre du PDG, p. 2	Lettre du PDG, p. 1
PROFIL DE L'ORGANISATION			
G4-3	Rapporter le nom de l'organisation.	MetLife, Inc.	Voir la réponse de 2013
G4-4	Rapporter les marques, produits et services principaux.	Rapport de 2013, Garantir la stabilité, p. 6 Form 10-K 2013, pp. 4, 204–205	À propos de MetLife, p. 2 Form 10-K 2014, pp. 3, 5, 200–201
G4-5	Rapporter l'adresse du siège social de l'organisation.	200 Park Avenue New York, NY 10166, États-Unis	Voir la réponse de 2013
G4-6	Rapporter le nombre de pays dans lequel l'organisation opère et le nom des pays où l'organisation compte des opérations significatives ou des opérations particulièrement pertinentes pour les éléments de développement durable abordés dans le rapport.	Rapport de 2013, À propos de MetLife, pp. 6, 8 Form 10-K 2013, pp. 4–5 Sites mondiaux	Form 10-K 2014, p. 3 Sites mondiaux
G4-7	Rapporter la nature de la propriété et sa forme juridique.	Société de type C	Voir la réponse de 2013
G4-8	Rapporter les marchés desservis.	Rapport de 2013, Garantir la stabilité, p. 6 Form 10-K 2013, pp. 4–13	Form 10-K 2014, pp. 6–12
G4-9	Rapporter l'échelle de l'organisation.	Rapport de 2013, Garantir la stabilité, pp. 5–6, 8 Rapport de 2013, Tableaux de performances, pp. 44–45 Form 10-K 2013, pp. 32, 182, 184–186	Tableaux de performances, pp. 1–2 Form 10-K 2014, pp. 32, 180, 182–184
G4-10	Rapporter les informations sur le personnel.	Rapport de 2013, Garantir la stabilité, pp. 5–8 Rapport de 2013, Tableaux de performances, p. 45 Le travail de MetLife n'est majoritairement pas réalisé par des personnes juridiquement reconnues comme travailleurs indépendants ou employés par des prestataires. MetLife ne connaît pas d'écarts significatifs en nombre d'employés.	Voir la réponse de 2013 Tableaux de performances, p. 2 Les données relatives à notre personnel temporaire ne sont pas disponibles cette année, car nous avons récemment découvert des incohérences dans le codage de certains employés temporaires.
G4-11	Rapporter le pourcentage total d'employés couverts par des conventions collectives.	Nous ne suivons pas de près cette valeur en raison des différentes définitions des conventions collectives entre pays. Nous estimons que 20 à 25 % des employés en dehors des États-Unis (autre que le personnel en agence) sont couverts. Aux États-Unis, nous estimons que moins de 10 employés sont couverts.	Voir la réponse de 2013
G4-12	Décrire la chaîne logistique de l'organisation.	Rapport de 2013, Tenir l'engagement, p. 43	Voir la réponse de 2013 Approvisionnement à l'échelle internationale de MetLife
G4-13	Rapporter tout changement significatif au cours de la période analysée concernant la taille, la structure, la propriété ou la chaîne logistique de l'organisation.	Form 10-K 2013, pp. 4, 211–214	Form 10-K 2014, pp. 3, 206–207

DÉCLARATIONS STANDARD GÉNÉRALES

Indicateurs	Description	Réponse de 2013	Réponse de 2014
PROFIL DE L'ORGANISATION (SUITE)			
G4-14	Rapporter si et comment l'approche ou le principe de précaution est abordé par l'organisation.	Rapport de 2013, <i>Garantir la stabilité</i> , pp. 12–13	Gérer les risques et exercer nos activités avec éthique et intégrité, p. 7
G4-15	Répertorier les charges, principes ou autres initiatives d'ordre économique, social et environnemental externes auxquels l'organisation adhère ou qu'elle soutient.	Aucun	Voir la réponse de 2013
G4-16	Répertorier les associations (comme les associations industrielles) et organismes de défense nationaux ou internationaux dont l'organisation est membre et où elle : <ul style="list-style-type: none"> • Fait partie de l'organe de gouvernance • Participe aux projets ou comités • Fournit un financement substantiel en plus de ses cotisations normales • Perçoit son adhésion comme une démarche stratégique 	<p>Certaines des associations commerciales, politiques ou pour la recherche auprès desquelles nous nous engageons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • American Council of Life Insurers • Brookings Institute • Business Council for International Understanding • Coalition of Service Industries • Council on Foreign Relations • Association de Genève • Institut de la finance internationale • Peterson Institute <p>Certaines des associations environnementales auprès desquelles nous nous engageons :</p> <ul style="list-style-type: none"> • United States Green Building Council • United States Environmental Protection Agency • Ministère de l'Énergie des États-Unis • Carbon Disclosure Project • Sustainability Roundtable, Inc. • CoreNet Global 	Voir la réponse de 2013

