

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022



GROUPE
D'ASSURANCE
MUTUALISTE
ENGAGÉ

Éditorial	03
1 — Présentation du modèle d'affaires	05
2 — Notre ambition	08
2.1 — Notre Impact Sociétal : la stratégie RSE de Covéa	09
2.2 — Gouvernance de l'engagement sociétal	10
2.3 — Analyse des principaux risques sociaux et environnementaux	11
3 — Preuve en est : nos actions concrètes	12
3.1 — Entreprise responsable	13
3.1.1 — Promouvoir l'égalité des chances pour une société plus inclusive	13
3.1.2 — Donner accès au savoir et le transmettre au plus grand nombre	17
3.1.3 — Participer à l'évolution socio-économique des territoires	18
3.1.4 — Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité	19
3.1.5 — Promouvoir la RSE dans la pratique des affaires	22
3.1.6 — Garantir la sécurité des données et des systèmes d'information	26
3.2 — Employeur responsable	28
3.2.1 — Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés	28
3.2.2 — Contribuer au développement durable du capital humain et à la gestion des talents	30
3.2.3 — Promouvoir la diversité et l'égalité des chances	30
3.2.4 — Maintenir la qualité du dialogue social	33
3.3 — Assureur responsable	34
3.3.1 — Créer une expérience client qui accompagne autant qu'elle assure	34
3.3.2 — Adapter nos offres, nos services et nos prestations d'indemnisation aux enjeux sociétaux et environnementaux	37
3.3.3 — Partager notre science du risque, sensibiliser et engager à la prévention	39
3.4 — Investisseur responsable	41
3.4.1 — Intégrer les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à la stratégie d'investissement	41
3.4.2 — Investir dans des placements immobiliers responsables	43
4 — Taxonomie européenne	45
4.1 — Évaluation des primes émises 2022 éligibles à la taxonomie – Activité de souscription d'assurance (non-vie)	47
4.2 — Évaluation des investissements 2022 éligibles à la taxonomie	48



ANTOINE ERMENEUX
DIRECTEUR GÉNÉRAL

MAAF a vu le jour il y a 70 ans, avec une ambition fondatrice : « bâtir un collectif pour que chacun y gagne ». Aujourd'hui encore, notre volonté, à l'image de celle du groupe Covéa, est d'exercer pleinement notre métier d'assureur tout en accompagnant la transition vers un modèle de société plus durable.

Pour cela, nous avons fait le choix d'engagements sociétaux pour lesquels nous sommes légitimes et où notre potentiel d'impact est le plus fort. Trois champs d'action nous sont apparus prioritaires.

Parmi eux figure, bien sûr, la prévention routière et santé. Pour protéger le plus grand nombre, nous avons poursuivi en 2022 nos actions de sensibilisation et mené de nouvelles initiatives au plus près du terrain, à la rencontre des jeunes comme des moins jeunes, mais aussi des professionnels.

Fidèles à nos valeurs mutualistes, nous portons la plus grande attention à ce que chacun et chacune trouve sa place dans une société plus inclusive.

À cet égard, 2022 fut riche en partenariats en faveur de l'égalité des chances et des luttes contre la discrimination, sans oublier les projets innovants qui ont reçu le soutien de la Fondation MAAF Initiatives et Handicap.

Nous sommes, par ailleurs, conscients du rôle que nous avons à jouer pour limiter l'impact environnemental de nos activités. C'est pourquoi nous continuons de déployer, dans nos agences comme au siège, un ensemble de mesures pour réduire nos émissions de CO₂ et atteindre l'objectif fixé dans le cadre de notre plan stratégique « Covéa 2024 – Grandir ensemble », c'est-à-dire -3 % par an à horizon 2024.

Vous trouverez dans cette déclaration de performance extra-financière notre vision et les engagements de MAAF sur ces différentes dimensions.

Covéa est un groupe d'assurance mutualiste engagé qui gère des relations financières fortes et durables avec ses entreprises affiliées. Il a pour mission de veiller à leur pérennité et à leur développement.

— La société faîtière du groupe Covéa est une SGAM (Société de Groupe d'Assurance Mutuelle). Parmi les entreprises affiliées à la SGAM Covéa, certaines sont actionnaires de Covéa Coopérations, société de réassurance de droit français, qui détient à son tour, directement ou indirectement, tout ou partie du capital des sociétés opérationnelles du Groupe, dont MAAF Assurances SA.

Covéa Coopérations constitue ainsi la structure pivot entre les entreprises affiliées à la SGAM et les sociétés opérationnelles du Groupe, dont MAAF Assurances SA.

— La réglementation ne permettant pas à la SGAM Covéa de publier une déclaration de performance extra-financière (DPEF) unique en raison de la nature de sa structure juridique, les données extra-financières spécifiques de chacune des filiales assujetties, dont MAAF Assurances SA, ont été déclinées à leur niveau. Cette déclinaison va à l'encontre de la stratégie de consolidation du Groupe mais respecte strictement l'article L. 225-102-1 du Code de commerce et ses décrets d'application.

— Une déclaration de performance extra-financière volontaire est toutefois publiée au niveau de Covéa, sur le périmètre de consolidation économique et social du Groupe.



1. Présentation du modèle d'affaires

01

— En France, Covéa s'appuie principalement sur ses trois marques (MAAF, MMA et GMF) pour proposer des produits d'assurance sur le marché des particuliers, des agents du service public, des professionnels et des entreprises. Il intervient dans le domaine des assurances de biens et de responsabilité, de santé et prévoyance, d'épargne et de retraite. Le Groupe gère également une activité d'acceptations de réassurance, dont le développement se renforce avec l'acquisition, en juillet 2022, de PartnerRe, acteur de référence sur le marché mondial de la réassurance, doté d'un portefeuille diversifié. Cette opération marque, par ailleurs, une étape significative pour le groupe Covéa, puisqu'elle vient renforcer son positionnement sur l'ensemble de la chaîne de valeur des métiers de gestion et de maîtrise des risques.

MAAF Assurances SA, filiale de Covéa Coopérations, est une société d'assurance sans intermédiaire qui intervient sur les marchés des particuliers et des professionnels. Sur le marché des particuliers, MAAF Assurances SA propose une gamme complète, qui couvre principalement l'assurance automobile, l'assurance habitation, l'assistance, la protection juridique ainsi que l'assurance santé et la prévoyance. Sur le marché des professionnels, MAAF Assurances SA offre une gamme complète de produits couvrant les garanties responsabilité civile et dommages aux biens ainsi que des contrats d'assurance automobile, construction, santé et prévoyance. Les contrats d'assurance santé proposés aux particuliers sont ceux de la mutuelle MAAF Santé, ceux proposés aux entreprises (santé collective) sont ceux de la société APRIL.

L'année 2022 a été marquée par un fort recul du marché de l'automobile, par des événements climatiques nombreux et intenses, et par une progression significative de l'inflation, qui a impacté le pouvoir d'achat de la population. Dans ce contexte difficile, MAAF a réussi à maintenir une évolution proche des tendances de marchés et un niveau soutenu de satisfaction client.

Bien que son développement commercial ait souffert du ralentissement du marché de l'automobile, MAAF a gardé une dynamique positive sur le marché des professionnels

et a poursuivi l'équipement de ses clients en assurance de personnes. Plus encore, en dépit de la multiplication par deux des charges de sinistres climatiques, la mobilisation de tous les acteurs de la relation client a permis d'obtenir de bons résultats et de préserver la qualité de service.

Au cours de l'année, MAAF a poursuivi l'adaptation de son organisation et l'installation de la préférence client. Les projets conduits ont concerné la modernisation de ses offres (évolution de l'offre auto), l'engagement d'une nouvelle phase de déploiement du CRM ECLA by MAAF, avec un pilote impliquant 150 collaborateurs du réseau commercial, le lancement du programme ZEPH'IRD visant à améliorer les parcours client, des évolutions de ses offres et services digitaux (suivi de sinistre facilité, refonte du devis), le déploiement du nouveau modèle d'organisation et de traitement des appels clients sinistrés, etc.

L'année 2023 s'inscrit dans la continuité des actions initiées en 2022.

Tout d'abord, MAAF va s'appuyer sur ses fondamentaux pour affirmer ses positions et maintenir sa compétitivité. Elle va ainsi consolider sa position d'acteur de référence sur le marché des particuliers, en modernisant par exemple son offre habitation. En parallèle, elle poursuivra son développement rentable sur le marché des pros, en offrant notamment un parcours digital de déclaration et de suivi sinistre optimum, et sur l'équipement de ses clients en assurance de personnes. En outre, afin de rester toujours présente à l'esprit des consommateurs, la marque va travailler sa communication. MAAF tend également à se transformer pour améliorer ses modes de fonctionnement et se mettre en capacité de gagner des parts de marché.

Ses objectifs sont de :

- fidéliser ses clients par la qualité de la relation client, qui passe par une réduction de l'effort client (exemple : sous-traitance de la gestion des pièces) ;
- adapter ses organisations ;
- accompagner les évolutions des usages avec une stratégie digitale revisitée : le selfcare accompagné. La priorité est mise en 2023 sur l'autonomie du client dans la gestion de ses contrats et le suivi de son sinistre ;
- s'approprier les technologies de l'intelligence artificielle (exemple : nouvel accueil téléphonique).

MAAF s'engage avec détermination auprès de ses clients et dans la société, avec et pour ses équipes. Elle vise pour ses clients une joignabilité téléphonique de 77 à 80 %, en apportant un niveau élevé de qualité de service, afin d'obtenir des notes de satisfaction de 8,8 à 9/10. Elle veut aussi promouvoir MAAF Privilèges pour que ses clients soient toujours plus nombreux à visiter la plateforme de services et à bénéficier des avantages négociés pour eux.

Enfin, MAAF souhaite favoriser une société inclusive en agissant sur les trois champs d'action prioritaires qu'elle s'est donnés : la prévention, l'égalité des chances et l'environnement.

MAAF Assurances SA : Assurances de biens et responsabilité/Assurances santé et prévoyance

Nos ressources

Une assise financière solide

- 160 000 K€ capital social MAAF Assurances SA

Des femmes et des hommes engagés

- 3 779 salariés*
- 56,5 % de femmes cadres MAAF Assurances SA

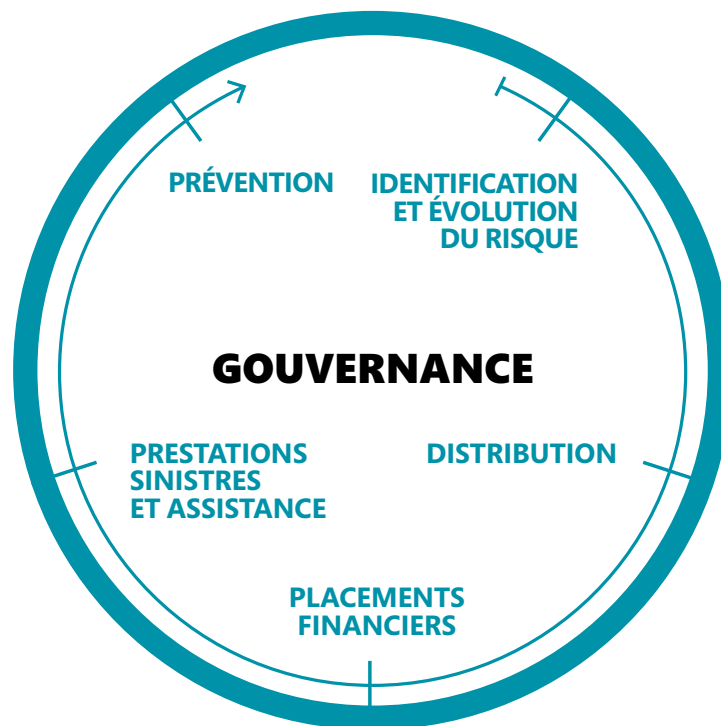
Un capital sociétal

- Modèle actuariel et bases de données
- Partenaires, fournisseurs
- Fondation MAAF Initiatives et Handicap

Une présence sur les territoires

- 504 points de vente MAAF

Activité d'assurance



Notre valeur partagée

- 2 787 126 418 € CA acquis MAAF Assurances SA

Salariés

- 95,2 % taux d'accès à la formation MAAF Assurances SA

Clients

- 3 786 592 clients MAAF dont 835 076 professionnels
- Montant de prestations payées (MAAF) : 2 665 M€
- Note de satisfaction clients (MAAF) : 8,9/10

Société

- 40 réunions organisées par Covéa Finance avec des émetteurs au sujet des pratiques ESG de l'entreprise dans le cadre du dialogue actionnariat (ESG - Covéa)

Société

- 5,6 % des salariés du bassin d'emploi de l'unité urbaine de Niort travaillent chez MAAF

Maîtrise de l'empreinte environnementale de notre activité

- Le renouvellement de la certification BREEAM In-Use pour le site de Tivoli à Paris. La certification BREEAM niveau Very Good Dauphin 5 à Niort.
- Une légère hausse de 0,3 % des émissions de gaz à effet de serre liées à l'énergie/m² sur l'exploitation.

* CDD et CDI hors suspendus.



2. Notre ambition

2.1	—	Notre Impact Sociétal : la stratégie RSE de Covéa	09
2.2	—	Gouvernance de l'engagement sociétal	10
2.3	—	Analyse des principaux risques sociaux et environnementaux	11

02

2.1 — Notre Impact Sociétal : la stratégie RSE de Covéa

Assureur de premier plan, dans la continuité de son métier qui est de protéger, Covéa se veut acteur de la transition sociétale et écologique et cherche à construire un modèle de croissance durable, qui bénéficie à ses parties prenantes habituelles, ses clients, ses collaborateurs et, au-delà, à la société au sens large.

Pour cela, Covéa s'est fixé une ambition : **accompagner chacun vers un monde de croissance durable.**

En ce sens, le Groupe développe ses responsabilités socles sur chacune de ses sphères d'activité et d'influence : d'entreprise, d'employeur, d'assureur et d'investisseur.

Pour aller plus loin, il a décidé d'étendre son action au-delà de son périmètre naturel de responsabilités, en se concentrant sur cinq champs où son action est légitime et son potentiel d'impact fort :

- **L'égalité des chances :** Covéa veut promouvoir une société plus inclusive, en menant des actions en faveur de la parité et de l'employabilité, en luttant contre toute forme de discrimination.
- **Les savoirs :** l'accès du plus grand nombre aux savoirs est complémentaire de l'enjeu d'égalité des chances. Le Groupe et ses marques développent des partenariats à vocation éducative et culturelle.

- **La prévention des risques :** elle fait partie intégrante du métier d'assureur. C'est un savoir-faire dont Covéa, assureur responsable, veut faire profiter ses clients et aussi l'ensemble de la société.
- **Les territoires et la proximité :** nous voulons encourager le dynamisme économique local pour concourir à réduire les fractures géographiques.
- **L'environnement – la transition écologique :** Covéa contribue à accélérer la transition vers un modèle de société plus durable, en réduisant son empreinte écologique, en privilégiant l'investissement à impact et en sensibilisant ses clients et sociétaires.

Pour réaliser cet ambitieux projet, Covéa s'est doté, en 2020, d'une nouvelle stratégie d'engagement sociétal, intitulée « Notre Impact Sociétal » (NIS). Celle-ci vise à créer un impact sociétal fort, inclusif et concret, matérialisé par une exigence et un discours de preuves, sous le sigle #PreuveEnEst.

Le Groupe intègre, au cœur même de son nouveau plan stratégique « Covéa 2024 - Grandir ensemble », ses ambitions en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap, de soutien aux droits des femmes et de développement de sa trajectoire bas carbone ainsi que la création de la Fondation d'entreprise Covéa.

La stratégie d'impact sociétal déployée par MAAF

MAAF s'associe à l'ambition de Covéa et prend une part active dans le déploiement de sa stratégie d'impact sociétal. Ses engagements sociétaux s'articulent autour de trois champs d'actions prioritaires : la prévention des risques, l'égalité des chances et l'environnement. Depuis son origine, MAAF est une mutuelle d'assurance aux valeurs de solidarité, de proximité et d'écoute. Fidèle à son engagement fondateur, « bâtir un collectif pour que chacun y gagne », elle a pour ambition d'exercer pleinement son rôle d'assureur mutualiste.

Covéa certifié par EcoVadis

En 2022, pour la première fois, Covéa a souhaité faire certifier sa politique RSE par EcoVadis.

Avec une évaluation globale de 52 points sur 100, le Groupe a obtenu la médaille de bronze en récompense de sa performance RSE. Les résultats présentent un point fort sur les achats responsables ; ils sont équilibrés sur les trois piliers environnement, éthique et social/droits de l'homme.

Covéa s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et entend ainsi augmenter son score dans les prochaines années.

La démarche d'impact sociétal implique toutes les entités, notamment MAAF Assurances SA.

En France, une vingtaine de projets, mobilisant près de **150 contributeurs internes** dans **95 %** des grandes directions du Groupe, ont ainsi été déployés en 2022 et ont permis de délivrer les premières preuves attendues.

À l'international, notre champ d'action s'est encore élargi en 2022 avec l'acquisition de PartnerRe, réassureur engagé à la fois sur la gestion des risques climatiques et la résilience des économies face au changement climatique, mais aussi sur l'inclusion et la diversité.

Sa mission est d'assurer la sécurité à laquelle ses sociétaires aspirent, en étant à leurs côtés pour les informer, les conseiller et prévenir les risques éventuels, tout en veillant à s'adapter à leurs besoins.

Pour accompagner les sociétaires qui font chaque année appel à elle, MAAF emploie en France plusieurs milliers de collaborateurs et est mobilisée en régions grâce à de nombreux partenaires économiques : entreprises du bâtiment, de l'automobile, professions libérales, etc. MAAF est ainsi un acteur important du développement économique et social dans ses territoires.

La crise sanitaire engendrée par la Covid-19 a mis en évidence les nouvelles attentes des citoyens, sur les questions liées à l'environnement et à la santé notamment. Elles posent des contraintes nouvelles et transforment nos manières d'agir. De profonds changements bousculent les organisations et modes de fonctionnement. Dans ce monde en mutation, MAAF prend part à la construction de nouveaux équilibres et a décidé de rendre plus visibles ses engagements RSE, en créant une rubrique dédiée sur son espace institutionnel.

Quatre priorités

alignées sur la stratégie RSE de Covéa :

- 1 établir, enrichir et entretenir, au quotidien, une relation durable avec ses sociétaires et clients ;
- 2 soutenir, contribuer et proposer des actions ayant un fort impact sociétal, notamment dans les domaines de la santé, du handicap, de l'égalité des chances et de la vie locale ;
- 3 exercer son métier de manière éthique, dans le respect de chacun ;
- 4 réduire son empreinte environnementale, en s'inscrivant dans la trajectoire bas carbone du Groupe.

2.2 — Gouvernance de l'engagement sociétal

Le Comité stratégie RSE, au sein du Comité exécutif de Covéa, coordonne les orientations de la stratégie d'engagement sociétal. Il se réunit deux fois par an. Le Comité RSE agit, quant à lui, en tant qu'instance opérationnelle en charge des projets d'impact sociétal. Ces deux instances promeuvent et suivent la mise en œuvre de la stratégie et des principaux projets et relaient les décisions et les informations dans les équipes.

Le déploiement de la stratégie d'engagement sociétal bénéficie, par ailleurs, d'un haut niveau de sponsoring, avec l'implication de 36 membres de la Direction au sein des comités de pilotage du programme « Notre Impact Sociétal ».

La Direction de l'Engagement sociétal, rattachée au Directeur général adjoint du Groupe, conduit les orientations stratégiques définies en Comité stratégie RSE et est responsable de tenir les membres des Conseils d'administration informés de l'avancée des engagements.

Au sein de cette direction, l'Agence de la transition sociétale et écologique pilote la démarche et mène des actions à caractère social, environnemental et sociétal pour l'ensemble des marques du Groupe dont MAAF Assurances SA ou en complément d'actions menées en propre par les marques. Enfin, elle organise des actions auprès des plus de 21 000 collaborateurs de Covéa en France.

L'Agence s'appuie sur les réseaux de correspondants géographiques et correspondants métiers, ainsi que sur des réseaux dédiés spécifiquement aux sujets du handicap et de l'égalité femmes-hommes, respectivement « le réseau des engagés » et les ambassadrices Cov&elles, soit 115 correspondants. Ceux-ci ont pour mission de relayer et de décliner la politique et les actions de Covéa sur les différents sites, au sein des différentes directions métiers.

Programme et Comité sponsor durabilité

Pour prendre en compte les nouveaux enjeux de durabilité, et les nouvelles obligations en matière de reporting extra-financier, un Programme et un Comité sponsor durabilité ont été mis en place en 2022.

Le Comité stratégique RSE a laissé sa place, en janvier 2023, à un Comité sponsor « Notre Impact Sociétal » (NIS), avec un nombre de participants restreint aux dirigeants directement impliqués.

2.3 — Analyse des principaux risques sociaux et environnementaux

Covéa a identifié six principaux risques sociaux et environnementaux liés à son modèle d'affaires et à celui de ses filiales principales, dont MAAF Assurances SA, en s'appuyant sur les référentiels de France Assureurs (anciennement Fédération Française de l'Assurance). Ces risques sont corrélés aux enjeux RSE du Groupe, définis au moyen d'une analyse de matérialité, et aux cartographies des risques internes. Ils ont fait l'objet d'une validation en Comité RSE.

Risque de dégradation du climat social

La dégradation du climat social peut avoir plusieurs causes : l'absence ou les mauvaises conditions d'exercice du dialogue social, la non-prise en compte de la santé des collaborateurs et de leur qualité de vie au travail, l'absence de mesures pour garantir l'employabilité et la non-prise en compte de la diversité. La dégradation du climat social peut conduire à une baisse de la motivation des collaborateurs, à des difficultés à retenir les talents, à une baisse de la performance et à une dévaluation de l'image du Groupe.

Risque cyber

Le risque cyber consiste à être exposé à une atteinte d'origine immatérielle à la disponibilité, la confidentialité, l'intégrité ou la traçabilité du système d'information. L'application du règlement général sur la protection des données (RGPD) protège la vie privée de nos clients et de nos collaborateurs en assurant une sécurité et une confidentialité concernant les données personnelles confiées.

Risque de réputation

L'éthique des affaires et la gouvernance responsable sont des enjeux RSE clés pour Covéa. La lutte contre le risque de corruption et celle contre les risques sociaux et environnementaux liés au recours aux sous-traitants et fournisseurs correspondent à des obligations réglementaires. Leur non-respect fait courir un risque de sanction administrative ou judiciaire et peut entacher la réputation de Covéa à l'égard de ses parties prenantes internes et externes (collaborateurs et leurs représentants, clients, fournisseurs et sous-traitants, partenaires commerciaux, organismes de contrôle, organismes professionnels). La réputation du Groupe passe également par sa responsabilité vis-à-vis de son impact sur les territoires.

Risque technique et commercial

Plusieurs facteurs pourraient entraîner une baisse de l'attractivité du Groupe : des offres et des services inadaptés aux besoins des clients (notamment ceux liés aux conséquences du changement climatique et aux évolutions sociétales), la mauvaise compréhension des contrats et des garanties ou le défaut dans l'exercice du devoir de conseil tout au long de la relation (souscription, prévention, sinistre).

Risque ESG lié aux investissements

Une maîtrise insuffisante des impacts environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les investissements engendre des risques pour Covéa et ses parties prenantes :

risque de réputation, financier ou réglementaire. La performance des investissements peut s'en trouver affectée. La *soft law* (juridicité discutée) et les réglementations se renforcent, appelant les investisseurs à accroître leur transparence sur la prise en compte des critères sociaux, environnementaux et de gouvernance dans leurs processus d'investissement.

Risque environnemental lié à notre activité

Les activités d'assurance et d'assistance ont un impact direct limité sur l'environnement. Il concerne principalement le fonctionnement interne, l'activité de gestionnaire de patrimoine immobilier et la politique d'investissement. Il se mesure à travers le bilan des émissions de gaz à effet de serre. Les principaux postes d'émissions sont liés à la détention et à l'utilisation des immeubles et des matériels nécessaires à l'exercice de l'activité ainsi qu'aux déplacements des salariés pour se rendre sur leurs lieux de travail ou pour assurer leurs missions. Le métier d'assureur consiste à anticiper le risque et à gérer ses activités sur le long terme.

Covéa et ses filiales, dont MAAF Assurances SA, exercent leurs activités en prenant en compte l'impact du changement climatique. Le Groupe offre à l'ensemble de ses clients, particuliers, professionnels et entreprises, des garanties adaptées au changement climatique et aux évolutions sociétales majeures.

Covéa, dont MAAF Assurances SA, déploie les politiques et suit la performance de ses plans d'action pour atténuer ou faire disparaître ces risques. Ces diligences sont intégrées au socle de responsabilités et aux cinq champs d'action (voir la table de correspondance en fin de document).

Compte tenu de la nature de l'activité décrite ou du fait de la non-cotation en bourse de la société, les autres catégories d'informations obligatoires ne constituent pas un risque pour les filiales du groupe Covéa, dont MAAF Assurances SA, à savoir : la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, et la promotion de la pratique d'activités physiques et sportives.



3. Preuve en est : nos actions concrètes

3.1	—	Entreprise responsable	13
3.1.1	—	Promouvoir l'égalité des chances pour une société plus inclusive	13
3.1.2	—	Donner accès au savoir et le transmettre au plus grand nombre	17
3.1.3	—	Participer à l'évolution socio-économique des territoires	18
3.1.4	—	Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité	19
3.1.5	—	Promouvoir la RSE dans la pratique des affaires	22
3.1.6	—	Garantir la sécurité des données et des systèmes d'information	26
3.2	—	Employeur responsable	28
3.2.1	—	Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés	28
3.2.2	—	Contribuer au développement durable du capital humain et à la gestion des talents	30
3.2.3	—	Promouvoir la diversité et l'égalité des chances	30
3.2.4	—	Maintenir la qualité du dialogue social	33
3.3	—	Assureur responsable	34
3.3.1	—	Créer une expérience client qui accompagne autant qu'elle assure	34
3.3.2	—	Adapter nos offres, nos services et nos prestations d'indemnisation aux enjeux sociétaux et environnementaux	37
3.3.3	—	Partager notre science du risque, sensibiliser et engager à la prévention	39
3.4	—	Investisseur responsable	41
3.4.1	—	Intégrer les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à la stratégie d'investissement	41
3.4.2	—	Investir dans des placements immobiliers responsables	43

03

La démarche d'engagement sociétal du Groupe, « **accompagner chacun vers un monde de croissance durable** », concentrée sur ses cinq champs d'actions, irrigue pleinement nos réalisations en tant qu'entreprise, employeur, assureur et investisseur responsable.

Dans sa dimension d'entreprise responsable, Covéa développe des actions en faveur de l'égalité des chances et du partage des savoirs au plus grand nombre pour une société plus inclusive, et soutient par ailleurs le dynamisme des territoires. Être une entreprise responsable, c'est aussi veiller à maîtriser l'empreinte environnementale de son activité, promouvoir la RSE dans la pratique des affaires ou encore garantir la protection des données et des systèmes d'information.

La façon d'être de Covéa en tant qu'employeur responsable s'exprime par une attention forte à la santé et à la qualité de vie au travail de ses collaborateurs, au développement de son capital humain, à la promotion de la diversité et au maintien du dialogue social.

Dans l'exercice de son métier d'assureur, Covéa veut créer une expérience client qui accompagne autant qu'elle assure, développer des offres, des services, des prestations d'indemnisation qui répondent aux enjeux sociétaux et environnementaux, et agir pour prévenir les risques.

Enfin, Covéa, en tant qu'investisseur, s'est fixé deux priorités : intégrer les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à sa stratégie d'investissement et investir dans des placements immobiliers responsables.

Nouveau Programme Durabilité

L'engagement des entreprises en matière de durabilité doit désormais s'inscrire dans un cadre réglementaire normatif, permettant une meilleure transparence et une meilleure comparabilité des actions engagées, notamment en matière de transition climatique.

Un nouveau format de reporting extra-financier verra le jour en 2025.

Le Groupe a donc lancé en 2022 un nouveau Programme Durabilité visant à renforcer l'ensemble de ses dispositifs de pilotage ESG, afin de se conformer à ces nouvelles normes d'analyse et de communication extra-financière.



3.1 — Entreprise responsable

3.1.1 — Promouvoir l'égalité des chances pour une société plus inclusive

1 — Politique

Pour Covéa et ses marques, agir en faveur de la parité, de l'insertion professionnelle et de la lutte contre les discriminations est une conviction forte.

Faire progresser la cause des femmes dans le Groupe, par exemple, leur assurer la protection dont elles ont besoin dans la société, est l'une de nos priorités, bien inscrite dans l'origine de notre métier, mais c'est surtout un devoir envers la société. En employant 21 000 collaborateurs en France, dont plus de 60 % de femmes, Covéa place le sujet de l'égalité des chances au cœur de sa stratégie d'impact sociétal.

Le Groupe s'engage également en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap, tant en interne que via ses actions de mécénat et ses partenariats.

C'est, en effet, à travers le mécénat et les partenariats que le Groupe étend son impact pour la diversité et l'égalité des chances, de manière à promouvoir une société plus inclusive.

Pour aller plus loin, Covéa s'est doté, fin 2022, d'une fondation d'entreprise.

La Fondation d'entreprise Covéa

s'inscrit dans la continuité de la politique de mécénat menée de longue date par le Groupe et par ses marques MAAF, MMA et GMF.

À travers ses actions, preuves concrètes de l'engagement sociétal du Groupe, la Fondation donnera des moyens d'agir aux associations et fondations qui se mobilisent en faveur de trois causes :

- ❶ Les droits des femmes : afin de promouvoir l'égalité femmes-hommes, mais aussi de lutter contre toutes formes de violences faites aux femmes.
- ❷ L'inclusion : pour soutenir les personnes en situation de handicap, mais aussi accompagner les personnes victimes de discrimination sociale ou en situation de vulnérabilité.
- ❸ Les savoirs : en vue de s'impliquer dans des programmes de recherche, mais aussi de contribuer à la transmission des savoirs.

2 — Nos actions de mécénat et nos partenariats en faveur de l'égalité des chances et l'inclusion

Faire progresser la cause des femmes

S'engager pour les droits des femmes avec la Fondation des Femmes

Depuis 2020, Covéa soutient la Fondation des Femmes, la fondation de référence en France sur les droits des femmes et la lutte contre les violences dont elles sont victimes. En 2020, Covéa a réalisé dès le début du confinement un premier don pour faire face à l'urgence d'une protection contre les violences faites aux femmes.

Faciliter le parcours scolaire et professionnel des jeunes filles

Dans le cadre du partenariat avec l'association Capital Filles, 113 marraines collaboratrices de Covéa se sont portées volontaires pour l'année scolaire 2021-2022, dans 15 académies. Elles ont accompagné dans leur parcours scolaire et professionnel des jeunes lycéennes issues des quartiers populaires et des territoires ruraux.

Valoriser la place des femmes dans le monde économique

En mars 2022, l'U2P a publié, en partenariat avec MAAF, son baromètre « les entreprises de proximité au féminin », afin de promouvoir l'entrepreneuriat féminin. Le public accède ainsi à une multitude d'informations précieuses sur la place des femmes et des cheffes d'entreprise, sur les évolutions en matière de mixité et sur le ressenti de ces femmes face à leurs choix de carrière.

400 000 euros pour la Fondation des Femmes

En 2022, un nouveau don de 400 000 euros a permis à la Fondation des Femmes de poursuivre ses actions, en finançant deux programmes.

- Le premier consiste à aider les associations dans le montage de projets tels que la création de « Maisons des Femmes » ou bien le développement de dispositifs d'écoute 7j/7, encore trop peu nombreux sur l'ensemble du territoire.
- Le second vise à sensibiliser davantage tous les publics, grâce, notamment, à la mise en place d'un observatoire sur les femmes ou encore à l'organisation d'un train-exposition itinérant, comme celui qui avait sillonné les principales villes de France au printemps 2022.

Covéa à l'écoute

La même année, Covéa a également participé, avec la Fondation des Femmes et d'autres entreprises, à la co-construction d'un guide de prévention pour une meilleure prise en compte par les entreprises des violences conjugales. Ce guide sera diffusé à tous les collaborateurs impliqués dans l'accompagnement et la gestion des situations de harcèlement/violences faites aux femmes. L'entreprise est un lieu favorable à l'accueil de la parole des victimes, un intermédiaire légitime pour les orienter vers les professionnels qui pourront leur apporter l'écoute et le soutien juridique ou social dont elles ont besoin.

Accompagner tous les publics vers l'emploi

Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes défavorisés avec NQT

Partenaire de l'association « Nos Quartiers ont des Talents » (NQT) depuis 2015, le Groupe s'engage pour l'insertion professionnelle des jeunes diplômés issus de quartiers ou de milieux défavorisés. Engagés à mettre leur expérience professionnelle et leur réseau au service de l'insertion professionnelle de leurs filleuls, en 2021, les parrains et marraines de Covéa se sont mobilisés pour répondre à la forte demande des jeunes.

- ➔ 134 parrains et marraines Covéa ont accompagné 119 jeunes.
- ➔ 48 % des jeunes accompagnés en 2022 ont trouvé un poste ou une formation à l'issue du parrinage.



Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes via des partenariats avec des écoles

Dans le cadre de son engagement sociétal auprès du public des jeunes, Covéa a signé plusieurs partenariats auprès d'écoles : l'Université Paris-Dauphine, l'EFREI et La Web School Factory.

De nombreux événements ont eu lieu, tout au long de l'année, pour favoriser les rencontres entre les étudiants et les managers ou collaborateurs du Groupe occupant les professions correspondant aux filières pédagogiques de ces écoles. À travers ces partenariats, Covéa mène une politique volontariste pour insérer les jeunes dans la vie professionnelle.

École 42 Angoulême pour la formation de jeunes programmeurs et programmeuses

Depuis 2021, MAAF soutient l'association École 42 Angoulême, spécialisée dans la formation de jeunes programmeurs et programmeuses. En apportant son soutien aux frais de fonctionnement de l'école, MAAF encourage le développement des connaissances, participe activement à la dynamisation de ses territoires en Charente et Nouvelle-Aquitaine et promeut l'égalité femmes-hommes dans les métiers du numérique.

Dotée d'une pédagogie différenciante, cette école, inaugurée fin 2021, ambitionne d'assurer la formation gratuite de 400 élèves dès la 3^e année de fonctionnement. En 2022, l'école a accueilli 173 étudiants dans le cadre de ses deux premières promotions.

Partenariat avec Media Social Food

MAAF apporte son soutien à cette association sociale d'intérêt général qui s'est fixé comme mission de former des jeunes non diplômés ou des personnes en reconversion aux métiers de la vidéo et des photos culinaires destinées aux réseaux sociaux. En 2022, MAAF a confié la réalisation des portraits des 12 finalistes du Prix Goût et Santé MAAF aux étudiants de Media Social Food.

Fondation MAAF : appel à projets sur le handicap et le vieillissement

La Fondation a notamment lancé, en 2022, son troisième appel à projets dans le cadre de son engagement pluriannuel (2019-2023) sur la problématique de l'avancée en âge des personnes en situation de handicap.

À cette occasion, 10 initiatives innovantes ont été soutenues par la Fondation MAAF et plus de **300 personnes** ont apporté leur contribution via la plateforme de financement participatif Ulule.

Au total, 67 918 euros ont ainsi été collectés, dont 33 959 euros d'abondement versé par la Fondation MAAF.

Mieux accompagner le handicap

La Fondation MAAF Initiatives et Handicap

La Fondation MAAF a pour vocation d'accompagner et de financer des projets innovants pour améliorer le quotidien des personnes en situation de handicap. Elle soutient des actions de communication et de sensibilisation au handicap, participe au financement d'études et de recherches médicales et aide au développement de prototypes d'appareillage, d'actions culturelles et de projets d'intégration.

En 2022, la Fondation a poursuivi son parrainage de podcasts sur l'amour et la sexualité des personnes en situation de handicap.

La Fondation a, par ailleurs, soutenu deux projets :

- la réalisation d'un film documentaire, « La décision », qui retrace le parcours d'implantation cochléaire d'une jeune malendante devenue sourde ;
- la mise en œuvre d'une étude sur le thème « Les raisons du non-recours à l'urgence sociale pour les sans-abris en situation de handicap », menée par la Fondation internationale de la recherche appliquée sur le handicap (FIRAH) et publiée courant 2022.

Depuis sa création, la Fondation a ainsi accompagné plus de 100 projets et a versé plus de 2 millions d'euros de subventions.



D'autres initiatives portées par MAAF

MAAF est également mécène de l'association Niort Rugby Club. Elle s'investit dans la pratique de ce sport dans un esprit d'égalité des chances, en soutenant la constitution d'équipes mixtes, d'une section féminine ou encore du rugby fauteuil. MAAF encourage avant tout la pratique du ballon ovale comme un moyen d'encourager la diversité, et plus largement l'inclusion des personnes de tous les horizons.

Pour la onzième année consécutive, MAAF a été partenaire, en 2022, du tournoi paratennis de Chauray. Le 20 octobre 2022 a eu lieu l'inauguration d'un véhicule de transport au Comité Départemental handisport 79. MAAF avait participé au financement de ce véhicule en tant que mécène.

Partenariat avec la Fédération Française Handisport : l'inclusion par la pratique sportive

En 2022, Covéa a signé un partenariat d'envergure avec la Fédération Française Handisport (FFH) autour du programme « Parcours jeunes handisport », qui permet aux jeunes en situation de handicap de gagner en confiance et en estime de soi. Ce partenariat s'inscrit dans l'engagement du Groupe en matière d'égalité des chances et d'inclusion, un axe fort de son plan stratégique 2024, et un champ d'action clé de sa fondation d'entreprise.

Avec ce programme, Covéa contribue à l'insertion sociale des jeunes en situation de handicap par le sport. Pour le Groupe, ce partenariat représente également l'opportunité d'embaucher des talents en situation de handicap : jeunes en alternance, sportifs de haut niveau en activité ou en reconversion (CDD, CDI, contrat d'image). Il permet en outre de sensibiliser les collaborateurs au handicap, à travers des messages et témoignages portés par des athlètes, ou en leur offrant la possibilité de s'impliquer activement, à titre personnel, dans des actions de bénévolat lors de compétitions ou d'événements spécifiques organisés par la FFH.



- 1 400 collaborateurs ont fréquenté des animations FFH sur les 6 grands sites du Groupe (Niort, Chartres, Le Mans, Levallois, Tivoli et Strasbourg).
- 2 séminaires de sensibilisation se sont tenus avec l'intervention de sportifs de haut niveau (séminaire Direction du Marketing et de la Communication MAAF, séminaire Direction de l'indemnisation corporels).
- 4 athlètes de haut niveau handisport ont été intégrés au Groupe en 2022 (3 athlètes en contrat d'image pour MMA et 1 embauché en CDI par GMF).

Covéa est « Grand Mécène » de la Fédération Française Handisport.

Partenariat avec My Human Kit, pour co-créer des solutions adaptées avec l'aide de personnes en situation de handicap

En 2022, Covéa a signé un partenariat avec My Human Kit, une association dont l'objet est de fabriquer collectivement des aides techniques par, avec et pour les personnes concernées par le handicap. Cette approche permet de valoriser les capacités d'adaptation et l'inventivité de ces personnes, tout en élaborant avec elles des solutions qui répondent spécifiquement à leurs besoins.

Covéa apporte son soutien en participant au fonctionnement et au développement du projet associatif ainsi qu'à l'animation des lieux et des espaces de rencontre et de fabrication, pour et avec les personnes en situation de handicap. Le Groupe contribue à la promotion de ce modèle en France et à l'international en animant le 1^{er} réseau de fablabs¹ dédiés à la fabrication d'aides techniques aux handicaps, les « Humanlabs », et en participant à la mise en place de prototypes d'aides techniques partagés en open source. Il va également contribuer à l'organisation de deux événements de type Fabrikarium sur la période 2022-2024. Au service du bien commun, ces événements pourront impliquer des collaborateurs du groupe Covéa.

¹ Fablab : atelier mettant à la disposition du public des outils de fabrication d'objets assistée par ordinateur.

1^{re} rencontre internationale des Humanlabs

En 2022, la 1^{re} rencontre internationale des Humanlabs s'est tenue à Rennes.

Trois jours de « Fabrikarium » ont réuni, du 17 au 20 octobre, 60 personnes réparties en 6 équipes autour de 6 projets, avec des solutions open source.

Six collaborateurs de Covéa étaient présents pour mettre à disposition leurs compétences et leurs savoir-faire.

Pendant trois jours, les équipes participantes, guidées par l'expertise des personnes handicapées sur leur besoin, ont imaginé et confectionné 6 solutions différentes, en mêlant créativité, fabrication numérique et intelligence collective.

3.1.2 — Donner accès au savoir et le transmettre au plus grand nombre

1 — Politique

Covéa et ses marques, dont MAAF Assurances SA, sont partenaires de projets culturels, intellectuels ou éducatifs. En inscrivant les savoirs comme l'un des champs d'action de sa stratégie d'impact sociétal, le Groupe donne un signal fort à ses partenaires. Il affirme ainsi vouloir renforcer ses actions de mécénat, ses partenariats et ses projets éducatifs et culturels auprès des populations vulnérables pour la valeur sociale qu'ils créent. Les savoirs constituent également l'un des trois domaines d'action de la Fondation d'entreprise Covéa.