DÉCLARATIONS STANDARD GÉNÉRALES

Indicateurs	Description	Réponse de 2013	Réponse de 2014
ASPECTS MATÉRIELS IDENTIFIÉS ET LIMITES			
G4-17	<p>a. Répertoire toutes les entités incluses dans les états financiers consolidés de l'organisation ou documents équivalents.</p> <p>b. Rapporter si une entité incluse dans les états financiers consolidés de l'organisation ou documents équivalents n'est pas couverte par le rapport.</p>	Form 10-K 2013, p. 4	Form 10-K 2014, p. 3
G4-18	<p>a. Expliquer le processus de définition du contenu du rapport et les limites de l'aspect.</p> <p>b. Expliquer comment l'organisation a mis en œuvre les principes de création de rapports pour définir le contenu du rapport.</p>	<p>Rapport de 2013, À propos de ce rapport, p. 47</p> <p>Les impacts potentiels associés à nos activités commerciales dépassent le cadre de nos sites physiques. Par nos investissements, nos produits, notre approvisionnement et nos embauches, nous cherchons à avoir une présence positive dans les économies et les régions.</p> <p>Afin de mieux comprendre l'étendue de notre rayonnement, nous avons développé un diagramme de la chaîne de valeur simple. Nous avons défini nos questions matérielles en fonction des étapes de notre chaîne de valeur qui pouvaient avoir des impacts associés. Nous avons utilisé une représentation de la chaîne de valeur afin d'établir les limites des aspects matériels, tels que répertoriés dans cet Indice.</p>	Voir la réponse de 2013
G4-19	Répertoire tous les aspects matériels identifiés dans le processus de définition du contenu du rapport.	<p>Rapport de 2013, À propos de ce rapport, p. 47</p> <p>Propriété active Comportement anticoncurrentiel Conformité Performances économiques Emploi Impacts économiques indirects Présence sur le marché Communications marketing Communautés locales Étiquetage des produits et services Portefeuille de produits Politique publique</p>	Voir la réponse de 2013
G4-20	Pour chaque aspect matériel, en rapporter les limites au sein de l'organisation.	Rapport de 2013, Indice GRI : aspects et limites, pp. 53–54	Indice GRI 2014 : aspects et limites, pp. 12–13
G4-21	Pour chaque aspect matériel, en rapporter les limites en dehors de l'organisation.	<p>Rapport de 2013, Indice GRI : aspects et limites, pp. 53–54</p> <p>Pour chaque aspect matériel ayant un impact en dehors de l'organisation, celui-ci se produit dans toutes les régions géographiques d'opération.</p>	<p>Indice GRI 2014 : aspects et limites, pp. 12–13</p> <p>Pour chaque aspect matériel ayant un impact en dehors de l'organisation, celui-ci se produit dans toutes les régions géographiques d'opération.</p>

DÉCLARATIONS STANDARD GÉNÉRALES

Indicateurs	Description	Réponse de 2013	Réponse de 2014
ASPECTS MATÉRIELS IDENTIFIÉS ET LIMITES (SUITE)			
G4-22	Rapporter l'effet de tout retraitement d'information communiquée dans de précédents rapports et le motif de ce retraitement.	Aucun	Le rapport G4-EC6 et les indicateurs environnementaux G4-EN5, G4-EN17 et G4-EN18 ont été retraités. Pour le rapport G4-EC6, le pourcentage de cadres dirigeants des sites d'opération significatifs a été retraité pour corriger une erreur dans le Rapport sur la citoyenneté 2013. Concernant les indicateurs environnementaux, les données historiques pour les années 2011 à 2013 ont été modifiées dans le Tableau des performances 2014 afin de refléter des données plus précises en termes de déplacements et de superficie.
G4-23	Rapporter les changements significatifs par rapport aux précédentes périodes analysées dans la portée et les limites des aspects.	Il s'agit du premier rapport GRI de MetLife. L'entreprise n'a encore jamais fourni d'aspects matériels établis et signalera les modifications dans ses prochains rapports.	Aucun changement significatif
MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES			
G4-24	Fournir la liste des groupes de parties prenantes engagées par l'organisation.	Nos parties prenantes comprennent les investisseurs et actionnaires, les clients, les employés, les gouvernements et régulateurs, et les communautés dans lesquelles nous opérons.	Voir la réponse de 2013
G4-25	Rapporter la base pour l'identification et le choix des parties prenantes avec lesquelles s'engager.	Nous dialoguons en priorité avec les entités ou personnes ayant l'impact potentiel le plus important sur nos opérations commerciales.	Voir la réponse de 2013