2 — Actions de l'année et résultats

Soutien au Festival Atmosphères

En 2022, Covéa a renouvelé, pour la 5^e année consécutive, son partenariat de mécénat avec le festival Atmosphères, qui allie cinéma, culture et science pour mobiliser le public en faveur du développement durable. L'engagement du Groupe s'illustre à travers des actions de sensibilisation de ses collaborateurs et son soutien au festival. À cette occasion, notre réseau de 60 collaborateurs « ambassadeurs RSE » a été mobilisé, dans le cadre de la « Journée entreprise » sur le thème « Grandir ensemble avec le Festival Atmosphères », pour suivre le programme du festival.

Mécénat auprès de la Comédie-Française

Rendre le théâtre accessible au plus grand nombre est une mission fondamentale pour la Comédie-Française. Le groupe Covéa est convaincu, lui aussi, du rôle primordial de l'éducation et de la culture dans le maintien du lien social, dans la transmission des savoirs et dans le progrès des valeurs humanistes.



C'est pourquoi Covéa, en 2022, a soutenu deux programmes mis en place par la Comédie-Française :

- Le premier vise à ouvrir le théâtre à ceux qui en sont éloignés. Près de 900 spectateurs en situation de handicap et 4 000 spectateurs en situation précaire ont ainsi pu découvrir le premier théâtre de France.
- Le second consiste à aller à la rencontre de ceux qui ne peuvent pas venir au théâtre. Ainsi, près de 2 300 bénéficiaires ont eu accès à la diffusion de spectacles dans les établissements pénitentiaires.

Mécénat auprès du Théâtre de Niort

Depuis 2016, MAAF soutient et partage la culture localement via son mécénat auprès du théâtre national du Moulin du Roc à Niort. Ce partenariat est aligné avec les engagements de MAAF, le Moulin du Roc valorisant l'égalité des chances et l'accès pour tous à la culture.

Pour la saison 2022-2023, MAAF soutient trois spectacles de la scène niortaise.

3.1.3 — Participer à l'évolution socio-économique des territoires

Nous sommes un acteur de la dynamisation des territoires par notre taille et grâce à notre implantation géographique. Nos nombreux sites de production et nos agences se répartissent sur l'ensemble du territoire national, y compris outre-mer. Nos territoires sont des centres urbains de toutes tailles, des zones périurbaines, parfois sensibles, des campagnes dynamiques, souvent proches des littoraux, et des campagnes fragiles où l'accès aux soins et aux services est raréfié.

1 — Politique

Nos marques ont un rôle important à jouer pour réduire les fractures géographiques. Actrices de service local, elles sont aussi un maillon du nécessaire lien social. Elles stimulent la vie économique sur leurs territoires, en partenariat avec les prestataires et les réparateurs impliqués dans la chaîne de l'assistance et de l'indemnisation des sinistres. Elles soutiennent les start-up et les entreprises innovantes et impulsent des solutions nouvelles pour répondre aux enjeux émergents de l'assurance. Elles sont également partenaires d'institutions œuvrant pour le dynamisme économique local, comme les chambres de commerce, les chambres des métiers ou encore les administrations.

Notre présence sur le territoire

Implantation de nos sites centraux

Par son implantation, le groupe Covéa participe à l'évolution socio-économique des territoires. Il assure la proximité auprès de ses clients grâce au maillage territorial de ses marques. Il agit sur les bassins d'emploi de ses principaux sites et soutient les entreprises locales par l'action de ses fondations et de ses incubateurs.

Impact sur les bassins d'emploi

En 2019 (dernier chiffre INSEE), MAAF emploie 2 880 salariés sur le site principal de Chauray, ce qui représente un poids de 5,6 % de l'effectif salarié du bassin d'emploi de l'unité urbaine de Niort. Aux impacts sur les emplois directs s'ajoutent ceux des emplois indirects par le recours aux prestataires locaux, de transports, d'éducation, de commerce, de vie sociale et culturelle.

➔ 5,6 % des salariés du bassin d'emploi de l'unité urbaine de Niort travaillent chez MAAF.

Périmètre groupe MAAF = base sociale (N-3) Niort/nombre de salariés sur les bassins d'emplois de l'unité urbaine de Niort (chiffres INSEE N-3).

La totalité de l'effectif MAAF se situe en France métropolitaine ou dans les départements et régions d'outre-mer. Le site central est à Chauray, dans l'agglomération de Niort.

Maillage territorial

Avec 504 points de vente, MAAF dispose d'un réseau de 2 672 collaborateurs garants de la proximité avec ses clients.

2 — Actions de l'année et résultats

Covéa poursuit sa dynamique au sein des écosystèmes numériques régionaux. Le Groupe a pour objectif d'accroître sa proximité avec les start-up qui innovent dans le digital, en particulier dans l'AssurTech.

MAAF et French Assurtech

MAAF et, à travers elle, le groupe Covéa sont membres de French Assurtech, un dispositif d'innovation dont l'ambition est d'impulser de nouvelles solutions pour l'assurance de demain. Les objectifs de French Assurtech sont notamment d'œuvrer à l'accélération des start-up de l'insurtech, de favoriser le partage

MAAF s'associe avec des start-up

En tant que membre de French Assurtech depuis cinq ans, MAAF a :

- accompagné les start-up comme Testamento², Bifröst³, Zei⁴, à travers des travaux d'étude, de conception et de commercialisation des produits et services. En 2022, la start-up Dotaki expérimente avec les équipes digitales le moyen d'optimiser les parcours digitaux pour nos clients et prospects.
- conclu des partenariats business avec Testamento et AfterData.

² Testamento, conçu avec des notaires et avocats, propose de l'information relative au testament et à la transmission, ainsi que des outils de rédaction de documents juridiques permettant de sécuriser le patrimoine de chacun.

³ Bifröst propose une plateforme digitale qui permet de simplifier le transfert de risques entre assureurs et réassureurs.

⁴ Zei est une plateforme digitale permettant aux entreprises d'améliorer leur démarche d'impact environnemental et sociétal, et de la valoriser auprès de leurs parties prenantes pour accélérer le ROI de la RSE.

d'expérience et la coopération entre les acteurs mutualistes. French Assurtech contribue également au développement du numérique sur le territoire niortais. Le salon de l'Insurtech, de l'innovation et du risque (INNN), organisé chaque année en octobre en collaboration avec l'agglomération niortaise et le Medef, permet de rassembler pendant deux jours les start-up et les experts du risque et de l'innovation en assurance, pour des rendez-vous business, « pitches » et conférences. Plus de 1 500 personnes ont participé au salon en 2022.

Les journées solidaires

En 2022, Covéa a repris ses actions solidaires après la période du confinement. Ces journées sont destinées aux salariés du Groupe qui souhaitent consacrer une journée de congé pour aider une association proche de chez eux.

- ➔ Le taux de remplissage des journées a été de 68 %.



21 journées ont été organisées

(dont 3 dédiées aux collaborateurs et partenaires de GMF) entre septembre 2022 et janvier 2023, en partenariat avec Unis-Cité Solidarité Entreprises, à proximité des principaux sites de Covéa : Paris, Le Mans, Niort, Chartres, Tours, Strasbourg, Lyon, Nantes.

173 collaborateurs Covéa

et 20 collaborateurs GMF ont donc participé à différentes animations au sein des associations partenaires, sur plusieurs thématiques en lien avec notre politique RSE : lutte contre l'exclusion, protection de l'environnement, handicap, lien intergénérationnel, hospitalier, recyclerie et égalité des chances.

3.1.4 — Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité

1 — Politique

Covéa s'engage dans l'enjeu universel que représentent la défense de l'environnement et la transition écologique, en étant conscient des enjeux qui lui sont propres.

Le Groupe s'engage ainsi dans une croissance durable, avec pour objectif la réduction de ses émissions directes de gaz à effet de serre de 3 % par an. La méthode *Science Based Targets* a permis d'identifier les sources d'émissions de Covéa liées à son activité d'exploitation et les leviers pour les diminuer. Une trajectoire a ensuite été établie pour réduire ces émissions. Cette « Trajectoire Bas Carbone » constitue le fil directeur du Groupe sur le sujet, avec 3 grands jalons alignés avec les objectifs mondiaux définis par les COP 21 et 26 : 2024, 2034 et 2050.

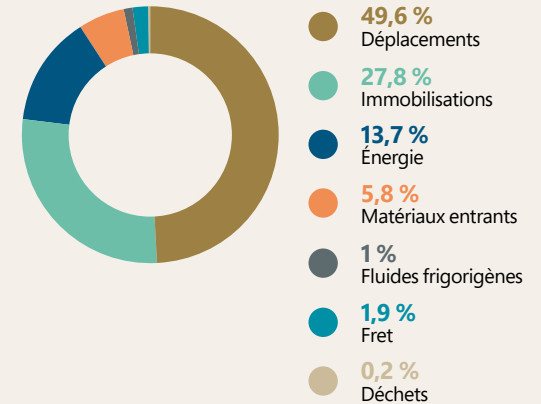
Cet objectif de baisse de nos émissions représente un enjeu stratégique pour Covéa, puisqu'il est inscrit dans le plan stratégique « Covéa 2024 - Grandir ensemble ». C'est également un défi collectif, car cet objectif est intégré dans le bonus annuel des dirigeants et dans l'accord d'intéressement.

L'impact carbone de Covéa est principalement lié aux déplacements des salariés ainsi qu'à la détention et à l'utilisation des immeubles et des matériels nécessaires à l'activité.

2 — Actions de l'année et résultats

En 2022, Covéa a poursuivi son engagement pour réduire l'impact environnemental lié aux déplacements de ses collaborateurs, tant pour les trajets professionnels que pour les trajets domicile-travail.

BILAN CARBONE DE COVÉA (SCOPES 1, 2 ET 3)



Cela s'est traduit par l'augmentation significative de la part des véhicules à faible émission dans notre flotte de location longue durée et dans celle de nos directeurs. L'offre de location courte durée s'enrichit également de véhicules à faible émission. Les navettes courriers en Île-de-France se font en véhicule électrique.

Le Groupe incite ses collaborateurs à utiliser des modes de transport plus respectueux de l'environnement, qui leur permettront, par ailleurs, de réduire le coût de leurs déplacements domicile-travail.

Covéa a, entre autres, mis en place un **forfait mobilités durables**, qui intègre une large gamme de transports éligibles et des plafonds élevés. Ce dispositif a fait l'objet d'un important plan de lancement et de sensibilisation des collaborateurs, notamment au moment de la Semaine européenne de la mobilité, avec l'appui du réseau de relais géographiques RSE Covéa.

Par ailleurs, Covéa a lancé une expérimentation pendant 2 mois sur trois sites centraux : un prêt destiné aux collaborateurs de 60 vélos à assistance électrique, en partenariat avec GoodWatt. Cette initiative a rencontré un vif intérêt de la part des collaborateurs. L'expérimentation se poursuivra donc l'an prochain.

En septembre 2022, sur initiative des relais géographiques niortais et en concertation avec la communauté d'agglomération, une ligne express d'autobus électriques « TANLIBEXPRESS » a été mise en place pour relier directement le centre-ville de Niort au site MAAF (Chauray). Deux horaires sont proposés, le matin comme le soir.

Un appel d'offres a été lancé fin 2022 pour déployer, en 2023, une plateforme de covoiturage à destination des collaborateurs, afin de favoriser ce mode de transport pour les trajets domicile-travail. Le Groupe vient, en outre, de signer un contrat avec Automobile Club Formation pour former les collaborateurs aux risques routiers et à l'écoconduite.

Un plan pluriannuel a également été mis en place pour faire évoluer les infrastructures du Groupe de manière à favoriser les mobilités douces, notamment pour les collaborateurs se déplaçant à vélo (douches, abris vélos, rampes, voies cyclables au sein des campus, etc.).

Dans le cadre de notre schéma directeur immobilier, les projets de déménagement de collaborateurs font l'objet d'une étude d'impact et d'une sensibilisation à la mobilité alternative à la voiture individuelle.

Par ailleurs, fort de son engagement visant à réduire son empreinte environnementale, Covéa Immobilier recherche pour ses immeubles une certification et/ou un label environnemental lors de tout projet. En 2022, ont été obtenus :

- ➔ Le renouvellement de la certification BREEAM In-Use pour le site de Tivoli à Paris ;
- ➔ La certification BREEAM niveau Very Good Dauphin 5 à Niort.

Covéa Immobilier

a poursuivi, en 2022, le déploiement et l'animation de sa politique de développement durable.

Ainsi, concernant la réduction des consommations d'énergie :

- Le projet « Éco Énergie Tertiaire », structuré et lancé au sein des pôles Exploitation Le Mans, Niort et Paris, a été poursuivi. Les plans d'actions ont été établis avec un cabinet de conseil en gestion de l'énergie, en vue d'atteindre les objectifs de réduction de 40 à 60 % de consommation d'énergie dans les délais réglementaires exigés ;
- Un plan de sobriété énergétique a été défini en septembre 2022 pour participer à l'effort national et répondre ainsi aux demandes gouvernementales. Il vise une baisse de 10 % de la consommation énergétique d'ici à 2024 avec trois volets majeurs :
 - température de chauffage maximale à 19°, et climatisation déclenchée à partir de 26° ;
 - engagement de dresser un plan de réduction de l'éclairage des espaces et signalétiques extérieurs sur les sites centraux ;
 - une campagne d'éco-gestes auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

Développement des énergies renouvelables

Le groupe Covéa s'engage en faveur des énergies renouvelables et de la production d'énergie :

- Depuis le 1^{er} janvier 2022, souscription du contrat EDF 100 % énergie renouvelable, pour l'ensemble de nos sites en exploitation ;
- Deux chantiers de construction de parc de panneaux photovoltaïques en ombrières sont en cours, sur le site de Niort (MAAF), avec l'objectif de produire 10 % de la consommation électrique du site (5 177m², 3 000 panneaux), et sur celui de Chartres (MMA) (3 780 m², 2 160 panneaux).

Fin 2022, pour le patrimoine exploitation des sites centraux, ce sont plus de 69 523 m² (62 840 en 2021) qui ont été certifiés/labellisés « Travaux », et plus de 76 000 m² (68 000 m² en 2020) qui ont été certifiés et labellisés « Exploitation ».

Dans le cadre du programme « Booster du Réemploi », le développement de l'axe économie circulaire s'est renforcé avec le réemploi de matériaux sur les chantiers et la recherche de matériaux de réemploi en alternative aux matériaux neufs : intégration du chantier de rénovation du site central de Niort et de celui d'un bâtiment significatif sur le site du Mans.

Réemploi du mobilier

Des pilotes ont été menés en 2022 afin de maximiser le réemploi de mobilier, en interne ou en externe (via des dons ou la vente) :

- don de mobilier aux collaborateurs à l'occasion de quatre opérations de vidage de site ;
- revalorisation de l'ancien mobilier pour le réutiliser sur les sites à l'occasion de leur rénovation (un bâtiment à Nantes et un bâtiment à Niort) ;
- achat de mobilier d'occasion sur certains sites, en alternative à l'achat de mobilier neuf.

En outre, le déploiement de la politique de gestion des déchets s'est poursuivi en 2022 via :

- ➔ l'application de la charte de gestion des déchets de chantier, en pilote sur 2 projets au Mans ;
- ➔ le diagnostic déchet « Produits, Équipements, Matériaux, Déchets » (PEMD), réalisé sur 3 projets d'exploitation au Mans et à Niort ;
- ➔ le déploiement de la solution de collecte et de recyclage des mégots ÉcoMégot sur tous nos sites centraux ;
- ➔ la définition d'une stratégie concernant la traçabilité de tous nos déchets dangereux et non dangereux, d'exploitation ou de chantiers, avec la mise à jour des contrats de nos prestataires pour les impliquer dans cette démarche ;
- ➔ enfin, notre partenaire de restauration Sodexo a lancé, sur toute l'année 2022, une démarche anti-gaspillage alimentaire, *Wastewatch*, qui a permis d'identifier les postes générant le plus de déchets, afin de lancer des actions dès 2023.

À l'occasion de la Semaine européenne de la réduction des déchets, Covéa a mené une opération de collecte de matériels informatiques non utilisés, en partenariat avec l'association « Les Ateliers du Bocage », reconnue depuis plus de 25 ans pour son expertise en tri et en réemploi ainsi que pour ses activités environnementales et numériques solidaires.

Enfin, Covéa vient de lancer son plan de sobriété numérique. Cette mission, menée en collaboration avec la société Wavestone, s'est déroulée en trois phases :

- ➔ réalisation d'un diagnostic de maturité de sobriété numérique, en confrontant les pratiques du Groupe aux tendances du marché ;
- ➔ estimation plus fine de l'empreinte GES (gaz à effet de serre) du SI (système d'information) ;
- ➔ définition d'une feuille de route opérationnelle de montée en maturité sur la sobriété numérique, incluant la définition d'indicateurs clés de performances pour effectuer le pilotage.

➔ Émissions de gaz à effet de serre liées à l'énergie/m² MAAF Assurances SA : 11,75 kgeqCO₂/m² (soit -0,25 % par rapport à 2021, et -3,13 % depuis 2019)

La tonne équivalent CO₂ est calculée en multipliant les kWh d'énergie consommés par le facteur d'émissions de chaque type d'énergie. Les facteurs d'émissions de gaz à effet de serre sont issus de la base carbone suivant la dernière version en vigueur.

Les énergies utilisées sont l'électricité, le gaz, le fioul (donnée partiellement disponible), le réseau de chaleur de Paris (CPCU) et le réseau de froid de Paris (Climespace). La donnée énergie correspond aux factures régularisées par Covéa Immobilier sur une année glissante du 01/12 au 30/11.

Les données sont collectées au niveau site géographique. De ce fait, des clés de répartition sont appliquées en fonction du nombre de salariés de chaque société juridique sur le site.

Les sites de Tivoli et de Montparnasse étant multimarques, une clé de répartition complémentaire d'un tiers a été appliquée.

Les données MAAF Assurances SA ont été calculées en appliquant une clé de répartition correspondant au poids des salariés de MAAF Assurances SA au sein de la MAAF, soit 50,78 %. Les surfaces prises en compte dans le calcul de la surface utile brute (SUB) sont les m² de bureaux (hors surfaces de parking). La SUB est la surface plancher à l'intérieur des murs, hors trémiés d'escaliers, trémiés d'ascenseur, gaines techniques, terrasses, balcons et toitures terrasses.

Les données sont collectées au niveau site géographique. De ce fait, des clés de répartition sont appliquées en fonction du nombre de salariés de chaque société juridique sur le site. Le périmètre de consolidation de la donnée est la société juridique.



La biodiversité, au cœur des préoccupations de Covéa

- Des animations ont été réalisées sur la thématique de la biodiversité à Paris, Niort et Le Mans. Il s'agissait d'expliquer aux collaborateurs les principes de gestion écologique et différenciée mis en œuvre sur nos sites, avec nos prestataires, et de valoriser le label EcoJardin obtenu fin 2021 pour le site de Niort.
- Le Label EcoJardin a également été obtenu en 2022 pour le site de Saran.
- Le groupe Covéa vise la labellisation de cinq de ses grands sites d'ici à 2024. Un référent EcoJardin a été nommé afin d'accompagner au mieux les équipes immobilières des sites ciblés.

Mécénat pour comprendre les enjeux de la transition énergétique et écologique

L'analyse et la prévention des risques, notamment climatiques, sont au cœur du métier d'assureur. Elles reposent sur des connaissances et des expertises croisées permettant une meilleure anticipation des risques et de leurs conséquences.

En apportant, en 2022, son soutien au programme « Avenir Commun Durable » porté par le Collège de France, Covéa s'investit dans la recherche sur les questions environnementales et favorise le partage et la diffusion des savoirs. Cette action de mécénat se traduit concrètement par le soutien à la chaire « Avenir Commun Durable » dont l'enseignement est gratuit et ouvert à tous.

Partenariat de MAAF avec l'association du Groupe d'Étude des Cétacés du Cotentin (GECC)

L'association œuvre pour la préservation de la biodiversité maritime, en particulier celle des mammifères marins de la Manche.

Le soutien de MAAF au GECC permet principalement le suivi scientifique de la population des grands dauphins de la Manche et l'enrichissement de la plateforme numérique collaborative OBSenMer, outil de sciences participatives au service de la connaissance du milieu marin qui facilite la collecte, la sauvegarde et le partage de tous types d'observations en mer, notamment des mammifères marins. En 2022, 52 sorties en mer ont pu être effectuées (contre 38 en 2021). 4 stages d'éco-volontaires ont pu être organisés : 2 à Granville (50) et 2 à proximité de la ville du Havre (contre un seul en 2021). De nombreux temps forts de sensibilisation ont été menés dans différents festivals et fêtes de la science, parmi lesquels les Assises de la Biodiversité de la ville de Cherbourg ou encore un colloque Erasmus avec 250 collégiens et lycées sensibilisés.

Au cours de la journée mondiale des océans, le stand du GECC a réuni plus de 900 enfants. L'association a également participé à la 1^{re} édition de Fécamp Grand'Escale et a reçu à cette occasion plus de 600 visiteurs sur son stand.

- Au total, en 2022, le GECC a sensibilisé plus de 4 000 personnes grâce à son implication dans une quinzaine d'événements.