DÉCLARATIONS STANDARD GÉNÉRALES

Indicateurs	Description	Réponse de 2013	Réponse de 2014
MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (SUITE)			
G4-26	Rapporter l'approche de l'organisation envers l'implication des parties prenantes, y compris la fréquence de l'implication par type et par partie prenante, et une indication concernant un éventuel dialogue dans le cadre du processus de préparation du rapport.	<p>Rapport de 2013, Garantir la stabilité, pp. 7, 14 Rapport de 2013, Générer une dynamique, pp. 17–20, 23 Rapport de 2013, Tenir l'engagement, pp. 33–36 Rapport indirect de 2014</p> <p>Investisseurs : engagement via les rapports annuels et obligatoires de la SEC, les présentations des investisseurs, la participation à des tournées de présentation et des interactions directes. Clients : engagement via des conversations et des interventions directes (continues), des enquêtes de satisfaction, y compris des enquêtes Net Promoter, et des réponses aux demandes d'informations. Employés : sondage annuel des employés, y compris notre enquête sur la santé au niveau de l'organisation mondiale ; l'évaluation annuelle des performances, les conversations directes avec les superviseurs/directeurs. Gouvernements : engagement continu au niveau international, national, régional et local ; participation aux associations industrielles sur la base d'une adhésion annuelle. Communautés : engagement via les activités de la MetLife Foundation et le bénévolat des employés.</p> <p>Nous n'avons pas entrepris d'engagement spécifique avec les parties prenantes dans la préparation du développement de ce rapport.</p>	<p>Voir la réponse de 2013</p> <p>Rapport indirect de 2015</p>

DÉCLARATIONS STANDARD GÉNÉRALES

Indicateurs	Description	Réponse de 2013	Réponse de 2014
MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (SUITE)			
G4-27	Rapporter les thèmes et préoccupations clés soulevés lors du dialogue avec les parties prenantes et comment l'organisation y a répondu, y compris dans ses rapports. Rapporter les groupes de parties prenantes ayant soulevé chacun des thèmes et préoccupations clés.	<p>Rapport de 2013, Garantir la stabilité, p. 7 Rapport de 2013, Générer une dynamique, pp. 17–20, 23 Rapport indirect de 2014</p> <p>Investisseurs : les préoccupations des investisseurs portent généralement sur la gestion du risque, la stratégie commerciale et les résultats, et autres questions similaires. Nous répondons au rapport pour les investisseurs du Carbon Disclosure Project (CDP) sur une base annuelle.</p> <p>Clients : les clients s'intéressent habituellement à la facilité d'accès à nos produits et services, au coût, à la qualité et à l'assistance. Nous avons reçu des demandes d'informations de nos clients sur les responsabilités environnementales et autres de l'entreprise, et nous y avons répondu avec les données et informations dont nous disposions.</p> <p>Gouvernements : Rapport de 2013, Échanger des idées, pp. 14–15 Communautés : Rapport de 2013, Améliorer l'accès, pp. 21–22 ; Rapport de 2013, Tenir l'engagement, pp. 29–36</p>	<p>Voir la réponse de 2013</p> <p>Rapport indirect de 2015</p>
PROFIL DU RAPPORT			
G4-28	Période analysée (exercice financier ou année calendaire) pour les informations fournies.	Rapport de 2013, À propos de ce rapport, p. 47	Du 1er janvier 2013 au 31 décembre 2014
G4-29	Date du précédent rapport le plus récent (le cas échéant).	<p>Rapport de 2013, À propos de ce rapport, p. 47</p> <p>Rapport de la MetLife Foundation 2012 Rapport sur la citoyenneté d'entreprise de MetLife 2011 Rapport sur la citoyenneté de MetLife Mexique</p>	<p>MetLife a produit en septembre 2014 son Rapport de responsabilité d'entreprise 2013. La MetLife Foundation a également publié son rapport annuel sur les contributions.</p> <p>Rapport de la MetLife Foundation 2013 Rapport de la MetLife Foundation 2014 Rapport de responsabilité d'entreprise de MetLife 2013</p>
G4-30	Fréquence de rapport (p. ex., annuel, bisannuel).	Rapport de 2013, À propos de ce rapport, p. 47	Annuel
G4-31	Fournir le point de contact pour les questions relatives au rapport ou à son contenu.	Rapport de 2013, À propos de ce rapport, p. 47	Nous vous invitons à nous faire part de vos commentaires, questions et retours sur ce rapport. Veuillez nous contacter à l'adresse : globalimpact@metlife.com

DÉCLARATIONS STANDARD GÉNÉRALES

Indicateurs	Description	Réponse de 2013	Réponse de 2014
PROFIL DU RAPPORT (SUITE)			
G4-32	Fournir un indice de contenu GRI.	Rapport de 2013, À propos de ce rapport, p. 47 Report de 2013, Indice GRI, pp. 48–60	Ce rapport est préparé conformément aux directives GRI G4 de base, y compris la déclaration GRI du secteur des services financiers.
G4-33	Rapporter la politique de l'organisation et sa pratique actuelle concernant le recours à des ressources de vérification externes pour ce rapport.	Rapport de 2013, À propos de ce rapport, p. 47	Nous n'avons pas fait appel à des ressources de vérification externes pour le Rapport d'évaluation complet Global Impact 2014. Toutefois, nos chiffres GES pour 2013 et 2014 ont été intégralement vérifiés par le cabinet d'analyse des données Trucost.
GOVERNANCE			
G4-34	Rapporter la structure de gouvernance de l'organisation, y compris les comités du plus haut organe de gouvernance.	Rapport indirect de 2014, pp. 12–18 Gouvernance d'entreprise à MetLife Charte de responsabilité d'entreprise et de gouvernance Steven A. Kandarian est président du conseil d'administration et président-directeur général de MetLife, Inc. Le conseil d'administration de MetLife compte 12 membres, dont 11 sont indépendants. Le conseil est constitué des comités suivants : <ul style="list-style-type: none"> • Audit • Rémunération • Gouvernance et responsabilité d'entreprise Le comité Gouvernance et responsabilité d'entreprise supervise le programme d'investissement social de MetLife, les initiatives en faveur de la diversité et les activités liées au développement durable et à l'environnement.	Voir la réponse de 2013 Rapport indirect de 2015, pp. 13–17 Gouvernance d'entreprise à MetLife Charte de responsabilité d'entreprise et de gouvernance
ÉTHIQUE ET INTÉGRITÉ			
G4-56	Décrire les valeurs, principes, standards et normes de comportement de l'organisation, tels que les codes de conduite et de déontologie.	Rapport de 2013, Garantir la stabilité, pp. 7, 12–13 Objectif et valeurs de MetLife Code de conduite professionnelle concernant la gestion financière de MetLife Code de conduite et de déontologie des directeurs de MetLife Conduite d'entreprise Code de conduite des employés	Voir la réponse de 2013 Gérer les risques et exercer nos activités avec éthique et intégrité, pp. 6–7

DÉCLARATIONS STANDARD SPÉCIFIQUES : ASPECTS ET LIMITES

Aspects matériels	Références croisées DMA	Documentation interne ou externe à l'organisation ?	Entités externes pertinentes
ÉCONOMIE			
Performances économiques	Rapport de 2013, À propos de MetLife, p. 5 Rapport de 2013, Stabilité, p. 11 Rapport de 2013, Inclusion financière, pp. 33–36 Form 10-K 2014, pp.71–75 Rapport de la MetLife Foundation 2014	Les deux	Communautés Concurrents Clients Investisseurs Organismes de réglementation Réassureurs Fournisseurs Partenaires commerciaux
Présence sur le marché	Rapport de 2013, À propos de MetLife, p. 8 Rapport de 2013, Stabilité, p. 10 Rapport de 2013, Générer une dynamique, pp. 21–22 Rapport de 2013, Inclusion financière, pp. 30–31, 36	Les deux	Communautés Concurrents Clients Investisseurs Organismes de réglementation Réassureurs Partenaires commerciaux
Impacts économiques indirects	Rapport de 2013, Stabilité, pp. 10–11 Rapport de 2013, Échanger des idées, p. 15 Rapport de 2013, Améliorer l'accès, pp. 21–22 Rapport de 2013, Inclusion financière, pp. 30–36	Les deux	Communautés Clients
Pratiques d'approvisionnement	Rapport de 2013, Générer une dynamique, p. 28 Rapport de 2013, Tenir l'engagement, p. 43	Les deux	Communautés Fournisseurs
SOCIAL : PRATIQUES DE TRAVAIL ET TRAVAIL DÉCENT			
Emploi	Rapport de 2013, Un milieu de travail agréable, pp. 23–25 Site Web de MetLife consacré aux carrières	Interne	S/O
Diversité et égalité des chances	Rapport de 2013, Diversité et inclusion, pp. 26–28 Site Web consacré à la diversité et l'inclusion	Interne	S/O
SOCIAL : SOCIÉTÉ			
Communautés locales	Rapport de 2013, Améliorer l'accès, pp. 21–22 Rapport de 2013, Inclusion financière, pp. 31, 36	Les deux	Communautés
Politique publique	Rapport de 2013, Échanger des idées, pp. 14–15	Les deux	Clients Investisseurs Organismes de réglementation
Comportement anticoncurrentiel	Rapport de 2013, Gérer les risques, pp. 12–13 Code de conduite, p.30	Les deux	Concurrents Clients Investisseurs Organismes de réglementation

DÉCLARATIONS STANDARD SPÉCIFIQUES : ASPECTS ET LIMITES

Aspects matériels	Références croisées DMA	Documentation interne ou externe à l'organisation ?	Entités externes pertinentes
SOCIAL : RESPONSABILITÉ PRODUITS			
Étiquetage des produits et services	Rapport de 2013, Orientation client, pp. 17–20	Les deux	Clients Investisseurs Organismes de réglementation Partenaires commerciaux
Communications marketing	Rapport de 2013, Orientation client, pp. 17–20	Les deux	Clients Organismes de réglementation Partenaires commerciaux
Conformité	Rapport de 2013, Orientation client, pp. 14–15 Form 10-K 2014, pp. 332–333, 335	Les deux	Clients Investisseurs Organismes de réglementation Partenaires commerciaux
Portefeuille de produits	Rapport de 2013, Garantir la stabilité, pp. 9–11 Rapport de 2013, Tenir l'engagement, pp. 29–31 Investissements de MetLife	Les deux	Clients Investisseurs Organismes de réglementation
Propriété active	Rapport de 2013, Garantir la stabilité, p. 11 Rapport de 2013, Tenir l'engagement, pp. 30–32 Investissements de MetLife	Les deux	Communautés Clients Investisseurs Organismes de réglementation