3.1.5 — Promouvoir la RSE dans la pratique des affaires

1 — Politique

Le Groupe fonde sa stratégie d'engagement sociétal sur un socle de responsabilités fortes parmi lesquelles figurent, entre autres, l'éthique des affaires, la lutte anticorruption, les achats responsables, le devoir de vigilance ou encore la lutte contre la fraude.

Dans ces différents domaines d'actions, nos engagements éthiques reposent sur des valeurs d'intégrité, de loyauté et de confiance. Ils s'incarnent dans des comportements appropriés

dans la conduite des affaires qui sont la responsabilité de tous, collaborateurs et dirigeants. Il s'agit là de fondements non négociables sur lesquels sont déployés des éléments prescriptifs.

Différentes directions du Groupe, notamment la Direction de l'Engagement sociétal, la Direction Conformité, la Direction des Risques et la Direction Performance & Stratégie Achats, assurent, chacune à leur niveau, le développement et le respect de ces valeurs. Des programmes d'amélioration continue, associant les directions opérationnelles, contribuent à la diffusion desdits principes de responsabilité au sein des métiers. En conséquence, un dispositif global de gestion, dit « Programme Tiers » et ayant vocation à encadrer les relations de Covéa avec ses parties prenantes externes, a été mis en œuvre au sein du Groupe.

2 — Actions de l'année et résultats

Engagement sociétal

Afin de permettre à ses collaborateurs de mieux comprendre les fondamentaux de la RSE et leur application au sein de Covéa, le Groupe a mis en place un module interactif de formation, suivi par 27 % des collaborateurs à fin 2022 (36 % en 2021).

Cette formation a été complétée en fin d'année avec un module de découverte de la finance durable en e-learning. Il permet de mieux comprendre les enjeux de l'ESG et le rôle des investisseurs dans le financement de la transition écologique et sociétale.

La présentation de la stratégie d'engagement sociétal et les actions réalisées ou en cours ont largement été relayées en interne et à l'externe pour inciter les parties prenantes du Groupe à s'approprier son engagement RSE et à se mettre en action.

Le déploiement de cette stratégie est également présenté chaque année dans les Conseils d'administration.

Achats responsables

Dans sa politique d'achats, Covéa s'engage durablement sur l'impact sociétal de ses achats. Le Groupe prend en compte leurs effets environnementaux, sociaux et sociétaux, sur ses parties prenantes internes comme externes.

Covéa est en cours de définition d'indicateurs pour suivre les effets de cette politique

- ➔ **100 % des fournisseurs consultés depuis septembre 2022 ont reçu un questionnaire RSE dans le cadre des appels d'offre.**

Par ailleurs, Covéa sensibilise ses collaborateurs aux achats responsables via des actions de communication réalisées tout au long de l'année. En 2022, par exemple, des actions de sensibilisation au secteur du travail protégé et adapté ont été réalisées auprès de tous les acheteurs. En parallèle, des rencontres entre les experts RSE de Covéa et les directions métiers ont permis de sensibiliser ces dernières à la thématique, en alignement avec les orientations du Groupe.

En complément, un e-learning relatif à la politique achats a été l'occasion de rappeler les fondamentaux des achats responsables.

Devoir de vigilance

Covéa élabore, met en œuvre et publie son plan de vigilance. Celui-ci identifie, notamment, les risques envers les droits humains, les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes et l'environnement liés aux activités d'assurance et de réassurance du Groupe, à celles de ses filiales et de ses sous-traitants et fournisseurs.

Covéa a déployé un mécanisme d'alerte permettant de recueillir les signalements relatifs à ces risques, accessible aux collaborateurs et aux tiers (voir paragraphe sur le dispositif d'alerte professionnelle ci-après).

Politique d'achats responsables

La politique d'achats responsables du Groupe repose sur :

- un dispositif Groupe de pilotage global de risque des tiers fournisseurs pour garantir une « vision 360 » unique en matière de risque fournisseur. Une dizaine de risques sont concernés : documents légaux, santé financière, dépendance économique, éthique des affaires (lutte anticorruption, devoir de vigilance), RGPD, LCB-FT, e-réputation, sous-traitance et RSE ;
- un dispositif digital de qualification des risques, selon une segmentation des tiers en 4 groupes de risques : faible/moyen/fort/très fort, pour définir et déclencher un dispositif d'évaluation approprié ;
- un dispositif d'évaluation des tiers fiable et piloté via l'envoi de questionnaires d'évaluation, avec notamment une évaluation RSE, transmise à tous les tiers consultés dans nos appels d'offres, qui compte pour 20 % de la note globale attribuée au fournisseur ;
- l'intégration d'entreprises du secteur du travail protégé et adapté et/ou de travailleurs indépendants handicapés dans les consultations et appels d'offres, à chaque fois que l'offre marché le permet ;
- la consultation de PME, quand cela peut répondre aux spécifications, pour soutenir le tissu économique.

Éthique des affaires

La charte éthique de Covéa, totalement réactualisée en 2021, est le document de référence des valeurs éthiques du Groupe. Elle constitue un repère commun qui permet à chacune et chacun d'exercer sereinement ses activités professionnelles dans le respect des principes et des règles édictés par le Groupe.

Elle a vocation à guider les collaborateurs dans les comportements attendus et les comportements à éviter ou à proscrire sur des thématiques relevant, notamment, de :

- ➔ la responsabilité sociale, sociétale et environnementale,
- ➔ la protection de la clientèle,
- ➔ l'éthique des affaires,
- ➔ la protection des actifs du Groupe.

Elle rappelle l'existence du dispositif d'alerte professionnelle, qui permet la détection de dysfonctionnements internes, et contribue ainsi à développer une culture de l'intégrité.



Dispositif d'alerte professionnelle

Le groupe Covéa a déployé, depuis 2018, un dispositif d'alerte unique permettant de répondre à ses obligations légales, au titre :

- ➔ de la protection des lanceurs d'alerte, issue de la loi Sapin II du 9 décembre 2016,
- ➔ du dispositif de prévention et de détection de la corruption, issu de la loi Sapin II du 9 décembre 2016 (voir paragraphe sur la lutte contre la corruption ci-après),
- ➔ du plan de vigilance, issu de la loi sur le devoir de vigilance du 27 mars 2017 (voir paragraphe sur le devoir de vigilance ci-dessus).



La plateforme du dispositif d'alerte de Covéa

Le dispositif d'alerte est accessible à l'ensemble des collaborateurs du groupe Covéa et à tout tiers, grâce à une plateforme en ligne qui permet de faire facilement un signalement.

Cette plateforme, entièrement sécurisée, permet de recueillir et de traiter les signalements portant sur :

- des infractions ou des violations de la réglementation, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général,
- des manquements ou des situations contraires au Code de conduite anticorruption Covéa,
- des risques d'atteinte aux droits humains, aux libertés fondamentales, à la santé et la sécurité des personnes, à l'environnement.

Le groupe Covéa a mis en œuvre tous les moyens pour recueillir et traiter, en toute confidentialité, les informations transmises dans ce cadre.

Il veille tout particulièrement à assurer la protection des lanceurs d'alerte et la confidentialité de leur identité.

Le dispositif d'alerte a été actionné 8 fois en 2022.

Lutte anticorruption

Le Groupe considère comme fondamentale la lutte contre la corruption dans le cadre des relations qu'il entretient avec des tiers (parties prenantes externes). Il applique un principe de « tolérance zéro » en matière de corruption et de trafic d'influence.

Conformément aux exigences de la loi Sapin II, Covéa déploie un programme de prévention et de détection de la corruption.

Le dispositif de lutte anti-corruption

comporte notamment :

- une cartographie des risques d'exposition aux faits de corruption ;
- un Code de conduite anticorruption, annexé au règlement intérieur ;
- un régime disciplinaire permettant de sanctionner les manquements à ce code ;
- un registre des cadeaux et des invitations ;
- un dispositif d'alerte professionnelle, permettant de signaler au référent alertes du Groupe toute situation contraire au Code de conduite anticorruption ;
- un programme de formation spécifique visant à sensibiliser les collaborateurs à la lutte contre la corruption ;
- une procédure comptable et un plan de contrôles comptables ;
- des mesures d'évaluation et de contrôle du bon fonctionnement du dispositif anticorruption.

Covéa a déployé un dispositif de formation sur la lutte contre la corruption qui repose sur :

- ➔ **un module e-learning, obligatoire pour les cadres :**
Cette formation d'environ une heure leur permet d'identifier les différentes formes de corruption, de connaître le dispositif anticorruption déployé par le Groupe, de susciter leurs bons réflexes et d'évaluer leurs connaissances.
- ➔ **89 % des cadres MAAF Assurances SA ont réalisé le parcours de formation (88 % en 2021).**
Périmètre : collaborateurs cadres et Directeurs au statut actif, hors Covéa D, hors alternants et stagiaires.
- ➔ **Une formation en classe virtuelle, obligatoire pour les personnels les plus exposés, tels qu'identifiés avec la cartographie des risques de corruption :**
Cette formation de 3 heures en classe virtuelle leur permet d'avoir un rappel des différentes formes de corruption, une présentation des mesures déployées en interne, et d'identifier les situations de risque de corruption liées à leur métier ainsi que la bonne attitude à adopter. Ces actions de formation ciblées ont débuté en 2022.
- ➔ **50 % des cadres MAAF Assurances SA ciblés en 2022 ont réalisé le parcours de formation.**
Périmètre : collaborateurs cadres au statut actif, ciblés en 2022 comme étant les plus exposés tels qu'identifiés avec la cartographie des risques de corruption.
- ➔ **Une formation en présentiel, obligatoire pour les membres de l'instance dirigeante ainsi que pour les directeurs les plus exposés du fait de leur fonction, identifiés grâce à la cartographie des risques de corruption.**
En 2022, cette formation d'une heure et demie, animée par la Direction de la Conformité et un avocat spécialisé en droit pénal des affaires, leur a permis de découvrir les recommandations de l'Agence Française Anticorruption (AFA), d'appréhender la responsabilité personnelle du dirigeant dans le déploiement des mesures anticorruption et la responsabilité pénale en cas de faits

de corruption. Le module contient des cas pratiques adaptés à leur situation.

- ➔ **100 % des dirigeants MAAF Assurances SA ciblés en 2022 ont réalisé le parcours de formation.**

Périmètre : directeurs ciblés en 2022 comme étant les plus exposés tels qu'identifiés avec la cartographie des risques de corruption

Indicateur clé de performance - Périmètre société juridique = nombre de cadres ayant suivi la formation dans son intégralité depuis son lancement en mars 2018/nombre de cadres de la base sociale (CDI hors suspendus + CDD).

Indicateur clé de performance - Périmètre groupe Covéa = nombre de cadres ayant suivi la formation dans son intégralité depuis son lancement en mars 2018/nombre de cadres de la base sociale (CDI hors suspendus + CDD).

Evolution méthodologique du calcul en 2021 = les effectifs considérés sont hors alternants. Périmètre 2020 retraité sur les mêmes bases.

Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Le groupe Covéa est pleinement sensibilisé aux enjeux de la réglementation sur la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT), ainsi qu'à ceux du gel des avoirs. Le cadre réglementaire associé évolue régulièrement et démontre la préoccupation toujours croissante des autorités compétentes en la matière.

La Politique de Lutte contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme et de Gel des Avoirs

de Covéa a pour objet de formaliser et de décrire le dispositif général de LCB-FT et de gel des avoirs applicable dans chacune des sociétés du Groupe. Elle doit permettre la convergence des procédures de ces sociétés, tout en prenant en compte les particularités liées à des organisations différentes ou à des réseaux de distribution distincts, et de capitaliser sur les meilleures pratiques. Les procédures spécifiques en place au sein du Groupe couvrent les attendus réglementaires et la vigilance permanente exercée en matière de LCB-FT et de gel des avoirs. Formalisées et diffusées aux personnes concernées, elles sont également mises à disposition des collaborateurs et des réseaux commerciaux sur les intranets.

Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Les procédures de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme sont revues annuellement et mises à jour en cas de modification de la classification des risques du Groupe ou d'évolution réglementaire. Elles couvrent les sujets suivants :

- l'entrée en relation d'affaires et la connaissance du client, notamment concernant les Personnes Politiquement Exposées (PPE), l'actualisation de ces informations ;
- la détection des personnes faisant l'objet d'une mesure de gel des avoirs ;
- la surveillance des opérations atypiques et la mise en œuvre de mesures de vigilance tout au long de la relation d'affaires ;
- l'examen renforcé des situations à risques et la déclaration des soupçons à Tracfin ;
- la formation du personnel sur l'ensemble des mesures permettant de respecter la réglementation LCB-FT et le gel des avoirs ;
- le contrôle interne de la bonne mise en œuvre de ces dispositifs au sein du Groupe.

En 2022, l'ensemble des réseaux et des collaborateurs (peu exposés et exposés au risque LCB-FT) a été invité à actualiser ses connaissances LCB-FT au travers d'une formation e-learning. Tout nouveau collaborateur, lors de son intégration, suit également un des modules de formation LCB-FT en fonction de son exposition au risque.

Lutte contre la fraude externe

Au regard de ses valeurs mutualistes, la lutte contre la fraude externe est une priorité pour Covéa, ainsi qu'un enjeu réglementaire de maîtrise de ses risques opérationnels, selon la directive Solvabilité 2.

Le dispositif de lutte contre la fraude externe à l'assurance de Covéa repose sur deux principes : protéger la communauté des assurés du risque de fraude et contribuer à la maîtrise de la charge sinistre ainsi qu'à la qualité des risques assurés. Mis en œuvre de manière transverse et impliquant tous les acteurs de la gestion des sinistres, il consiste en des actions de cartographie, formation, animation, veille/documentation, coordination, détection, gestion/investigation, assistance, pilotage, etc. Le dispositif est conforme aux réglementations relatives à la protection des données et à la vie privée (RGPD et loi sur la protection des données).

Par ailleurs, Covéa est adhérent et membre du Conseil d'administration de l'Agence de lutte contre la fraude à l'assurance (ALFA). Le Groupe participe activement aux actions de l'agence : formations, veille, partage d'innovations et mise à disposition de moyens informatiques d'échanges conformes à la réglementation, animation du réseau d'enquêteurs certifiés.

Lutte contre l'évasion fiscale

Le groupe Covéa respecte ses obligations de reporting « pays par pays » (CBCR, *Country by Country Reporting*) et transmet l'ensemble des informations attendues à l'administration fiscale française, conformément aux dispositions de la loi visant à lutter contre l'érosion de la base imposable et le transfert de bénéfices à l'étranger : ces informations font l'objet d'un échange automatique avec les administrations fiscales des pays où le Groupe est implanté. Le Groupe n'est pas implanté dans des États ou territoires considérés comme non coopératifs par la France ou par les instances officielles dont la France est membre (OCDE, Union européenne).

Par ailleurs, dans le cadre de ses obligations fiscales, le Groupe applique à ses entités la norme **Common Reporting Standard (CRS)**, qui permet aux administrations fiscales d'avoir la connaissance systématique des revenus perçus à l'étranger par ses résidents fiscaux, et se conforme aux exigences de la loi américaine **FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act)**, qui vise à lutter contre les montages d'évasion fiscale impliquant des comptes ou entités étrangères détenus par des contribuables américains.

Transactions intra-Groupe transfrontalières

En matière de transactions intra-Groupe, Covéa se conforme à la norme de l'OCDE ainsi qu'aux dispositions réglementaires françaises et veille à ce que les politiques de prix de transfert mises en œuvre respectent le principe de pleine concurrence.

En France, le Groupe dépose annuellement une déclaration détaillant sa politique de prix de transfert et produit une documentation pour les entités soumises à cette obligation.

100 % des entités françaises concernées disposent de cette documentation.

3.1.6 — Garantir la sécurité des données et des systèmes d'information

1 — Politique

Le Groupe veille à anticiper les réglementations et les conséquences des évolutions technologiques et participe activement aux réflexions de la profession sur l'application du règlement général sur la protection des données (RGPD).

Par ailleurs, la politique de prévention du risque de cyberattaques de Covéa et de ses filiales, dont MAAF Assurances SA, permet d'assurer la continuité des activités essentielles inhérentes aux différents métiers et missions du Groupe. Un document de « politique globale de sécurité des systèmes d'information » (PGSSI) a été élaboré en 2017 pour fixer les principes fondateurs à l'égard de la sécurité des Systèmes d'Information (SI).

2 — Actions de l'année et résultats

Engagement sociétal

Covéa attache une vigilance extrême à la protection et à la confidentialité des données, à la transparence de l'information des personnes concernées, à la conformité de ses processus de collecte et de traitement de données et à la sécurité des systèmes d'information.

La démarche de **Privacy By Design**, instaurée par le RGPD, vise à intégrer le respect de la protection des données, à chaque niveau de l'entreprise et dès la conception des projets, notamment en s'assurant de la pertinence des données collectées, en respectant les droits des personnes et en prenant les mesures techniques et organisationnelles appropriées au traitement des données concernées. La démarche *Privacy By Design* a ainsi été prise en compte dans les différents projets du Groupe.

Les analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD) nécessaires ont également été effectuées. L'analyse d'impact relative à la protection des données est en effet requise lorsqu'un traitement, compte tenu de sa nature, de sa portée, du contexte et de ses finalités, est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques. Le traitement doit alors faire l'objet d'une description et d'une présentation de ses finalités, d'une évaluation de la nécessité et de la proportionnalité des opérations prévues au regard desdites finalités, d'une évaluation des risques pour les droits et libertés des personnes concernées et d'une description des mesures envisagées pour faire face aux risques.

Le Groupe a, par ailleurs, mené des actions visant au renforcement des règles d'accès aux espaces clients des marques.

Enfin, Covéa a formé ses collaborateurs à l'usage des données sensibles et aux règles de protection des données personnelles.

RGPD

En 2022, Covéa a poursuivi sa démarche de mise en œuvre des principes édictés par le RGPD, en s'appuyant sur une équipe de cinq personnes, entièrement dédiée à la protection des données, et sur les Référents DPD nommés dans les principales directions Marques et les directions Transverses traitant des données à caractère personnel.

➤ 97 % des collaborateurs MAAF Assurances SA ont réalisé le module de formation « Mission RGPD » en 2022 (96 % en 2021).

Indicateur clé de performance - Périmètre société juridique = nombre de collaborateurs présents au 31/12 ayant terminé le module de formation « Mission RGPD »/base sociale (CDI, hors suspendus + CDD).
Périmètre groupe Covéa = nombre de collaborateurs présents au 31/12 ayant terminé le module de formation « Mission RGPD »/base sociale (CDI, hors suspendus + CDD).
Évolution méthodologique du calcul en 2021 = les effectifs considérés sont hors alternants. Périmètre 2020 retraité sur les mêmes bases.

Le document de « politique globale de sécurité des systèmes d'information » (PGSSI) traduit les exigences de la direction pour mettre en œuvre les moyens permettant de protéger de manière efficace les SI. Cette politique est sous la responsabilité du Directeur de la Sécurité des systèmes d'information du Groupe. Une charte d'utilisation du système d'information est également adossée au règlement intérieur du Groupe, afin de positionner la responsabilité de chaque utilisateur de nos systèmes d'informations.

Les équipes de cybersécurité sont à l'écoute des collaborateurs du Groupe via l'adresse mail cybersafe@covea.fr

➤ 42 % des collaborateurs MAAF Assurances SA ont réalisé au moins un module du parcours de formation SSI (40 % en 2021).

Indicateur clé de performance - Périmètre société juridique = nombre de salariés ayant terminé au moins un module du parcours de formation de sécurité informatique « Mes premiers pas dans la sécurité de l'information » composé de plusieurs modules (par exemple : en situation de mobilité, le mot de passe, la mise à jour des équipements informatiques, les dangers potentiels des liens et des pièces jointes) depuis son lancement en juin 2017/base sociale (CDI hors suspendus + CDD).

Indicateur clé de performance - Périmètre groupe Covéa = nombre de salariés ayant terminé au moins un module du parcours de formation de sécurité informatique « Mes premiers pas dans la sécurité de l'information » composé de plusieurs modules (par exemple : en situation de mobilité, le mot de passe, la mise à jour des équipements informatiques, les dangers potentiels des liens et des pièces jointes) depuis son lancement en juin 2017/base sociale (CDI hors suspendus + CDD).

Évolution méthodologique du calcul en 2021 = les effectifs considérés sont hors alternants. Périmètre 2020 retraité sur les mêmes bases.

Programme CyberSafe

La Direction des Risques et Sécurité informatique met en œuvre un programme de sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs appelé CyberSafe.

Celui-ci comprend :

- un point d'étape du programme CyberSafe aux comités de direction (marques MAAF, MMA et GMF) ;
- des campagnes de communication sur l'intranet et le réseau social du Groupe, avec des jeux-concours et des articles pour mieux appréhender la cybersécurité ;
- un parcours de formation comprenant plusieurs modules dont les situations de mobilité, le mot de passe, la mise à jour des équipements informatiques, les liens et les pièces jointes, etc ;
- des exercices de phishing (hameçonnage) visant l'ensemble des collaborateurs du Groupe, pour les sensibiliser sur la manière d'identifier les mails frauduleux et les conseiller afin de développer les bons réflexes.

3.2 — Employeur responsable

Covéa, dont MAAF Assurances SA, place l'humain et le collectif au cœur de son rôle d'employeur. Le Groupe donne la priorité à la santé, à la qualité de vie et aux conditions de travail de ses salariés. Et parce que ce sont eux qui créent, au quotidien, la différence de ses services, Covéa veille à leur proposer un projet stimulant fait d'opportunités de mobilité interne, de promotion de la diversité et de dialogue social. C'est dans cet esprit que le groupe Covéa a signé, en février 2022, un accord relatif à la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT).

3.2.1 — Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés

1 — Politique

La politique de prévention des risques professionnels et de santé au travail de Covéa a vocation à :

- favoriser la qualité de vie au travail ;
- préserver la santé physique et mentale des salariés ;
- anticiper les exigences légales en matière de santé et de sécurité au travail ;
- contribuer à la performance durable de l'entreprise ;
- participer à la qualité du dialogue social.

Accord relatif à la qualité de vie et aux conditions de travail

L'accord relatif à la qualité de vie et aux conditions de travail répond à plusieurs enjeux :

- Covéa met en œuvre une démarche bien identifiée avec des acteurs clés, dans le but d'inscrire durablement les principes de prévention des risques professionnels et d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail dans son action quotidienne.
- Covéa entend continuer à inscrire l'activité des collaborateurs dans une organisation du travail respectueuse de la santé, de la sécurité et de l'équilibre des temps de vie.
- Face à l'urgence environnementale et climatique, Covéa a mis en place et développé des dispositifs répondant à ces enjeux, notamment le télétravail, le « verdissement » du catalogue de flotte de véhicules de fonction, le forfait mobilités durables pour promouvoir les mobilités douces, et différentes mesures, telles que des bornes de recharge pour véhicules électriques et hybrides rechargeables, des ombrières solaires sur les sites centraux... Covéa entend ainsi compléter ces mesures en encourageant les modes de transport plus vertueux.

Cette politique s'appuie, au sein de la Direction générale des Coopérations humaines, sur une équipe dédiée transverse qui intervient sur les différents sites du groupe Covéa. Par ailleurs, les collaborateurs peuvent contacter directement une équipe de proximité spécialisée.

2 — Actions de l'année et résultats

En 2022, Covéa a maintenu une cellule de prévention des risques pour accompagner et écouter les collaborateurs et les managers. Covéa a également accompagné les collaborateurs pour favoriser la vaccination et a veillé à permettre une reprise progressive d'activité sur les sites, tout en maintenant les mesures barrières.

Par ailleurs, le Document Unique de Covéa a été actualisé. Les risques prioritaires ont fait l'objet d'un plan d'action annuel de prévention sur trois champs :

- agir sur l'environnement de travail ;
- sensibiliser, informer et outiller les collaborateurs ;
- détecter et prendre en charge des situations de travail dégradées, qu'elles soient individuelles ou collectives, et mettre en place l'accompagnement nécessaire.

L'objectif de la démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels est de prévenir, diminuer, voire supprimer, l'exposition des collaborateurs à un ou plusieurs risques liés au travail. Les mesures de prévention mises en œuvre permettent de limiter l'impact de ces risques sur la santé physique et/ou mentale des collaborateurs et participent à renforcer l'équilibre au travail.

Covéa a poursuivi ses actions récurrentes de prévention et de santé : études sur l'absentéisme, accidents de travail et de trajet, coordination entre les métiers, évaluation des risques, études sur l'impact humain, réflexions sur le plan de formation au risque routier et sur l'amiante, mise à jour des procédures de prévention.



Par ailleurs, Covéa a signé, pour la 6^e année consécutive, la **Charte de la parentalité**. Le Groupe s'engage ainsi à offrir un environnement de travail favorable pour les salariés-parents. Covéa met en place des actions concrètes dédiées : places en crèche, solutions de garde occasionnelle ou d'urgence, mais aussi conférences et ateliers, coaching ou formations sur des thèmes variés comme le sommeil, l'alimentation, l'apprentissage...

- ➔ **Le taux d'accidents de travail avec arrêt est de 1,66 % en 2021 (1,976 % en 2020 et 2,583 % en 2019).**

Nombre d'accidents de travail avec arrêt/nombre d'heures théoriques de présence x 106. Chiffre 2022 non disponible à la date de finalisation de la DPEF

- ➔ **81 % de télétravailleurs (77,6 % en 2021) sur les salariés éligibles et hors contrats suspendus.**

- ➔ **67 % de taux de participation au baromètre d'écoute interne et 63 % de taux d'engagement des collaborateurs.**

Premier baromètre écoute des collaborateurs 2022, à l'échelle du groupe Covéa

1^{er} baromètre d'écoute des collaborateurs Covéa

Covéa a lancé en 2022 son tout premier baromètre d'écoute des collaborateurs à l'échelle du Groupe, afin de mesurer leur engagement et leur ressenti sur 20 thématiques.

Pour cette première édition, plus de deux collaborateurs sur trois se sont exprimés (67 % de taux de participation).

Cette participation homogène au sein des directions nous a permis d'obtenir une image complète et représentative des points de vue, des opinions et de l'engagement au sein de Covéa. Le sondage a ainsi permis de recueillir 11 000 verbatim sur des thématiques variées, telles que le travail à distance, l'amélioration des outils informatiques du quotidien ou encore la complexité des processus internes. Les résultats de ce premier baromètre interne mettent en avant Covéa comme un employeur particulièrement attentif à ses collaborateurs.

Parmi les points de force du Groupe : équilibre vie privée-vie professionnelle, conditions matérielles de travail, package rémunération et avantages sociaux, respect de la diversité.

Sur ce dernier item, 7 collaborateurs sur 10 considèrent que l'enjeu de la diversité est bien intégré au sein de Covéa. Parmi les axes d'amélioration identifiés, la Direction générale est déjà à l'œuvre : plan de communication pour mieux irriguer l'ensemble des actions de Covéa en faveur de l'innovation, valorisation de son engagement pour le respect de l'environnement, reconnaissance individuelle renforcée, assouplissement du télétravail, programme de modernisation de notre environnement de travail.

Au sein de chaque direction, les plans d'actions 2023 sont également nourris des enseignements du baromètre 2022.

3.2.2 — Contribuer au développement durable du capital humain et à la gestion des talents

1 — Politique

C'est grâce aux femmes et aux hommes du Groupe que Covéa fait la différence pour développer son activité. La formation tout au long de la vie professionnelle et la gestion des carrières sont des leviers essentiels dans sa stratégie de compétitivité.

C'est pourquoi Covéa s'engage, à travers son accord GPEC 2021-2023 (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences), à concourir au maintien et au développement des compétences des salariés. Le Groupe s'engage également à faciliter la mobilité interne, en renforçant la démarche prospective pour anticiper l'évolution des emplois et en apportant aux collaborateurs les moyens de s'y préparer.

2 — Actions de l'année et résultats

Dans le cadre du plan prévisionnel stratégique et social (PPSS), la communication du top 15 des métiers qui recruteront dans les trois prochaines années est actualisée chaque année. Le Groupe prévoit ainsi, grâce à une démarche prospective accrue, de renforcer ses besoins en recrutements à venir et d'éclairer les collaborateurs dans la construction de leur parcours professionnel.

Par ailleurs, un large plan de communication interne rappelle aux collaborateurs et à leurs managers l'ensemble des dispositifs existants pour les accompagner dans le développement de leurs compétences, la construction et la mise en œuvre de leurs projets professionnels et de leurs souhaits de mobilité. Ce plan vise également à faciliter le partage de bonnes pratiques via des témoignages de collaborateurs et de managers.

Dispositif d'accueil

Un nouveau dispositif d'accueil des nouveaux embauchés est mis en place avec des supports et des événements spécifiques.

La formation des nouveaux collaborateurs dans le cœur de métier de l'assurance est un investissement pour Covéa. Le Groupe poursuit donc l'évolution de son patrimoine pédagogique en intégrant de nouvelles formes d'apprentissage (digital, simulateurs d'entretien, mise en pratique) apportant plus d'adaptabilité, d'autonomie, d'accessibilité, et facilitant le développement des compétences en continu.

L'auto-apprentissage est aussi facilité par l'enrichissement de nouvelles offres en libre-service et la mise à disposition de playlists.

Enfin, une équipe est dédiée à l'accompagnement des managers et au développement des filières métiers stratégiques.

➔ Taux d'accès à la formation professionnelle continue MAAF Assurances SA : 95,2 % (95,8 % en 2021).

Nombre de collaborateurs CDI présents au 31/12 ayant réalisé au moins une session de formation professionnelle continue dans l'année écoulée / effectifs CDI présents au 31/12.

3.2.3 — Promouvoir la diversité et l'égalité des chances

1 — Politique

L'identité mutualiste de Covéa en fait un acteur engagé sur l'égalité des chances. L'ambition de Covéa est de créer un impact sociétal fort, inclusif, concret pour accompagner chacune et chacun vers un monde de croissance durable. Le Groupe s'engage ainsi à promouvoir la diversité à travers une démarche inclusive, en accordant une place à tous les collaborateurs, quelles que soient leurs singularités, leurs différences et leurs opinions.

Cette ambition est, par ailleurs, concrétisée depuis 2017 par l'adhésion à la Charte de la diversité, preuve de l'engagement volontariste du Groupe, qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de partage des réalisations.

Cette ambition s'illustre à travers

5 axes majeurs :

- la promotion de la diversité et de l'inclusion ;
- la prévention et la lutte contre les discriminations et toutes formes de violences ;
- l'égalité des chances et l'égalité de traitement pour tous, dans l'accès à l'emploi, le recrutement, les parcours professionnels et, au quotidien, dans l'environnement de travail ;
- l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la mixité des métiers ;
- le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

Dans la continuité des actions déployées depuis de nombreuses années, les droits des femmes et l'inclusion des personnes en situation de handicap intègrent, en 2022, le plan stratégique « Covéa 2024 - Grandir ensemble ».

Outre les objectifs ambitieux négociés dans son dernier accord égalité professionnelle femmes/hommes, Covéa s'est fixé un nouvel objectif : atteindre d'ici 2024 la parité dans ses recrutements de cadres supérieurs et de cadres de direction.

Faire de Covéa et de ses marques l'entreprise la plus « accueillante » pour les personnes en situation de handicap est un autre défi relevé par le Groupe.

Les deux accords diversité (accord égalité professionnelle femmes/hommes et accord handicap) constituent des engagements phares de Covéa et des preuves concrètes de sa mobilisation pour l'égalité des chances, l'un des cinq champs d'actions de la stratégie « Notre Impact Sociétal ».

La diversité, une priorité

Via sa Fondation d'entreprise, créée fin 2022, le groupe Covéa œuvre également pour avoir un impact sociétal positif dans les trois domaines suivants : les droits des femmes, l'inclusion et les savoirs.

Les engagements du Groupe vis-à-vis des collaborateurs ont reçu plusieurs récompenses internationales : Covéa occupe, notamment, la 141^e place dans le classement 2023 du *Financial Times* des entreprises européennes « leaders » en termes de diversité en Europe sur un panel de 850 entreprises (175^e dans le classement 2022).

2 — Actions de l'année et résultats

Emploi et insertion des personnes en situation de handicap

- La signature de l'accord Handicap pour une période de trois ans (2021-2023) a pour objectif l'intégration des personnes en situation de handicap, de manière inclusive et en contribuant à leur employabilité. Cet accord fixe une forte ambition : recruter 150 collaborateurs en situation de handicap à fin 2023. Un livret interactif a été mis à disposition des collaborateurs pour partager et expliquer ses principaux axes ;
- 6,70 % de personnes en situation de handicap dans les effectifs de Covéa en 2021⁵ ;
- 60 collaborateurs en situation de handicap recrutés en 2022 (50 en 2021) ;
- 316 collaborateurs accompagnés en 2022 par la Mission Handicap et le pôle santé au travail (363 en 2021) ;
- Nomination d'un référent pour la mise en place des projets d'accessibilité numérique et physique.

Accessibilité numérique

Conformément au volet égalité des chances de la stratégie d'impact sociétal Covéa et à l'article 47 de la loi N°2005-102 du 11 février 2005 relative à l'accessibilité numérique, le Groupe, au travers de son schéma pluriannuel, a mis en place, en 2022, une gouvernance dédiée, la Team Accessibilité. Cette instance regroupe 16 référents accessibilité numérique chargés de coordonner les actions de chaque marque et de chaque direction métier concernées.

Prévention et lutte contre les discriminations

- 63 % des collaborateurs ont commencé ou terminé le e-learning « la diversité pour faire la différence » à fin 2022, depuis sa mise en ligne en 2019 ;

- Poursuite du déploiement du module « Recruter sans discriminer », destiné aux chargés de recrutement. 71 chargés de recrutement formés depuis le début de son déploiement en 2020 ;
- Poursuite du déploiement sur 3 ans du module de formations « Communiquer de manière inclusive », destiné aux professionnels de la communication.

11 audits

sur l'accessibilité numérique ont été réalisés en 2022 (13 en 2021), principalement sur les objets numériques internes.

En parallèle, des correctifs ont été mis en place à destination des sites maaf.fr, mmaf.fr et gmf.fr, afin d'améliorer leur accessibilité.

Une centaine de collaborateurs a été sensibilisée en 2022. Un premier plan de formation a été élaboré à destination de 130 collaborateurs (développeurs, designers UX/UI, *product owner*, chargés de communication, etc.) et sera lancé au 1^{er} semestre 2023.

Enfin, une clause relative à nos attentes et exigences en matière d'accessibilité numérique a été intégrée dans les cahiers des charges lors du lancement d'appels d'offres, mais également dans la phase de contractualisation des prestataires concernés par l'accessibilité numérique.

⁵ Taux d'emploi 2022 de personnes en situation de handicap non disponible à la date de finalisation de la DPEF

Égalité entre les femmes et les hommes

- ➔ Signature d'un nouvel accord triennal (2021-2023) relatif à l'Égalité professionnelle femmes-hommes, portant sur 6 domaines d'action : la promotion professionnelle et le recrutement externe, la formation professionnelle, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle, les violences sexistes et sexuelles et enfin la rémunération effective. Ces domaines d'action sont structurés autour d'objectifs et engagements concrets, qui font l'objet de plans de mise en œuvre permettant d'atteindre les objectifs fixés.
- ➔ Création du nouveau module de formation « Prévenir et agir contre les violences sexistes et sexuelles », à déployer sur 5 ans et destiné aux managers.

Actions marquantes

Covéa est engagé dans plusieurs actions marquantes concernant l'égalité entre les femmes et les hommes :

- un objectif de féminisation des cadres à 57 % ;
- l'augmentation de l'enveloppe destinée à la réduction des écarts de rémunération à 600 K€ sur la durée de l'accord ;
- l'indemnisation du congé paternité au-delà du régime légal, portée au niveau du salaire net sur toute la durée du congé paternité ;
- la poursuite du déploiement du module de formation « Parcours et projet au féminin », avec un nouveau module en 2022 pour les populations non cadres. L'objectif est d'accompagner les femmes dans leurs projets professionnels et de développer leur leadership : 77 collaboratrices ont été formées en 2022.

L'index de l'égalité professionnelle de Covéa publié de manière volontaire en 2023 a atteint 91 points sur 100 (données à fin 2022), un résultat relativement stable par rapport à celui publié en 2022 (92 points, données à fin 2021) ; soit 88 points sur 100 si l'on considère l'UES Covéa, un résultat en retrait de 1 point par rapport à 2021. L'index de l'UES Covéa s'élève quant à lui à 88 points sur 100, stable par rapport à l'édition 2022.

Le taux de féminisation global de Covéa est stable, à 65,7 %.

Taux de féminisation par statut :

Indicateur clé de performance - Périmètre société juridique
= nombre de femmes (en CDI hors suspendus + CDD) par statut/base sociale (CDI hors suspendus + CDD) par statut.

Non-cadre		cadre		Taux de féminisation global	
2022	2021	2022	2021	2022	2021
71,9 %	72,8 %	56,5 %	55,4 %	66,2 %	66,3 %

Par ailleurs, la part des femmes aux Conseils d'administration de MAAF Assurances SA est de 55,6 %⁶ à fin 2022 (55,6 % à fin 2021).

Dans le cadre de la loi Rixain, Covéa a publié pour la deuxième fois consécutive, en février 2023, le résultat des écarts de représentation des femmes et des hommes parmi les cadres dirigeants et les membres des instances dirigeantes (résultats au 31/12/2022).

Ainsi, MAAF publie pour la deuxième année les indicateurs ci-dessous et respecte strictement ses obligations en matière de publication des écarts de représentation :

Répartition F/H MAAF	Nb de femmes	Nb d'hommes
Écarts parmi les cadres dirigeants	4 (33,3 %)	8 (66,7 %)
Écarts dans les instances dirigeantes CODIR	2 (33,33 %)	4 (66,7 %)



Le réseau Cov&elles (réseau féminin de Covéa) et ses 40 ambassadrices en proximité dans les régions mènent des actions pour la promotion des carrières féminines et la mixité des métiers.

Le réseau a célébré ses 5 ans lors de sa rencontre annuelle, le 14 juin dernier, qui a réuni près de 500 participants. L'occasion de revenir sur les avancées et les actions phares du réseau en faveur de l'égalité femmes/hommes depuis sa création, de se projeter dans l'avenir et d'annoncer l'ouverture du réseau à toutes et tous. Le réseau Cov&elles, initialement ouvert aux femmes occupant des postes à responsabilité, permet en effet désormais à tous les collaborateurs volontaires et motivés de participer et de soutenir les actions en faveur de l'égalité femmes-hommes.

⁶ Hors administrateurs, représentants des salariés conformément à la réglementation applicable aux Conseils d'administration de SA.

Insertion professionnelle des jeunes

Covéa s'engage à favoriser l'insertion des jeunes dans la vie professionnelle, afin de renforcer et de renouveler les compétences de l'entreprise et de soutenir l'accès à la formation pour tous.

Dans ce sens, 400 alternants avaient été recrutés pour la rentrée 2021-2022, 600 alternants l'ont été à la rentrée 2022. Au total, 700 alternants sont présents au sein du Groupe en 2022-2023.

Covéa a pour objectif d'augmenter durablement le nombre d'alternants à 3 % de l'effectif total du Groupe. Pour mieux soutenir ces jeunes, un dispositif complet a été mis en place, avec une communauté dédiée qui les accompagne et les fédère.

Certification HappyIndex® Trainees Alternance

Covéa a obtenu, pour la deuxième année consécutive, la certification HappyIndex® Trainees Alternance, à l'issue d'une enquête menée auprès de nos alternants.

94 % des répondants recommandent le Groupe pour y effectuer une alternance.

Le dialogue social, une priorité pour Covéa

Malgré une conjoncture économique impactée par les suites de la Covid, la guerre en Ukraine, la montée de l'inflation et les événements climatiques, le dialogue social, auquel Covéa est profondément attaché, reste de qualité. Ce contexte a été pris en compte, notamment, au travers de la mise en œuvre de mesures en faveur du pouvoir d'achat des collaborateurs. Cela s'est traduit en particulier par la signature en juin de nouveaux accords d'intéressement et de participation, ainsi que par une mesure salariale spécifique dont toutes les organisations syndicales ont été signataires.

De plus, pour répondre à l'attente des organisations syndicales, il a été également décidé d'anticiper, dès le mois de novembre, la date des négociations annuelles obligatoires 2023 sur les rémunérations.

Par ailleurs, de nouvelles avancées en termes de qualité de vie et de conditions de travail (QVCT) se sont concrétisées par un accord signé en février 2022. Cet accord vient compléter les accords existants dont certaines mesures relèvent du périmètre de la QVCT, tels que les accords égalité femmes-hommes, handicap, temps de travail, télétravail...

Par ailleurs, cet accord contient 2 mesures emblématiques : le baromètre interne déployé dès 2022 et le forfait mobilités durables (FMD) destiné à favoriser les déplacements domicile-travail vertueux.

3.2.4 — Maintenir la qualité du dialogue social

1 — Politique

Covéa est attaché à un dialogue social de qualité. Celui-ci s'exerce au sein de différentes instances, selon le périmètre de l'enjeu. Les instances représentatives du personnel en place au sein de l'unité économique et sociale (UES) Covéa sont composées d'un Comité social économique central et de trois Comités sociaux économiques d'établissement (CSEE), à Niort, Levallois et Le Mans.

Dans un contexte sanitaire normalisé en cette année 2022, et après 2 années marquées par la crise Covid, l'animation des différentes instances représentatives du personnel au sein du Groupe s'est poursuivie activement dans des conditions d'exercice « d'avant crise ». Ainsi, les réunions se tiennent désormais toutes en présentiel, tout en continuant de laisser aux élus qui le souhaitent la possibilité d'y assister à distance.