DÉCLARATIONS STANDARD SPÉCIFIQUES : INDICATEURS

Aspects matériels	Indicateur	Description de l'indicateur	Réponse de 2013	Réponse de 2014
ÉCONOMIE				
Performances économiques	G4-EC1	Valeur économique directe générée et distribuée.	Rapport de 2013, Garantir la stabilité, pp. 6, 11 Rapport de 2013, Tenir l'engagement pris, p. 33 Rapport de 2013, Tableaux de performances, p. 45 Form 10-K 2013, pp. 181-338 Rapport de la MetLife Foundation 2013, pp.8-12	Créer de la valeur et stimuler la croissance, pp. 4-5 Form 10-K 2014, pp. 179-328 Rapport de la MetLife Foundation 2014, pp. 19-24
Présence sur le marché	G4-EC6	Proportion de cadres dirigeants embauchés dans la communauté locale sur des sites d'opération significatifs.	97 %* des cadres dirigeants sur les sites d'opération significatifs sont embauchés dans les communautés locales. Pour ce rapport, le terme « cadre dirigeant » désigne les dirigeants de la société, « local » désigne les employés nés ou possédant un titre de résidence permanente en règle sur le marché en question, et le terme « sites d'opération significatifs » désigne les sites comptant au moins 750 employés. *Pourcentage retraité pour corriger une erreur survenue dans le Rapport de 2013.	97 % des cadres dirigeants sur les sites d'opération significatifs sont embauchés dans les communautés locales. Pour ce rapport, le terme « cadre dirigeant » désigne les dirigeants de la société, « local » désigne les employés nés ou possédant un titre de résidence permanente en règle sur le marché en question, et le terme « sites d'opération significatifs » désigne les sites comptant au moins 750 employés.
Impacts économiques indirects	G4-EC7	Développement et impact des investissements en infrastructures et services pris en charge.	Rapport de 2013, Garantir la stabilité, p. 11 Rapport de 2013, Générer une dynamique, pp. 18, 21-22 Rapport de 2013, Tenir l'engagement, pp. 30-34, 36	Créer de la valeur et stimuler la croissance, pp. 4-5 Nos clients avant tout, p. 9
	G4-EC8	Impacts économiques indirects significatifs, y compris leur portée.	Rapport de 2013, Générer une dynamique, pp. 27-28 Rapport de 2013, Tenir l'engagement, pp. 32, 36	Avoir un impact, pp. 13-16
Pratiques d'approvisionnement	G4-EC9	Proportion des dépenses en faveur des fournisseurs locaux sur des sites d'opération significatifs.	80 % des dépenses aux États-Unis vont à des fournisseurs locaux. Pour ce rapport, le terme « fournisseurs locaux » désigne les fournisseurs situés dans la même région géographique que le site qu'ils desservent. Seules les données pour les États-Unis sont disponibles.	98,9 % des dépenses aux États-Unis vont à des fournisseurs locaux. Pour ce rapport, le terme « fournisseurs locaux » désigne les fournisseurs situés dans la même région géographique que le site qu'ils desservent. Seules les données pour les États-Unis sont disponibles.
ENVIRONNEMENT				
Énergie *	G4-EN3	Consommation énergétique au sein de l'organisation.	Rapport de 2013, Tableaux de performances, p. 46 Aucune consommation énergétique pour le chauffage, le refroidissement ou la vapeur n'a été enregistrée. MetLife ne vend pas d'énergie.	Voir la réponse de 2013 Tableaux de performances, p. 3
	G4-EN5	Intensité énergétique.	Rapport de 2013, Tableaux de performances, p. 46	Tableaux de performances, p. 3
	G4-EN6	Réduction de la consommation énergétique.	Rapport de 2013, Tenir l'engagement pris, p. 38	Protéger l'environnement, pp. 17-18

DÉCLARATIONS STANDARD SPÉCIFIQUES : INDICATEURS

Aspects matériels	Indicateur	Description de l'indicateur	Réponse de 2013	Réponse de 2014
ENVIRONNEMENT (SUITE)				
Émissions *	G4-EN15	Émissions directes de gaz à effet de serre (SCOPE 1).	Rapport de 2013, Tableaux de performances, p. 46 Notre méthode de calcul des émissions s'appuie sur le Protocole des gaz à effet de serre. Sont inclus dans ce calcul le CO ₂ , le CH ₄ et le N ₂ O. Les taux de potentiel de réchauffement planétaire utilisés dans le calcul proviennent du deuxième Rapport d'évaluation du GIEC, 1995. L'approche de consolidation pour les émissions se fonde sur le contrôle financier.	Voir la réponse de 2013 Tableaux de performances, p. 3
	G4-EN16	Émissions indirectes de gaz à effet de serre (SCOPE 2).	Rapport de 2013, Tableaux de performances, p. 46 Voir la remarque sur la méthode de calcul des émissions dans le rapport G4-EN15, ci-dessus.	Voir la réponse de 2013 Tableaux de performances, p. 3
	G4-EN17	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (SCOPE 3).	Rapport de 2013, Tableaux de performances, p. 46 Voir la remarque sur la méthode de calcul des émissions dans le rapport G4-EN15, ci-dessus.	Voir la réponse de 2013 Tableaux de performances, p. 3
	G4-EN18	Intensité des émissions de gaz à effet de serre.	Rapport de 2013, Tableaux de performances, p. 46	Tableaux de performances, p. 3
	G4-EN19	Réduction des émissions de gaz à effet de serre.	Rapport de 2013, Tenir l'engagement, pp. 38, 40	Protéger l'environnement, pp. 17-18