Enfin, cette année était celle de la préparation des élections professionnelles, qui auront lieu en 2023, avec la négociation de l'accord pré-électoral et une activité dense tant au niveau des instances de dialogue qu'auprès des collaborateurs.

L'ensemble des réunions organisées avec les instances représentatives du personnel a représenté pour le pôle Affaires sociales de Covéa 54 % de son activité totale annuelle (nombre de jours de réunions rapporté au nombre de jours ouvrés).

2 — Actions de l'année et résultats

Dans le cadre de la négociation d'entreprise, les accords collectifs suivants ont été signés au sein de l'UES Covéa en 2022 :

- Accord collectif de groupe sur la méthodologie relative à plusieurs thèmes de négociation du premier semestre 2022 au sein de Covéa ;

- ➔ Accord collectif relatif à la participation au sein du groupe Covéa, exercices 2022, 2023, 2024 ;
 - ➔ Accord d'intéressement des salariés du groupe Covéa, exercices 2022, 2023, 2024 ;
 - ➔ Avenant constatant le terme de l'accord d'UES Covéa du 30/06/2020 et de son avenant du 29/01/2021 relatifs à la participation ;
 - ➔ Avenant constatant le terme de l'accord d'UES Covéa du 24/07/2020 relatif à l'intéressement aux résultats ;
 - ➔ Accord collectif relatif à la mise en place d'une mesure salariale spécifique au sein de l'UES Covéa ;
 - ➔ Avenant n°1 à l'accord collectif relatif au nouveau modèle de représentation du personnel et à ses moyens d'exercice au sein de l'UES Covéa (dit Accord relatif à la représentation du personnel) ;
 - ➔ Avenant n°1 de l'accord relatif au fonctionnement du Comité de groupe Covéa ;
 - ➔ Accord collectif relatif à la qualité de vie et des conditions de travail au sein de l'UES Covéa ;
 - ➔ Avenant n°2 à l'accord collectif de groupe relatif aux frais de santé des salariés du groupe Covéa (DRAS) ;
 - ➔ Avenant n°2 à l'accord collectif de groupe relatif à la Prévoyance des salariés du groupe Covéa (DRAS) ;
 - ➔ PV de désaccord 2022 relatif au temps de travail et à ses aménagements au sein de l'UES Covéa ;
 - ➔ PV de désaccord salarial 2022 au sein de l'UES Covéa.
-
- ➔ Avenant n°4 au plan d'épargne entreprise « MAAF » (déblocage exceptionnel de l'intéressement et de la participation investis en titre de l'entreprise sur le fonds « MAAF participatif 1 ») ;
 - ➔ Avenant n°1 à l'accord relatif au système de rémunération des conseillers du réseau salarié MMA VIE ;
 - ➔ Avenant n°6 à l'accord collectif relatif à la rémunération et aux conditions d'exercice des métiers de l'inspection ;
 - ➔ Accord collectif relatif au temps de travail des salariés des centres de relations client de MAAF Assurances SA (suite à dissolution ATLAS et EUROVAD et transfert d'activités vers MAAF Assurances SA).

3.3 — Assureur responsable

Les valeurs d'engagement humain, de proximité, de solidarité, de responsabilité et de recherche du progrès guident Covéa, dont MAAF Assurances SA, dans l'exercice de son métier d'assureur. Tout au long de la relation avec ses sociétaires et clients, Covéa, au travers de ses marques, se donne pour mission de les accompagner. Dans la conception des offres et services, comme dans la gestion des contrats ou dans les prestations d'indemnisation, les marques de Covéa cherchent à répondre aux enjeux sociétaux et environnementaux. En intégrant la prévention au cœur de son métier d'assureur, le Groupe veille également à anticiper et à prévenir les risques.

3.3.1 — Créer une expérience client qui accompagne autant qu'elle assure

1 — Politique

Axe majeur de la stratégie 2022-2024, l'expérience client doit être efficiente tout au long de la relation. Dans un monde marqué par de profonds bouleversements, Covéa, par l'intermédiaire de ses marques, veut être au rendez-vous des garanties et des services auxquels les clients aspirent : envol des nouvelles technologies, allongement de la durée de la vie, essor des réseaux sociaux, progrès scientifique, entre autres.

Ainsi, les principaux axes de la stratégie 2022-2024 de Covéa sur l'excellence de l'expérience client sont de mieux répondre aux attentes des clients et sociétaires, de renforcer son efficacité et d'intégrer un moteur de réassurance.

Nouveaux outils

Covéa se concentre prioritairement sur la simplification des parcours clients et sur une réactivité renforcée en cas de sinistre, tout en s'adaptant aux évolutions sociétales via une plateforme de services et d'offres. Face à un niveau d'exigence de plus en plus fort en matière de disponibilité, de réactivité et de personnalisation, le Groupe a accéléré sa digitalisation, son utilisation de l'intelligence artificielle et de la robotisation, pour apporter une réponse adéquate aux nouveaux besoins des clients et sociétaires.

L'usage de ces outils, conjugué à une forte proximité omnicanale, permet à Covéa de répondre rapidement tout en maintenant un contact humain, et ainsi d'accompagner toujours mieux ses clients et sociétaires.

2 — Actions de l'année et résultats

Suivi de la satisfaction clients

Baromètre de satisfaction à chaud

Le baromètre à chaud est un questionnaire envoyé à J+1 d'un contact avec la marque afin d'interroger les clients sur leur niveau de satisfaction global suite à cet échange.

La note de satisfaction à chaud de MAAF est de **8,9/10 en 2022** (8,9/10 en 2021 et 8,9/10 en 2020).

En 2022, **79 %** des clients se déclarent « très satisfaits » (notes de 9/10 ou de 10/10) (79 % en 2021 et 77 % en 2020).

Indicateur clé de performance - Périmètre marque = la note de la marque correspond à la moyenne des notes collectées tout au long de l'année calendaire, en réponse à la question : "Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction global de ce contact ?".

Baromètre de satisfaction à froid

Baromètre de satisfaction des particuliers :

La note de satisfaction globale (à froid) MAAF est de **8,2/10 en 2022** (8,2/10 en 2020 et 8,0/10 en 2018).

Le baromètre à froid est une enquête BVA menée tous les 2 ans auprès d'un panel représentatif de 4 500 Français. La prochaine enquête BVA sur les clients particuliers aura lieu en 2024.

Baromètre de satisfaction des professionnels :

La note de satisfaction globale (à froid) MAAF est de **8,4/10 en 2021** (8,1/10 en 2019 et 7,9/10 en 2017).

Le baromètre à froid est une enquête BVA menée tous les 2 ans auprès de 3 000 professionnels (entreprises de 0 à 50 salariés). La prochaine enquête BVA sur les clients particuliers aura lieu en 2023.

Traitement des réclamations

Les réclamations clients sont suivies par une entité dédiée, dans le cadre des obligations légales. Le référentiel de protection de la clientèle, couvrant toutes les phases de la relation assuré-assureur, est accessible à tous les collaborateurs. Il prend en compte les principales évolutions législatives, réglementaires et déontologiques de France Assureurs (anciennement FFA) ainsi que les recommandations de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et de la Directive 2013/11/UE relative au règlement extra-judiciaire des litiges de consommation.

En 2022, MAAF a reçu :

- 27 130 réclamations en niveau 1 ;
- 5 521 réclamations en niveau 2 ;
- 602 saisines en niveau 3 (médiations).

Les réclamations de niveau 1 portent à 36 % sur la souscription, la résiliation ou la gestion des contrats et à 64 % sur le traitement des sinistres. Elles concernent à 38 % le domaine automobile/prévoyance, à 32 % la multirisque habitation, à 14 % la santé, à 5 % les professionnels, à 9 % l'assistance et à 2 % les autres domaines (vie, protection juridique...). Les principaux motifs de réclamations sont les délais (trop longs), la contestation de l'indemnité, le nécessaire non fait, la contestation des conclusions de l'expert, et l'injoignabilité.

Baromètre 2022 des marques engagées réalisé par l'IFOP

En 2022, Covéa et ses marques MAAF, MMA et GMF ont souscrit le baromètre marques engagées réalisé annuellement en février par l'IFOP. Cette étude a permis d'évaluer le score d'engagement et les attentes d'engagement des consommateurs envers les marques du Groupe, en comparaison avec les autres acteurs du secteur.

MAAF et Covéa engagés

Dans le secteur des banques et assurances, les marques du Groupe Covéa se positionnent comme étant plutôt engagées. MAAF se situe à la 5^e place du classement, avec 54 % de réponses « engagée » à « très engagée ».



Le niveau d'engagement d'une marque est évalué à travers sa responsabilité vis-à-vis de la société, son engagement pour l'intérêt général et les valeurs qu'elle porte. L'enquête IFOP révèle que l'engagement auprès des clients est la première cause pour laquelle un assureur doit s'engager, selon les Français.

Plus globalement, les banques et assurances mutualistes sont jugées comme les plus engagées, mais aussi celles envers lesquelles les attentes sont les plus fortes.

Accompagnement au quotidien par la plateforme de services

MAAF s'engage à devenir un partenaire du quotidien de ses clients grâce à l'offre de services de son espace client. Celle-ci est structurée autour d'univers de besoins : la mobilité, le logement, les voyages et loisirs, les droits et démarches juridiques, le bien-être et la santé... Elle apporte également des solutions d'accompagnement aux projets immobiliers et d'achat de voiture des clients, ainsi qu'à la préparation de leur retraite.

- **606 000 clients MAAF ont consulté la plateforme de services en 2022 (549 000 en 2021).**

Nouvelles offres de la plateforme de services

En 2022, la plateforme de services propose **24 offres** contribuant soit à l'accompagnement des personnes fragiles, soit à la réduction de l'impact environnemental, soit à la prévention des risques.

Elle s'est enrichie de nouvelles offres pour la mobilité, le logement, le bien-être et la santé, la prévention des risques en entreprise, notamment :

- des réductions sur l'achat d'équipements de prévention dédiés aux cyclistes et utilisateurs de trottinettes pour favoriser les mobilités douces ;
- l'accès au portail gouvernemental de la prévention des risques liés à la cybermalveillance, tant pour les particuliers que pour les professionnels et entreprises ;
- des tarifs négociés sur les diagnostics d'audit énergétique immobilier ;
- l'accès au portail gouvernemental d'orientation et de conseils dédié au maintien à domicile des personnes âgées ou à leur accompagnement en établissement spécialisé, pour améliorer la qualité de vie des personnes pré-dépendantes ou dépendantes et de leurs aidants ;
- des réductions sur une solution de téléassistance hors du domicile pour sécuriser les sorties de personnes âgées ;
- une solution de vérification des installations électriques pour prévenir les risques d'incendie des locaux professionnels.

Une politique volontariste d'accompagnement des victimes de sinistres corporels

Au sein de la Direction Indemnisation corporels, des équipes pluridisciplinaires interviennent pour proposer aux victimes de sinistres corporels un accompagnement, en complément de l'indemnisation pécuniaire. Les gestionnaires et les inspecteurs corporels, accompagnés d'experts internes ou externes de type ergothérapeutes, architectes, assistantes sociales, peuvent ainsi délivrer des conseils, proposer des solutions en termes de réinsertion sociale, d'adaptation de l'habitat et de solutions de mobilité. En outre, la mise en place d'un outil dédié, CoveAVictimes, facilite le partage d'informations entre les collaborateurs de la Direction Indemnisation corporels, dans l'optique de favoriser les démarches d'accompagnement auprès des victimes.

Par ailleurs, Covéa s'engage dans la réinsertion professionnelle des personnes gravement accidentées.

Pour cela, le Groupe est partenaire des associations gestionnaires affiliées au réseau CHEOPS, réseau représentant des Cap Emploi spécialisés dans l'emploi des travailleurs handicapés. L'objectif est de favoriser l'insertion/la réinsertion professionnelle des victimes accidentées, et des tiers à indemniser, tout en complétant le dispositif en place avec les assistantes sociales de la Direction Indemnisation corporels.

Dispositif en cas d'événements climatiques

En cas d'événements climatiques exceptionnels, MAAF peut positionner des unités mobiles sur le lieu sinistré avec l'aide d'un référent local. Les équipes mobiles accueillent physiquement les clients, en remplacement des agences impactées ou en renfort des agences locales.

Sur place, elles constatent les dégâts, conseillent et orientent les assurés. En complément, le référent local constate lui aussi les dégâts pour adapter les mesures à prendre.

Dispositif « Connaissance Occupation Terrain »

Le dispositif « Connaissance Occupation Terrain » a pour vocation de décliner, au niveau national et local, la politique d'accompagnement de Covéa et de favoriser la politique indemnitaire transactionnelle. Concrètement, le maillage national de 51 inspecteurs corporels (dont 16 spécialisés dans la prise en charge des corporels importants) permet une proximité immédiate avec les personnes blessées et leur entourage (famille, avocat...).

Cette proximité se traduit par la délivrance de conseils adéquats, la proposition de solutions d'accompagnement, ainsi que par une indemnisation juste et personnalisée. Elle va permettre, en outre, un rapprochement et des échanges avec de nombreux acteurs locaux susceptibles d'intervenir dans la prise en compte/charge du handicap, tels que des centres de rééducation, des associations, des fournisseurs de matériel divers, entre autres.

3.3.2 — Adapter nos offres, nos services et nos prestations d'indemnisation aux enjeux sociétaux et environnementaux

1 — Politique

Les offres d'assurance des marques de Covéa évoluent pour répondre aux changements sociétaux actuels et aux nouveaux besoins des clients.

Des travaux ont été réalisés avec les différentes directions métiers pour identifier les caractéristiques d'une offre d'assurance à impact sociétal et environnemental. Ces critères permettent d'évaluer les offres et d'identifier des pistes d'amélioration. L'ambition est de proposer des offres d'assurance répondant aux attentes des clients tout en améliorant leur impact sociétal et environnemental, et ce tout au long de la vie des contrats.

2 — Actions de l'année et résultats

Multirisque habitation

L'économie collaborative et ses plateformes numériques génèrent de nouveaux usages autour de l'habitat. Les marques de Covéa les accompagnent avec des offres de garanties et de services liés à l'échange ou la location de logement, ainsi que des extensions de responsabilité civile lors de l'échange de biens et de services. Le contrat habitation de chacune des marques propose également une protection des installations d'énergies renouvelables (photovoltaïque, solaire, géothermique...).

MAAF peut également informer l'assuré sur son exposition au risque inondation lors de sa souscription. Afin de valoriser l'effort de performance énergétique de l'habitat, MAAF offre une remise sur l'assurance habitation des clients ayant obtenu un certificat d'économies d'énergie pour leurs travaux ou ayant réalisé un diagnostic de performance

énergétique volontaire. Le programme MAAF Éco Habitat propose d'autres services pour soutenir un habitat plus écologique : une prime à la rénovation, l'accès à un annuaire d'ÉCO Artisans® qualifiés « Efficacité Énergétique ÉCO Artisan® », un crédit travaux compétitif, un service écodevis ou un service d'informations juridiques. Par ailleurs, MAAF a créé une offre habitation au plus près des besoins de garantie des jeunes.

Automobile et deux-roues

MAAF soutient la mobilité plus écologique de ses assurés et propose une offre auto « Bonus kilomètre » pour ceux qui parcourent moins de 8 000 kilomètres par an ainsi qu'une réduction pour les utilisateurs réguliers des transports en commun ou pour les conducteurs de véhicules plus écologiques. Une solution d'assurance permet également la prise en charge des frais de réparation des véhicules suite à une panne, y compris pour ceux qui sont 100 % électriques.

Un contrat couvre la conduite des engins de déplacement personnel motorisés (ou EDPM) : trottinettes électriques, gyropodes, monoroues, etc.

Les marques de Covéa assurent également les voitures électriques et garantissent leur batterie, qu'elle soit louée ou achetée, au même titre que le véhicule. La garantie dépannage prévoit le remorquage du véhicule jusqu'à la borne de recharge la plus proche. Une réduction tarifaire est, en outre, accordée aux conducteurs de véhicules écologiques.

Afin de limiter l'impact environnemental lors d'un sinistre automobile, habitation ou construction, il est nécessaire de promouvoir auprès de nos clients la réparation durable. Elle peut revêtir plusieurs formes : la réparation plutôt que le remplacement, le remplacement par des pièces de réemploi ou encore le choix de partenaires spécialisés dans la réparation écologique.

Dispositif de réparation des sinistres automobiles

Dans le cadre de la réparation des sinistres automobiles, Covéa cherche à limiter son empreinte environnementale à travers différentes mesures :

- Garantir la qualité de ses prestataires pour les sinistres automobiles : Covéa analyse notamment la performance environnementale et les certifications des recycleurs, épavistes et dépanneurs.
- Mettre en place une stratégie globale d'incitation à l'utilisation de pièces de rechange issues de l'économie circulaire : Covéa privilégie les vitriers automobiles vertueux qui proposent la réparation du pare-brise plutôt que son remplacement, qui pratiquent la compensation carbone ou qui allouent des fonds à des ressourceries de l'économie sociale et solidaire.
- Favoriser l'évolution des techniques de réparation automobile : le technocentre CESVI (détenu à 90 % par Covéa) favorise l'évolution des techniques de réparation automobile. Il promeut également, auprès des garagistes et experts, la réparation au lieu du remplacement et le réemploi de certaines pièces. Il dispense des formations aux réparateurs de véhicules électriques. Un dispositif d'incitation à la réparation et à la rénovation des jantes des roues de voitures a été instauré auprès de réparateurs automobiles en 2021.



- Mettre en place des services pour supprimer les déplacements des clients, des réparateurs et des experts et ainsi limiter leur empreinte carbone. Lors d'épisodes de grêle, les plateformes mobiles de débosselage se positionnent au plus près des clients impactés pour réparer les véhicules endommagés. Exemple : en juin 2022, une plateforme de débosselage a été mise en place en Gironde, après un épisode de grêle extraordinaire.
- En cas de petit sinistre automobile, des déplacements peuvent être évités et du temps gagné, soit pour l'assuré s'il prend lui-même les photos normées de son dommage et les transmet au réparateur agréé pour expertise, soit pour l'expert, si le réparateur prend des photos du véhicule et les transmet à l'expert.
- Enfin, Covéa et sa filiale MAAF Assurances SA poursuivent leurs partenariats avec les principaux fabricants de peinture pour l'utilisation de peintures sans solvant.

Famille et Loisirs

Le contrat Tranquillité Famille MAAF propose des services d'aide aux aidants (par exemple, obtention d'une aide d'urgence en cas d'indisponibilité de l'aidant). Il couvre la garde parentale partagée des enfants quel que soit le domicile, la garde ponctuelle des petits-enfants par les grands-parents et l'accompagnement psychologique des enfants scolarisés en cas de harcèlement à l'école ou sur les réseaux sociaux.

Enfin, des contrats garantissent dans chacune des marques les dommages corporels du conducteur d'un engin de déplacement personnel motorisé (EDPM), qu'il soit loué ou emprunté.

Professionnels et entreprises

MAAF intègre les nouvelles pratiques collaboratives comme le portage salarial ou l'usage de containers pour des besoins de stockage ou de bureaux. L'offre Multirisque BTP s'engage vers une indemnisation du préjudice écologique issu d'une atteinte accidentelle à l'environnement. MAAF PRO couvre également les constructions avec mise en œuvre de matériaux biosourcés et les dispositifs d'assainissement autonomes filtrés par des plantes.

En partenariat avec la Confédération de l'artisanat et des petites entreprises artisanales (CAPEB), MAAF PRO offre une réduction aux adhérents CAPEB ayant suivi la formation RGE-Label ÉCO Artisan® (Reconnu Garant de l'Environnement). Un fonds de solidarité CAPEB/MAAF PRO indemnise certains sinistres non garantis lorsque le demandeur est en détresse économique et sociale. MAAF Assurances propose, en partenariat avec la CAPEB, des solutions d'assurance pour les professionnels installant des systèmes photovoltaïques. La volonté est d'accompagner efficacement les artisans lors de la pose de panneaux certifiés (liste verte C2P) et ainsi d'offrir une solution d'assurance décennale en toute sécurité pour cette activité liée à la transition écologique.

Assurances santé et prévoyance

Les offres collectives santé et prévoyance Covéa intègrent des services d'accompagnement, en particulier pour les aidants de parents proches (informations, solutions de répit, conseils médicaux, aide à la reconversion professionnelle...), ainsi qu'une aide à domicile renforcée en cas de maladie grave des assurés. Elles prévoient également la téléassistance pour les assurés de plus de 55 ans et un accompagnement psychologique spécifique suite à un traumatisme pouvant être lié à une maladie grave ou à un traitement médical lourd par exemple.

En 2022, les conditions d'attribution de l'aide-ménagère ont été assouplies afin de permettre à davantage d'assurés d'en bénéficier. D'autres évolutions sont également à l'étude pour les mois à venir.