DÉCLARATIONS STANDARD SPÉCIFIQUES : INDICATEURS

Aspects matériels	Indicateur	Description de l'indicateur	Réponse de 2013	Réponse de 2014	
SOCIAL : PRATIQUES DE TRAVAIL ET TRAVAIL DÉCENT					
Emploi	G4-LA2	Avantages dont bénéficient les employés à temps plein, mais pas les employés temporaires ou à temps partiel, par sites d'opération significatifs.	<p>MetLife procure des avantages à tous les employés à temps plein aux États-Unis. Ces plans sont généralement disponibles pour les employés à temps partiel travaillant au moins 20 heures par semaine. Ils ne le sont pas pour les contractuels ou les employés à temps partiel travaillant moins de 20 heures hebdomadaires. Ils comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurance médicale • Assurance dentaire • Assurance invalidité de courte et longue durée • Assurance vie payée par la société • Plan d'épargne et de placement 401(k) • L'action MetLife est disponible en tant qu'option de placement volontaire dans le cadre de notre plan 401(k), ainsi que dans le cadre de nos programmes de récompenses incitatives en actions pour les employés dont les niveaux de poste et de rémunération sont les plus élevés. • Régime de retraite à prestations définies sur le solde de trésorerie • Comptes de dépenses pour soins de dépendance et de santé • Possibilité de gagner des dividendes « Working On Wellness » crédités sur les contributions de l'employé à l'assurance médicale • Assurance vie payée par l'employé (facultative) • Programme d'assistance juridique • Assurance contre les maladies graves 	<p>Voir la réponse de 2013</p> <p>Site Web de MetLife consacré aux carrières, section Benefits (Avantages)</p>	
	Formation et éducation *	G4-LA9	Nombre moyen d'heures de formation par an, par employé, par sexe et par catégorie d'employés.	Rapport de 2013, Tableaux de performances, p. 45	Tableaux de performances, p. 2
		G4-LA10	Programmes de gestion des compétences et de formation continue prenant en charge la continuité de l'employabilité et aidant les employés à gérer la fin de carrière.	Rapport de 2013, Générer une dynamique, p. 25	Travailler chez MetLife, pp. 10–11 Site Web de MetLife consacré aux carrières, section Development (Développement)
G4-LA11		Pourcentage d'employés bénéficiant d'évaluations régulières des performances et du développement de leur carrière, par sexe et par catégorie d'employés.	Rapport de 2013, Tableaux de performances, p. 45	Tableaux de performances, p. 2 Site Web de MetLife consacré aux carrières, section Performance	

DÉCLARATIONS STANDARD SPÉCIFIQUES : INDICATEURS

Aspects matériels	Indicateur	Description de l'indicateur	Réponse de 2013	Réponse de 2014
SOCIAL : PRATIQUES DE TRAVAIL ET TRAVAIL DÉCENT (SUITE)				
Diversité et égalité des chances *	G4-LA12	Composition des organes de gouvernance et répartition des employés par catégorie d'employé selon le sexe, le groupe d'âge, l'appartenance à une minorité et d'autres indicateurs de diversité.	Rapport de 2013, Tableaux de performances, p. 45	Tableaux de performances, p. 2
SOCIAL : DROITS DE L'HOMME				
Non-discrimination *	G4-HR3	Nombre total d'incidents liés à la discrimination et mesures correctrices prises.	MetLife est parfois poursuivie par des employés en activité et/ou par d'anciens employés prétendant diverses infractions à la législation TEE, dans plusieurs forums et juridictions. MetLife se défend d'un tel comportement et dans de nombreux cas obtient le rejet de toutes les plaintes. Il est arrivé que MetLife règle certaines plaintes par négociation afin d'éviter le coût d'un procès, sans néanmoins admettre la moindre responsabilité.	Voir la réponse de 2013
SOCIAL : SOCIÉTÉ				
Communautés locales	G4-S01	Pourcentage d'opérations avec instauration d'un engagement avec la communauté locale, évaluation de l'impact et programmes de développement.	Cet indicateur n'est pas applicable à MetLife.	Voir la réponse de 2013
	G4-FS13	Points d'accès dans des zones à faible densité de population ou économiquement défavorisées, par type.	Rapport de 2013, Générer une dynamique, pp. 21–22	Voir la réponse de 2013 Nos clients avant tout, p. 9
	G4-FS14	Initiatives visant à améliorer l'accès aux services financiers pour les personnes défavorisées.	Rapport de 2013, Générer une dynamique, pp. 21–22 MetLife s'efforce de faciliter l'utilisation de nos produits et services par les personnes souffrant de handicap. Notre site Web est codé selon les meilleures pratiques des Normes WC3 and is conforme à la Section 508 , ce qui rend notre site plus accessible aux personnes sourdes ou aveugles, ainsi qu'à celles présentant un contrôle limité de la motricité fine. Nous cherchons également à inclure les personnes ne parlant pas anglais dans nos offres de produits et services. Nous utilisons un service d'interprétariat téléphonique et nos formulaires sont disponibles dans plusieurs langues. Nous réalisons également des analyses des risques informatiques et de la confidentialité tous les ans afin de corriger les problèmes. Nous analysons actuellement nos sites publics afin de déterminer leur conformité à la Section 508 .	MetLife s'efforce d'améliorer l'accès à nos produits et services pour les personnes défavorisées. Dans plusieurs pays du monde, nous travaillons avec des partenaires issus d'autres secteurs afin d'atteindre d'autres segments de la population. Par exemple, en Colombie et au Brésil, nous travaillons avec des sociétés de service publics en vue de vendre en porte-à-porte et par téléphone nos assurances accidents corporels à seulement 2,50 dollars par mois. En Égypte et au Chili, nous travaillons avec les principaux opérateurs de téléphonie mobile afin de vendre par téléphone nos services accidents corporels et assistance à leur base de données de clients pour environ 5 dollars par mois. Dans ces pays, les clients n'ont généralement pas accès à des services d'assurance par le biais des canaux de distribution traditionnels (comme les agences et les banques) : ils n'ont pas toujours de carte de crédit ni de compte en banque, mais ils possèdent un téléphone portable. Le fait de pouvoir les joindre par téléphone pour leur vendre une assurance et leur proposer d'autres méthodes de collecte des primes d'assurance nous permet de leur proposer la protection dont ils ont besoin.

DÉCLARATIONS STANDARD SPÉCIFIQUES : INDICATEURS

Aspects matériels	Indicateur	Description de l'indicateur	Réponse de 2013	Réponse de 2014
SOCIAL : SOCIÉTÉ (SUITE)				
Lutte contre la corruption *	G4-S03	Nombre total et pourcentage d'opérations évaluées pour les risques liés à la corruption et les risques significatifs identifiés.	Toutes les opérations de MetLife dans le monde font l'objet d'une évaluation des risques de corruption au moins une fois par an, tandis que des activités de suivi continu et de test garantissent que des contrôles clés de lutte contre la corruption limitent efficacement les risques.	Voir la réponse de 2013
	G4-S04	Communication et formation sur les politiques et procédures de lutte contre la corruption.	Rapport de 2013, Garantir la stabilité, pp. 12–13 La Politique mondiale anticorruption de MetLife a été communiquée dans leur langue locale à tous les employés de MetLife dans le monde. Elle est également disponible pour tous les employés sur les sites intranet mondiaux de MetLife. Les tierces parties sont aussi formées à la politique de MetLife par le biais d'une brochure remise à tous les tiers dont nous retenons les services dans le monde.	Voir la réponse de 2013 Gérer les risques et exercer nos activités avec éthique et intégrité, p. 7 En 2014, MetLife a lancé un cours obligatoire d'e-apprentissage sur la lutte contre la corruption à destination de tous ses employés dans le monde. Ce cours abordait les risques de corruption et expliquait les exigences principales de la Politique anticorruption mondiale de MetLife.
Politique publique	G4-S06	Valeur totale des contributions politiques par pays et destinataire/bénéficiaire.	Rapport de 2013, Garantir la stabilité, p. 15 MetLife interdit les contributions politiques en dehors des États-Unis sans le consentement exprès de la directrice des relations gouvernementales internationales. Nous n'avons apporté aucune contribution politique en dehors des États-Unis en 2013.	MetLife interdit les contributions politiques en dehors des États-Unis sans le consentement exprès de la directrice des relations gouvernementales internationales. Nous n'avons apporté aucune contribution politique en dehors des États-Unis en 2014. Rapport d'activités politiques 2014
Comportement anticoncurrentiel	G4-S07	Nombre total d'actions juridiques pour comportement anticoncurrentiel, pratiques antitrust et de monopole, et leurs résultats.	Aucun au niveau de l'entreprise	Aucun au niveau de l'entreprise

DÉCLARATIONS STANDARD SPÉCIFIQUES : INDICATEURS

Aspects matériels	Indicateur	Description de l'indicateur	Réponse de 2013	Réponse de 2014
SOCIAL : RESPONSABILITÉ PRODUITS				
Étiquetage des produits et services	G4-PR5	Résultats d'enquêtes conduites auprès des clients afin de mesurer leur satisfaction.	Rapport de 2013, Notre concentration sur l'orientation client, pp 17-20	<p>Voir la réponse de 2013</p> <p>Nos clients avant tout, p. 8</p> <p>MetLife a rapporté son SatMatrix Net Promoter Score (NPS) dans son rapport Global Impact de 2013. Ce score est une mesure externe qui se concentre sur l'activité de l'assurance vie grand public aux États-Unis. Le score de MetLife en 2014 était de 20, contre -6 en 2011. À l'avenir, MetLife développera d'avantage d'outils pour mesurer la satisfaction de ses clients en complément du score NPS transactionnel actuellement mesuré (NPS concurrentiel et relationnel).</p>
Communications marketing	G4-PR7	Nombre total d'incidents de non-conformité aux réglementations et codes volontaires concernant les communications marketing, y compris la publicité, la promotion et le parrainage par type de revenus.	Aucun au niveau de l'entreprise	Aucun au niveau de l'entreprise