Des services et des garanties santé au plus près des besoins

Pour accompagner encore mieux nos clients et nos collaborateurs sur le volet de la santé mentale, en forte dégradation suite à la crise sanitaire, un nouvel ensemble de services a été intégré dans les contrats santé : baptisée « Bien dans ma tête », cette offre permet de répondre à toutes les problématiques, des plus légères aux plus sévères.

Par ailleurs, l'ensemble des services santé a fait l'objet de nombreuses communications tout au long de l'année, permettant ainsi à nos assurés de disposer du bon service au bon moment et de mettre en avant la prévention, pour la bonne gestion de leur capital santé.

Des améliorations de garanties ont, par ailleurs, été menées dans le champ de la prise en charge psychologique et psychiatrique :

- Dans le poste hospitalisation des offres de santé individuelle MAAF, la garantie « chambre particulière » a été étendue à l'hospitalisation psychiatrique.
- Les forfaits médecines douces des offres de santé individuelles et collectives ont vu leur périmètre élargi, notamment aux consultations de psychologues.

3.3.3 — Partager notre science du risque, sensibiliser et engager à la prévention

1 — Politique

Covéa et ses marques mettent à profit leur connaissance du risque pour aider leurs clients et sociétaires à prévenir les risques liés à leur santé, à leur mobilité, à leur vie domestique et professionnelle. Le Groupe partage ainsi sa science du risque pour enrichir les actions de prévention auprès des clients de MAAF Assurances SA.

Cet engagement s'exerce également à travers une politique de financement soutenue et renouvelée en faveur de la recherche, afin de prévenir de nouveaux risques de santé publique, technologiques ou climatiques.

2 — Les actions menées par Covéa

Sensibilisation aux risques du quotidien : habitation et automobile

En créant l'Observatoire de la sécurité des foyers (OSF), Covéa s'est engagé à sensibiliser et surtout à faire adopter à chacun les bonnes pratiques, afin d'éviter les comportements à risque. En 2018 et 2020, l'Observatoire a sensibilisé le public au risque de cambriolage et au risque d'incendie domestique.

Cette année, l'OSF a publié une étude sur les tendances nationales en matière de cambriolage, pour sensibiliser les Français aux habitudes à prendre à la veille des grandes vacances, l'une des périodes les plus propices aux vols.

Outils de prévention des risques

Covéa a développé plusieurs outils de prévention des risques :

- « Alertes climatiques » avec l'envoi aux assurés de messages de prévention (via SMS, mails, post sur les réseaux sociaux).
 - En 2022, MAAF a envoyé **43 messages d'alerte** intempéries sur Twitter et/ou Facebook et a adressé **1 138 283 SMS** à destination de ses clients, dans le cadre d'événements climatiques majeurs (1,5 million en 2021 et 1,4 million en 2020).
- « Covisiomap » est un outil de prévention et de diagnostic des risques professionnels, il met à disposition des modèles de catastrophes sur les dix principaux risques climatiques et naturels ;
- « Coventéo » modélise les risques climatiques - grêle, sécheresse, orages et tempêtes - pour mieux comprendre et mesurer leur impact sur les portefeuilles en assurance et assistance ;
- en partenariat avec SEDIPEC, Covéa accompagne ses assurés situés en zone inondable afin de les équiper de matériaux anti-inondation et de rendre leur habitation résiliente face aux risques climatiques.

Covéa et ses marques ont également soutenu :

- l'application mobile CoachAAC, qui accompagne les enfants de sociétaires et clients dans l'apprentissage anticipé de la conduite ;
- UNIR (Une Nouvelle Idée de la Route), le think tank de l'Association Prévention Routière (APR), qui porte une réflexion inédite sur le futur de la mobilité, guidée par les sciences humaines et sociales.

Sécurité routière

MAAF a poursuivi, en 2022, ses actions de sensibilisation aux dangers de la route :

- poursuite des opérations « Vigicarotte » mises en place depuis 2001 pour la sécurité des jeunes en sortie de discothèques (un département par mois = trois discothèques) ; présence sur le FISE Festival, Garorock, Lollapalooza et Rock en Seine ;
- tenue de 14 rencontres prévention ayant rassemblé plusieurs milliers de jeunes ;
- publication de l'édition 2022 de l'étude « Alcool, drogues et comportements au volant chez les 18-24 ans » ;
- organisation de l'opération « Permis d'être prudent » auprès des professionnels, avec deux volets : une présence sur le terrain, notamment au salon Batimat, avec des animations ludiques, et un dispositif digital, avec un jeu-concours ;
- organisation d'un atelier de prévention routière à destination des seniors le 30/09/2022 ;
- Trophées de l'assurance 2022 : trophée de bronze pour MAAF pour son film « Alcool, drogues, conduite sous influence : attention danger » (catégorie Innovation sociétale) ;
- le million de téléchargements de l'application AlcoolTel dépassé en janvier 2022 (1 071 447).

Prévention santé envers nos clients

En 2022, Covéa a poursuivi avec ses trois marques MAAF, MMA et GMF ses actions de sensibilisation à des problématiques majeures de santé publique. Les temps forts ont porté principalement sur l'accompagnement des assurés santé dans leur parcours de soins, les informations à connaître et les actions à mener pour préserver leur capital santé. Le groupe Covéa a également renouvelé, au travers de ses marques, la prise en charge du vaccin anti-grippe pour tous ses assurés santé.

Santéclair

À la croisée entre les professionnels de santé et les organismes complémentaires d'assurance maladie, Santéclair innove, depuis 2003, pour créer un véritable écosystème de services qui favorise le juste accès aux soins pour tous ses bénéficiaires en les orientant aux différentes étapes de leurs parcours de santé :

- aider à sélectionner les bons professionnels et établissements de santé ;
- donner accès à des soins et des équipements de qualité, à des tarifs négociés ;
- conseiller et aider à faire des choix éclairés.

En 2022, de nouveaux services ont été proposés par Santéclair aux assurés santé des marques du Groupe : un accès à la téléconsultation illimité avec un nouveau partenaire de Santéclair, l'offre « Bien dans ma tête » (consultation vidéo avec un psy, annuaire enrichi de professionnels de la santé mentale, palmarès des établissements hospitaliers psychiatriques, trouver un service d'urgence psychiatrique, programme de coaching bien-être), ainsi que de nouveaux centres d'ophtalmologie permettant la prise de rendez-vous en maximum 2 semaines.

- **54 % des clients santé MAAF ayant acheté des lunettes ont eu recours aux services « Optique Santéclair »** (56 % en 2021).

Période janvier – décembre 2022.

À la suite de la mise à disposition de l'outil d'échappement game de sensibilisation aux addictions Addict'Town fin 2021, GMF a invité une grande partie de ses clients à le tester et leur a aussi proposé un service d'accompagnement dans les situations difficiles de la vie quotidienne, « GMF vous accompagne », composé d'un site d'information et d'une ligne téléphonique permettant de joindre des conseillers. MMA et MAAF ont également mis à disposition l'échappement game Addict'Town sur leur site web pour sensibiliser leurs clients et prospects à cette problématique qui s'est fortement accrue suite à la crise sanitaire et au contexte général.

Tous les assurés santé du groupe Covéa profitent également des avantages apportés par Santéclair. Santéclair est une plateforme d'orientation santé de plusieurs Organismes Complémentaires d'Assurance Maladie : Allianz, MAAF, MMA, Ipeca, la MGP. Depuis toujours convaincue que pour une société en bonne santé, il faut un juste accès aux soins pour tous, Santéclair aide les assurés à se repérer dans le système de santé.

Pour l'année 2022 :

- **Le taux de recommandation des utilisateurs MAAF de services Santéclair est de 96,7 % (96,7 % en 2021).**

La recherche pour mieux prévenir les risques

Publication d'un livre blanc consacré au changement climatique

En outre, pour anticiper et accompagner au mieux les changements climatiques, le groupe Covéa a publié un livre blanc consacré à ces évolutions. Fruit de travaux de recherche de plusieurs années, cette étude scientifique permet d'identifier et de quantifier les risques climatiques majeurs à venir sur le territoire métropolitain français.

L'objectif de ce livre blanc était de quantifier, d'ici à 2050, l'évolution en fréquence et en intensité de quatre aléas climatiques à fort enjeu que sont la tempête, la sécheresse,

l'inondation et la grêle. Cette étude, avec une approche multi-modèles innovante, apporte une vision de la sinistralité propre à Covéa en conservant les spécificités géographiques des portefeuilles de ses marques.

Le mécénat et les partenariats

Innover grâce à la Recherche

Depuis 2018, Covéa accompagne les chercheurs du centre de recherche biomédicale Clinatéc, favorisant ainsi la conduite de programmes de recherche sur le long terme. En partenariat avec le CEA, le CHU de Grenoble, l'INSERM et l'Université Grenoble Alpes, pas moins de 90 cliniciens, chercheurs, biologistes, experts en micro-nanotechnologies et en électronique contribuent à la mise en œuvre d'un nouveau modèle de recherche biomédicale.

Covéa soutient plus particulièrement le programme Covéa NeuroTec, un projet particulièrement innovant, destiné à ralentir, grâce à la lumière infrarouge, l'évolution et/ou les effets de la maladie d'Alzheimer.



*Baromètre IPSOS France Tutelle/Covéa 2021.

Informer et conseiller les aidants familiaux

45 % des Français déclarent* que la crise sanitaire a eu un impact sur leur perception de la vulnérabilité, pour eux-mêmes ou pour l'un de leurs proches. Avec cette prise de conscience, la condition des personnes vulnérables est plus que jamais au centre des préoccupations et constitue un enjeu sociétal majeur.

En soutenant, depuis 2018, l'association France Tutelle, dont la mission est d'accompagner les aidants-tuteurs familiaux, Covéa contribue à sensibiliser les familles sur la nécessité d'anticiper la vulnérabilité.

Le Prix Goût et Santé : prévenir par l'alimentation tout en valorisant les artisans de bouche

Valoriser le savoir-faire artisanal tout en favorisant la prévention santé par l'alimentation, c'est l'objectif du Prix Goût et Santé organisé par MAAF depuis 2003. Pour la 20^e édition, le jury, présidé par Thierry Marx, a sélectionné 12 finalistes en lice pour la finale, retenus pour les qualités nutritionnelles et créatives de leur plat. Depuis sa création, le Prix Goût et Santé a déjà récompensé 60 artisans.

*Baromètre IPSOS France Tutelle/Covéa 2021.



3.4 — Investisseur responsable

Le groupe Covéa, en tant qu'assureur mutualiste au service de ses sociétaires et clients, pose naturellement le regard sur un horizon de temps long. Les investissements s'opèrent dans cette vision de long terme, période dans laquelle nos risques s'inscrivent. La stratégie d'investissement sert nos engagements d'assureur et traduit notre action responsable en intégrant de manière holistique des critères financiers et extra-financiers de type ESG (Environnement, Social et Gouvernance).

Notre approche privilégie la gestion déléguée auprès de nos deux structures intra-Groupe dédiées : Covéa Finance pour la gestion des actifs financiers, Covéa Immobilier pour la gestion des actifs immobiliers.

Le rapport ESG décrit les réalisations concrètes de ces deux acteurs clés au service de l'assureur responsable qu'est Covéa, qui s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue.

3.4.1 — Intégrer les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à la stratégie d'investissement

1 — Politique

Covéa Finance, la société de gestion de portefeuille (SGP) de Covéa, porte et pilote la démarche ESG du Groupe en matière d'investissement en valeurs mobilières.

L'intégration de critères ESG dans les processus d'investissement est structurée selon quatre piliers : la politique d'exclusion, la politique d'engagement actionnarial, les fonds thématiques et l'intensité carbone des portefeuilles.

La politique d'engagement actionnarial encadre l'analyse ESG d'émetteurs privés et souverains (actions et dettes), le vote aux assemblées générales et le dialogue actionnarial. Ce dernier permet à Covéa Finance de confronter les émetteurs à leurs enjeux matériels et de les inciter à améliorer leur performance et leur transparence sur les sujets environnementaux, sociaux et de gouvernance.

Exclusions sectorielles

La politique d'exclusion encadre l'exclusion de tout investissement direct en actions ou en obligations dans certaines activités impliquées dans les armes controversées, productrices de tabac, significativement actives dans le secteur des jeux d'argent et de paris, ou en lien avec le charbon thermique (selon des seuils et un calendrier de désengagement progressif d'ici 2030 pour l'OCDE et d'ici 2040 hors OCDE).

Cette politique s'est étoffée en 2022 en incluant dans la liste les activités en lien avec le pétrole et le gaz non conventionnels, selon un calendrier de désengagement progressif d'ici 2030.

Par non conventionnels, il est entendu les activités de production (selon certains seuils) liées au pétrole et gaz de schiste, pétrole et gaz issus de sables bitumineux, au méthane houiller et au pétrole extra-lourd.

Les gammes de fonds à thématique environnementale et de fonds labellisés Investissement Socialement Responsable (ISR) font l'objet de notations extra-financières spécifiques.

Enfin, Covéa Finance calcule l'intensité carbone de la majeure partie des portefeuilles. Cet indicateur de référence répond aux objectifs de transparence (article 29 de la loi Énergie Climat et son décret d'application), de gestion du risque climatique (risques physiques et risques de transition) et de contribution aux objectifs de limitation du réchauffement climatique. Il est aussi utilisé dans l'analyse ESG des émetteurs et constitue un critère de sélection pour certains fonds à thématique environnementale.



2 — Actions de l'année et résultats

En 2022, Covéa Finance a pu une nouvelle fois tester la pertinence de son approche dans le cadre du processus de labellisation ISR de ses quatre fonds à thématique environnementale (Covéa Aëris, Solis, Terra et Aqua), venant compléter ainsi la gamme des fonds estampillés par ce label (Covéa Flexible ISR et Covéa Actions Solidaires). Cette labellisation conforte également la cohérence de la catégorisation de ces fonds au regard de la doctrine AMF 2020-03 en catégorie 1, garantissant que la notation ESG moyenne des titres en portefeuille est supérieure à celle de son univers d'investissement (*moyenne des notations ESG* des valeurs du fonds supérieure à la moyenne des notations des 80 % des valeurs les mieux notées de l'univers*).

Dans le cadre de son adhésion en 2021 à la coalition pour une Transition Juste, plateforme collaborative lancée par *Finance for Tomorrow* qui réunit des gestionnaires et détenteurs d'actifs de l'écosystème financier français afin de promouvoir auprès des entreprises une transition socialement acceptable vers des économies bas carbone, Covéa Finance s'est engagée dans un dialogue actionnarial avec plusieurs sociétés du secteur de l'énergie. Le concept de transition juste est particulièrement applicable à ce secteur, par l'ampleur des défis induits par la transition vers la neutralité carbone et son rôle dans la fourniture d'une énergie abordable. Le but étant de réaliser, dans un premier temps, un état des lieux de l'avancement des sociétés privées sur le concept de transition juste.

En 2022, Covéa Finance a exercé son droit de vote pour 93,32 % des actions détenues en application des principes définis dans sa politique d'engagement actionnarial. À fin 2022, Covéa Finance a participé au vote de 348 assemblées générales. Enfin, Covéa Finance a organisé 40 réunions (dialogues actionnariaux) avec des émetteurs au sujet des pratiques ESG de l'entreprise.

➔ **97,4 % des encours gérés ont fait l'objet d'une analyse avec des critères ESG à fin 2022.**

Obtention du label Greenfin

Après avoir développé le volet social en 2021 avec l'obtention du label Relance pour les fonds Covéa Perspectives Entreprises et Covéa Renouveau et celle du label Finansol pour le fonds Covéa Actions Solidaires, Covéa Finance a poursuivi, en 2022, son renforcement sur le volet environnemental. Le fonds Covéa Terra a ainsi été récompensé par le label Greenfin.

Ce label, créé par le ministère de la Transition écologique et solidaire, a pour objectif de mobiliser une partie de l'épargne au bénéfice de la transition énergétique et écologique. Il garantit la qualité verte des fonds d'investissement et s'adresse aux acteurs financiers qui agissent au service du bien commun grâce à des pratiques transparentes et durables.

Ce faisant, Covéa Finance confirme un point fondamental de son approche d'intégration des critères ESG dans sa gestion et d'appréciation du risque de durabilité, son attachement à l'équilibre des trois piliers Environnement, Social et Gouvernance (ESG).

* Sur la base des notations internes Covéa Finance et des notations externes fournies par le fournisseur de données ESG de Covéa Finance.

3.4.2 — Investir dans des placements immobiliers responsables

1 — Politique

Covéa mène une politique de placements immobiliers responsables portée par Covéa Immobilier.

Covéa Immobilier anticipe les évolutions, agit pour réduire ses émissions de carbone, gère et suit l'efficacité énergétique du bâtiment, valorise l'attractivité du patrimoine et implique les occupants pour un usage écologique des bâtiments. Il s'est engagé et a signé, entre autres, la Charte d'efficacité énergétique des bâtiments, la Charte de l'économie circulaire dans le secteur de l'immobilier et de la construction (Charte de Circolab) et la Charte de gestion de l'eau de la ville de Paris.

Covéa Immobilier a aussi poursuivi l'animation de sa politique de développement durable. Il a, notamment, mis en œuvre des actions concrètes pour le décret Tertiaire via le projet « Éco Énergie Tertiaire », développé l'économie circulaire, préservé et amélioré la biodiversité en ville.

Covéa Immobilier se prépare également à définir une stratégie de trajectoire de réduction carbone et à formaliser des plans d'actions de réduction des émissions GES.

Covéa Immobilier souhaite aujourd'hui centraliser ces initiatives, les organiser dans une démarche cohérente, inscrire les actifs immobiliers dans une trajectoire bas carbone harmonisée et ainsi protéger la valeur future de son patrimoine. Il a donc décidé de créer la cellule « Recherche, Innovation & Transition ».

Cette équipe accompagnera les métiers dans leurs missions, afin que les actions engagées nous mènent vers un patrimoine :

- toujours plus adapté aux enjeux climatiques et sociétaux,
- protégé dans sa valorisation,
- qui, progressivement, atteindra un objectif bas carbone à horizon 2050.

2 — Actions de l'année et résultats

Pour le compte de Covéa et de ses filiales, Covéa Immobilier a poursuivi en 2022 l'avancement de sa feuille de route.

Il a défini les phases de son projet pour tracer sa **trajectoire carbone** :

- **Phase 1** : benchmark ;
- **Phase 2** : audit des données carbone de Covéa Immobilier ;
- **Phase 3** : détermination de KPIs ;
- **Phase 4** : élaboration des plans d'actions.

Il a développé des actions pour **sensibiliser** ses occupants :

- animation, une fois par an, des annexes environnementales auprès de nos locataires tertiaires, pour les surfaces supérieures à 1 000 m² ;
- distribution de guides locataires pour la plupart des nouveaux locataires ;
- organisation d'un comité vert avec tous les locataires ayant signé une annexe environnementale et concernés par le décret Éco Énergie Tertiaire.

Il a poursuivi **l'optimisation du pilotage de ses consommations** :

- par la mise en place du projet « Éco Énergie Tertiaire », 85 % des mandats autorisant l'accès aux données de consommation privatives de nos locataires ont été collectés. 117 nouvelles actions d'économie d'énergie ont été identifiées ;
- par un management instrumenté de l'énergie, notamment du chauffage pour les immeubles résidentiels, accompagné d'un plan d'actions.

Covéa Immobilier renforce son rôle et ses actions dans le développement de **l'économie circulaire** :

- Il est membre fondateur de Circolab (économie circulaire dans le bâtiment) depuis 2018.
- Il a renforcé et accéléré son engagement pour le réemploi

de matériaux avec l'adhésion en 2021 au « Booster du Réemploi ». Dans ce cadre, cinq projets par an intègrent l'accélérateur pendant trois ans, à compter de 2022. L'objectif est d'utiliser un maximum de matériaux et matériels et de faire émerger des filières.

- La transformation de locaux tertiaires (rénovation 100 % circulaire) en trois logements au 55 rue de Lyon a été récompensée par le prix « Rénovation – bâtiments résidentiels » aux Trophées des Bâtiments Circulaires organisés par le Booster du Réemploi. Le bilan environnemental est de 18,9 tonnes de CO₂ économisées pour un même budget de travaux.
- Le réemploi de pièces détachées récupérées de nos chantiers de travaux et maintenance se généralise avec nos mainteneurs.
- L'étude du réemploi avec les fabricants (Kone, Daikin, Schneider, Carrier...) a débuté.
- Une phase test pour développer le potentiel des ressources présentes dans les bâtiments a été ouverte mi-2022, avec Upcycléa, sur le site de Nord Pont. La trame sera déclinée sur d'autres sites par les mainteneurs et les équipes.
- Une plateforme de matériaux de réemploi a été créée Quai le Gallo le 15 septembre 2022.
- Dans le cadre de l'aménagement de nos espaces verts, nous étudions la possibilité d'utiliser des mobiliers extérieurs de réemploi ou à base de matériaux recyclés.