DÉCLARATIONS STANDARD SPÉCIFIQUES : INDICATEURS

Aspects matériels	Indicateur	Description de l'indicateur	Réponse de 2013	Réponse de 2014
SOCIAL : RESPONSABILITÉ PRODUITS (SUITE)				
Confidentialité des données client *	G4-PR8	Nombre total de plaintes fondées relatives à des violations de confidentialité et à la perte de données du client.	<p>Le nombre de plaintes reçues est une information confidentielle. MetLife s'est engagée durablement à protéger la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des informations personnelles et à se conformer à toutes les lois et réglementations applicables relatives à la confidentialité et à la protection des données. C'est pourquoi MetLife dispose d'un bureau et d'un directeur de la confidentialité ainsi que d'une politique de confidentialité mondiale, sans oublier des procédures administratives, physiques et techniques spécifiques dédiées à la protection de la sécurité des informations d'identification personnelle.</p> <p>À l'instar d'autres organisations, MetLife est parfois victime de failles de sécurité, ce qui se traduit généralement par l'accès non autorisé, la perte, la déclaration ou l'acheminement erroné d'informations d'identification personnelle. Dans l'éventualité de tels incidents, MetLife dispose d'une équipe de réponse aux incidents composée de professionnels de la confidentialité, d'avocats et d'associés commerciaux qui prendra immédiatement les mesures nécessaires pour minimiser l'impact pour le sujet, suivra les exigences légales en vigueur, enquêtera sur la cause principale et corrigera la cause sous-jacente, si besoin, afin d'éviter que ces incidents se reproduisent.</p>	Voir la réponse de 2013
Conformité	G4-PR9	Montant des amendes significatives encourues pour non-respect des lois et réglementations concernant la mise à disposition et l'utilisation des produits et services.	<p>Nous estimons que les amendes « significatives » correspondent à celles répertoriées dans notre 10-K.</p> <p>Form 10-K 2013, pp. 342–343, 346</p>	<p>Nous estimons que les amendes « significatives » correspondent à celles répertoriées dans notre 10-K.</p> <p>Form 10-K 2014, pp. 332–334, 336</p>

* Indicateurs supplémentaires non liés aux aspects matériels du rapport GRI G4

DÉCLARATIONS STANDARD SPÉCIFIQUES : INDICATEURS

Aspects matériels	Indicateur	Description de l'indicateur	Réponse de 2013	Réponse de 2014
SOCIAL : RESPONSABILITÉ PRODUITS (SUITE)				
Portefeuille de produits	G4-FS7	Valeur monétaire des produits et services destinés à procurer un avantage social spécifique pour chaque secteur d'activité réparti par objectif.	Rapport de 2013, Tenir l'engagement, pp. 30–31	<p>Créer de la valeur et stimuler la croissance, p. 5</p> <p>En 2014 MetLife a :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alloué 10 millions de dollars aux 50 millions de dollars de l'Essential Capital Consortium pour le financement d'activités commerciales à vocation sociale dans la microfinance, la santé et l'énergie au profit des personnes défavorisées dans les marchés émergents dans le monde. • Conclu un prêt de 5 millions de dollars consenti au fonds de capital-risque de Self-Help à Durham (États-Unis). Le produit a permis à Self-Help d'investir dans ses coopératives de crédit qui proposent leurs services financiers aux foyers à faibles revenus. • Augmenté notre engagement de 10 à 15 millions de dollars en faveur de l'inclusion financière en Asie et en Afrique. Les 400 millions de LeapFrog Financial Inclusion Equity Fund II profitent aux clients à faibles revenus par le financement d'entreprises en vue de fournir des produits d'assurance, d'épargne et d'investissement. • Poursuivi son objectif de fournir 40 millions de dollars en financement de logements solidaires des anciens combattants par le biais d'un fonds géré par le National Equity Fund. En 2014, notre engagement s'élevait à 11,5 millions de dollars pour le financement de la phase IV des travaux de Victory Place à Phoenix dans l'Arizona (États-Unis). <p>Programmes d'investissement social de MetLife</p>
	G4-FS8	Valeur monétaire des produits et services destinés à procurer un avantage environnemental spécifique pour chaque secteur d'activité réparti par objectif.	Rapport de 2013, Tenir l'engagement, pp. 30–31	<p>Depuis 2003, MetLife a déjà investi 2,9 milliards de dollars dans des projets d'énergie renouvelable.</p> <p>MetLife Real Estate Investments détient des participations en capital dans 46 propriétés certifiées LEED.</p>
Propriété active	G4-FS10	Pourcentage et nombre d'entreprises détenues dans le portefeuille de l'institution et avec lesquelles l'organisation concernée a interagi sur des questions sociales ou environnementales.	Aucun	Aucun
	G4-FS11	Pourcentage d'actifs soumis à des critères environnementaux ou sociaux positifs et négatifs.	Aucun	Aucun