Par ailleurs, Covéa Immobilier réalise systématiquement un **audit développement durable** avant chaque grand projet de restructuration.

Biodiversité et gestion de l'eau

La biodiversité et la gestion de l'eau sont également des sujets au cœur de nos préoccupations :

- Le groupe de travail Resp'Imm, formé de volontaires de Covéa Immobilier, a pour ambition de réintégrer la nature dans les modes de vie de ses locataires. Un plan d'actions a été mis en place pour améliorer la biodiversité, développer et mettre en valeur nos espaces verts, tout en facilitant l'accès et l'usage aux occupants de nos immeubles. La végétalisation de la cour principale du 55 rue de Châteaudun est le premier projet livré fin 2022.
- Quatre grilles de notation « Biodiversité » ont été déployées auprès des équipes chargées d'auditer nos espaces verts existants. 22 audits ont été réalisés fin 2022.
- Covéa Immobilier est l'un des fondateurs, aux côtés de l'OID et de Gécina, d'un programme d'accélération et de coordination autour de la biodiversité (BIG).

Covéa Immobilier transforme ses parkings pour **faciliter la mobilité douce** :

- ➔ des plans d'actions visant à favoriser la mobilité douce et la revalorisation de places de parking en locaux vélos ont également été mis en place. Un contrat cadre a été signé avec 12.5, service de stationnement en parkings souterrains dédié aux deux-roues, et des installations ont été réalisées sur quatre sites résidentiels.

Covéa Immobilier est également soucieux de **la gestion des déchets** :

- ➔ un état des lieux de la gestion des déchets a été réalisé afin d'évaluer la conformité de Covéa Immobilier avec la réglementation. Un plan d'actions a été ensuite défini avec une mise en œuvre progressive sur 2022.

Enfin, en 2022, les certifications suivantes ont été obtenues :

- ➔ Les immeubles du 46 avenue de Breteuil (bâtiments A,B,C et D) ont obtenu la certification BREEAM.
- ➔ L'immeuble 14 boulevard Haussmann a obtenu la certification HQE exploitation (*Toutes sociétés*).
- ➔ L'immeuble 18 rue de Courcelles a obtenu la certification BREEAM.
- ➔ L'immeuble 4 place des Ailes a obtenu la certification BREEAM.



Depuis 2012, ce sont plus de 170 000 m² du patrimoine tertiaire qui ont fait l'objet d'une labellisation/certification (construction/rénovation) et 97 % des immeubles tertiaires restructurés qui ont fait l'objet d'une labellisation/certification.

Covéa Immobilier réalise tous les ans un bilan de gaz à effet de serre des immeubles gérés pour le compte du Groupe.

L'empreinte carbone des actifs de placement immobilier s'élevait à :

- ➔ **Émissions de gaz à effet de serre liés à l'énergie/m² MAAF Assurances SA : 7,79 kgeqCO₂/m² (7,43 kgeqCO₂/m² en 2021, 4,88 kgeqCO₂/m² en 2020).**

La tonne équivalent CO₂ est calculée en multipliant les kWh d'énergie consommés par le facteur d'émissions de chaque type d'énergie. Les facteurs d'émissions de gaz à effet de serre sont issus de la base carbone suivant la dernière version en vigueur. Les énergies utilisées sont l'électricité, le gaz, le réseau de chaleur de Paris (CPCU) et le réseau de froid de Paris (Climespace). La donnée énergie correspond aux factures régularisées par Covéa Immobilier. Les immeubles monolocataires ne sont pas pris en compte dans les calculs car les consommations d'énergie sont supportées par le locataire uniquement et donc inconnues de Covéa. Les surfaces prises en compte dans le calcul sont les m² de bureaux, de commerces, d'hôtels et résidentiels (hors surfaces autres, immeubles monolocataires, immeubles sans consommations d'énergie et parkings). Périmètre temporel : 1^{er} décembre N-1 au 30 novembre N. Toutefois, la temporalité des factures peut varier en fonction de la disponibilité des informations des fournisseurs d'énergie. Le périmètre de consolidation de la donnée est la société juridique.



4. Taxonomie européenne

4.1	—	Évaluation des primes émises 2022 éligibles à la taxonomie – Activité de souscription d'assurance (non-vie)	47
4.2	—	Évaluation des investissements 2022 éligibles à la taxonomie	48

04

Classification « Taxonomie »

La classification « Taxonomie » s'articule autour des six objectifs environnementaux que doivent poursuivre les activités économiques pour être considérées comme durables :

- ❶ l'atténuation du changement climatique ;
- ❷ l'adaptation au changement climatique ;
- ❸ la protection et l'utilisation durable des ressources aquatiques et marines ;
- ❹ la transition vers une économie circulaire ;
- ❺ la prévention et la réduction de la pollution ;
- ❻ la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Pour l'exercice 2022, seuls les deux premiers objectifs environnementaux relatifs au changement climatique sont applicables.

La nouvelle réglementation européenne de la Taxonomie

Le Parlement européen a adopté le 18 juin 2020 le règlement européen Taxonomie (UE 2020/852) sur l'établissement d'un cadre visant à identifier les activités économiques durables au sein de l'Union européenne et à orienter les financements vers cette relance verte. En mettant à disposition des parties prenantes un cadre uniforme, notamment avec les objectifs environnementaux fixés dans ce règlement, la Commission européenne structure le processus de transition vers une économie résiliente et plus respectueuse de l'environnement.

L'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie (UE 2021/2178) définit le contenu et les modalités de publication sur les investissements durables pour les entreprises assujetties.

L'acte délégué Climat (UE 2021/2139) précise les critères techniques d'analyse pour l'examen des activités durables eu égard aux deux premiers objectifs environnementaux. Les critères techniques au regard des quatre autres objectifs environnementaux ne sont pas encore publiés.

Pour qu'une activité soit durable, elle doit remplir les critères suivants :

- ➔ être éligible, c'est-à-dire être explicitement mentionnée dans les actes délégués du règlement Taxonomie ;
- ➔ contribuer substantiellement à un ou plusieurs des objectifs environnementaux précités en étant conforme aux critères d'examen technique établis par la Commission ;
- ➔ ne causer aucun préjudice important à l'un des autres objectifs (*Do No Significant Harm*) ;
- ➔ être exercée dans le respect des garanties minimales.

L'activité économique de la souscription d'assurance ou réassurance non-vie figure parmi les activités éligibles au titre de l'objectif environnemental « adaptation du changement climatique ».

Pour les entreprises d'assurance, cela se traduit par la publication d'indicateurs relatifs aux investissements ainsi qu'aux activités économiques d'assurance (non-vie).

Publications liées à la Taxonomie

Les textes prévoient un déploiement progressif des publications liées à la Taxonomie.

Au titre des exercices 2021 et 2022, il s'agit de publier uniquement :

- la part des investissements destinés au financement ou associés à des activités économiques éligibles à la taxonomie/total des investissements ;
- la part des primes non-vie brutes éligibles à la taxonomie/total des primes non-vie.

Et à partir de l'exercice 2023, au-delà de l'éligibilité à la taxonomie, il faudra vérifier si ces activités respectent des critères d'examen technique et ne nuisent pas aux autres objectifs environnementaux.

Les publications porteront ainsi sur :

- la part des investissements destinés au financement ou associés à des activités économiques alignées à la taxonomie/total des investissements ;
- la part des primes non-vie brutes alignées à la taxonomie/total des primes non-vie.

4.1 —

Évaluation des primes émises 2022 éligibles à la taxonomie – Activité de souscription d'assurance (non-vie)

MAAF Assurances SA en tant que membre du groupe Covéa est depuis longtemps pleinement investie dans la lutte contre le changement climatique et participe à la conception et au déploiement d'outils de prévention. Par conviction d'abord, parce que la recherche de solutions est notre ADN d'assureur mutualiste engagé. Par esprit de responsabilité aussi, en tant que membre d'un groupe leader en assurance auto et habitation sur le marché français.

Le groupe Covéa investit depuis plus d'une décennie dans la modélisation des risques climatiques, et plus particulièrement des phénomènes extrêmes. Le Groupe a ainsi publié, en février 2022, un Livre blanc sur le changement climatique et les conséquences sur la sinistralité à horizon 2050.

Notre ambition est de poursuivre ces travaux de recherche, afin de pouvoir continuer à protéger nos sociétaires de manière durable. C'est une priorité de Covéa pour les années à venir.

MAAF Assurances SA publie ainsi, pour la deuxième fois, des informations relatives à la part de son chiffre d'affaires en lien avec l'assurance des garanties climatiques souscrites par ses clients, tel que prévu par la nouvelle réglementation européenne sur la taxonomie.

La fourniture des services d'assurance liés à la couverture de dangers liés au climat constitue une activité habilitante lorsqu'elle satisfait aux critères d'examen technique et si elle correspond à une des huit lignes d'activité définies par la directive Solvabilité 2 suivantes :

- (a) — assurance de frais médicaux ;
- (b) — assurance de protection du revenu ;
- (c) — assurance d'indemnisation des travailleurs ;
- (d) — assurance de responsabilité civile automobile ;
- (e) — autre assurance des véhicules à moteur ;
- (f) — assurance maritime, aérienne et transport ;
- (g) — assurance incendie et autres dommages aux biens ;
- (h) — assurance assistance.

Les critères d'examen technique applicables à l'assurance non-vie concernent le leadership en matière de modélisation et de tarification des risques climatiques, la conception des produits permettant d'inciter à la prévention, la proposition de solutions innovantes en matière de couverture d'assurance, le partage de données avec les autorités publiques et un niveau de service élevé dans les situations faisant suite à une catastrophe naturelle.

1 — Méthodologie de calcul du ratio de primes éligibles

La méthodologie évolue par rapport à l'exercice 2021 pour lequel l'ensemble de la prime d'un produit contenant des garanties liées à des risques climatiques était considéré comme éligible.

Concernant l'exercice 2022, l'assiette de primes éligibles est déterminée en considérant pour chacune des huit lignes d'activité les primes des garanties pour lesquelles figure dans les conditions générales une garantie explicite des événements climatiques. Sur chaque ligne, l'ensemble de la prime du contrat peut dès lors être considérée comme éligible.

Après étude des conditions générales de nos contrats, les lignes d'activité éligibles concernées sont : (e) autre assurance des véhicules à moteur ; (f) assurance maritime, aérienne et transport ; (g) assurance incendie et autres dommages aux biens ; et (h) assurance assistance.

Selon les précisions de la Commission européenne (question 9)⁷, la ligne d'activité peut être considérée comme éligible si elle contient une police dont les termes sont liés au traitement des risques climatiques au regard de l'appendice A de l'annexe II du règlement délégué sur le climat. Toutefois, lorsque cela était possible, certains produits dommages ne couvrant pas de risque climatique ont été exclus de l'assiette de primes éligibles.

En outre, la réassurance des activités d'assurance éligibles peut également être prise en compte pour l'éligibilité.

Cette assiette de primes éligibles est finalement exprimée en fonction de la totalité des primes émises non-vie brutes de réassurance de la société.

⁷ JOUE du 6.10.2022 – Question n°9 : *Insurance undertakings may only count a line of business as taxonomy eligible if it contains a policy with terms related to the treatment of climate perils.*

2 — Détail des activités de souscription non-vie éligibles et non éligibles

À la suite de ces travaux d'analyse, les primes éligibles incluent :

- les primes des 3 principales lignes d'activités citées plus haut, exceptées les primes de certains produits dommages ne couvrant pas de risques climatiques (Construction dommage ouvrage) ;
- les primes de la ligne assistance des produits dommages sélectionnés exceptées l'assistance automobile pour laquelle la garantie n'est pas explicite.

À l'inverse, les principales lignes d'activités non éligibles sont les suivantes :

- l'assurance de responsabilité civile automobile ;
- l'assurance de protection du revenu.

Elles correspondent aux primes des garanties ne couvrant pas de façon explicite les risques climatiques et aux primes des produits santé prévoyance et accidents de la vie. Enfin, les acceptations en réassurance opérées par MAAF Assurances SA concernent un périmètre réduit. Par le jeu de mécanisme de réassurance interne, l'existence de traités correspondant à des acceptations en réassurance entraîne une légère hausse de l'assiette d'éligibilité.

3 — Résultat 2022

Sur l'exercice comptable 2022, le montant des primes émises brutes de réassurance éligibles à la taxonomie s'élève à 1 457 milliards d'euros pour un montant total de 2 784 milliards d'euros.

La part des primes émises brutes de réassurance éligibles à la taxonomie rapportée au total des primes émises de MAAF Assurances SA s'élève à **52 %**.

	Montant 2022	Montant en % des primes émises brutes assurance non-vie	Montant 2021 (Pro forma)	Montant en % des primes émises brutes assurance non-vie
Primes émises brutes assurance non-vie	2 783 793 882	100 %	2 726 992 087	100 %
Primes émises brutes des 8 lignes d'activités du règlement Taxonomie	2 298 284 060	83 %	2 250 940 478	83 %
Primes émises brutes des 8 lignes d'activités du règlement Taxonomie et pouvant offrir une couverture explicite des aléas climatiques : primes éligibles	1 457 014 095	52 %	1 426 550 793	52 %

4.2 — Évaluation des investissements 2022 éligibles à la taxonomie

Pour Covéa, comme pour MAAF Assurances SA, dont l'ambition est d'accompagner chacun vers un monde de croissance durable, les investisseurs ont un rôle majeur à jouer pour assurer la transition vers une économie bas carbone. MAAF Assurances SA publie pour le second exercice des informations relatives à la part des investissements éligibles à la taxonomie européenne.

En tant qu'assureur, MAAF Assurances SA doit publier sur la base des données au 31 décembre 2022 la part dans le total de ses actifs :

- des investissements destinés au financement ou associés à des activités économiques éligibles à la taxonomie ;
- des investissements destinés au financement ou associés à des activités économiques non éligibles à la taxonomie ;
- des instruments dérivés ;
- des investissements dans des entreprises non assujetties à la publication d'informations extra-financières en application de la directive européenne NFRD (Non Financial Reporting Directive) ;
- des expositions relatives aux gouvernements centraux, banques centrales et supranationales.

1 — Méthodologie de calcul du ratio des investissements éligibles

Pour le calcul du ratio, les chiffres sont exprimés avec les caractéristiques suivantes :

- en valeur de marché (valeur boursière ou valeur d'expertise des immeubles), qui correspond aux pratiques de publication et communication sur les marchés financiers ;
- le total des actifs de placements (hors expositions souveraines) couvre les produits de taux, les actions, l'immobilier et la trésorerie et équivalent de trésorerie. Les coupons courus sur obligations ne sont pas pris en compte ;
- les pondérations suivantes ont été appliquées pour les investissements dans des entreprises :
 - sur la base du chiffre d'affaires (CA),
 - sur la base des dépenses d'investissement (CAPEX) ;
- réconciliation avec l'état récapitulatif des placements inclus dans les états financiers.

Sur le périmètre des valeurs mobilières confiées à Covéa Finance, société de gestion et filiale du Groupe à qui est confiée la très grande majorité des encours, le prestataire de données ISS et sa solution ISS ESG EU Taxonomy ont été mis à contribution afin de réaliser les travaux suivants :

- Disposer des données directement déclarées par les émetteurs pour répondre aux exigences de déclaration au niveau de l'entité en vertu de l'article 8 du règlement de l'UE sur la taxonomie : ces informations contribuent au calcul du ratio dit réglementaire.
- Disposer de données modélisées et estimées pour les émetteurs qui ne déclarent pas : ces informations contribuent au calcul du ratio dit volontaire.

Concernant ces données non déclarées par les émetteurs, elles permettent un exercice complémentaire volontaire et exploratoire mais la disponibilité des données ainsi que leur hétérogénéité reste une limite. En fonction du niveau de détail des informations recueillies, ISS estime l'éligibilité des titres ce qui diminue la qualité de l'évaluation.

2 — Définitions des catégories et périmètres

Les catégories liées à l'éligibilité ou la non-éligibilité des investissements à la taxonomie sont décrites ci-dessous.

➤ 1^{re} catégorie : part de l'exposition dans des activités éligibles à la taxonomie

Ratio réglementaire sur la base du chiffre d'affaires (CA) :

- correspond à la valeur de l'immobilier détenu en direct ou de façon indirecte car l'acquisition et la détention d'immeubles figurent comme activités éligibles en tant qu'activités permettant l'atténuation du changement climatique et l'adaptation au changement climatique. Il s'agit de l'immobilier de placement, l'immobilier d'exploitation figurant dans l'état récapitulatif des placements, les sociétés et fonds immobiliers et la dette hypothécaire,
- ainsi qu'à la valeur des investissements dans des entreprises dont les activités économiques sont éligibles à la taxonomie, selon une pondération basée sur leur chiffre d'affaires, cette dernière information ayant été déclarée par les entreprises elles-mêmes pour répondre aux exigences de déclaration en vertu de l'article 8 du règlement de l'UE sur la taxonomie.

Ratio volontaire sur la base du chiffre d'affaires (CA) :

correspond à l'exercice réglementaire ainsi que, pour les actifs gérés par Covéa Finance, à la valeur des investissements dans des entreprises évaluées comme éligibles à la taxonomie par le prestataire ISS suite à son analyse, selon une pondération basée sur leur chiffre d'affaires.

Ratio réglementaire sur la base des dépenses d'investissement (CAPEX) :

- correspond à la valeur de l'immobilier détenu en direct ou de façon indirecte car l'acquisition et la détention d'immeubles figurent comme activités éligibles en tant qu'activités permettant l'atténuation du changement climatique et l'adaptation au changement climatique. Il s'agit de l'immobilier de placement, l'immobilier d'exploitation figurant dans l'état récapitulatif des placements, les sociétés et fonds immobiliers et la dette hypothécaire,
- ainsi qu'à la valeur des investissements dans des entreprises dont les activités économiques sont éligibles à la taxonomie, selon une pondération basée sur leurs dépenses d'investissement, cette dernière information ayant été déclarée par les entreprises elles-mêmes pour répondre aux exigences de déclaration en vertu de l'article 8 du règlement de l'UE sur la taxonomie.
- 2^e catégorie : part de l'exposition dans des activités non éligibles à la taxonomie

Ratio réglementaire sur la base du chiffre d'affaires (CA) :

correspond à la part de l'exposition dans des activités non éligibles à la taxonomie, toujours majoritaire sur l'exercice 2022 dans la mesure où les données des contreparties soumises à la NFRD ne sont pas encore complètement disponibles.

Ratio volontaire sur la base du chiffre d'affaires (CA) :

correspond à l'exercice réglementaire retraité, pour les actifs gérés par Covéa Finance, de la valeur des investissements dans des entreprises évaluées comme éligibles à la taxonomie par le prestataire ISS suite à son analyse.

Ratio réglementaire sur la base des dépenses d'investissement (CAPEX) :

correspond à la part de l'exposition dans des activités non éligibles à la taxonomie, majoritaire sur l'exercice 2022 puisque les données des contreparties soumises à la NFRD ne sont pas encore complètement disponibles.

3 — Résultat 2022

	MAAF Assurances SA					
	Chiffre d'affaires				CAPEX	
	RATIO RÉGLEMENTAIRE		RATIO VOLONTAIRE*		RATIO RÉGLEMENTAIRE	
	Montant (en M€)	%	Montant (en M€)	%	Montant (en M€)	%
Part de l'exposition dans des activités éligibles à la taxonomie	1 012	10,21 %	1 182	11,92 %	1 098	11,08 %
Part de l'exposition dans des activités non éligibles à la taxonomie	3 574	36,04 %	3 404	34,33 %	3 487	35,17 %
Part relative aux produits dérivés**	24	0,24 %	24	0,24 %	24	0,24 %
Part de l'exposition dans les entreprises non soumises à la NFRD***	432	4,36 %	432	4,36 %	432	4,36 %
TOTAL ACTIFS PLACEMENTS hors expositions souveraines	5 042	50,85 %	5 042	50,85 %	5 042	50,85 %
Part de l'exposition dans des administrations centrales, locales (souverains), banques centrales ou des émetteurs supranationaux	4 873	49,15 %	4 873	49,15 %	4 873	49,15 %
TOTAL ACTIFS PLACEMENTS	9 915	100,00 %	9 915	100,00 %	9 915	100,00 %

* Ratio volontaire avec estimation du prestataire ISS.

** Produits dérivés détenus indirectement par des fonds.

*** Changement de méthode pour cet exercice : part calculée sur la base des informations communiquées par le prestataire ISS concernant les contreparties soumises à la NFRD.

**Annexe Taxonomie –
activités liées à l'énergie nucléaire
et au gaz fossile
(règlement délégué (UE) 2022/1214)**

Activités liées à l'énergie nucléaire

1 —	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	Oui
2 —	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	Oui
3 —	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	Oui

Activités liées au gaz fossile

4 —	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui
5 —	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui
6 —	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui

Point d'attention : les données détaillées relatives aux activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile ne sont pas disponibles en cette période transitoire. Cette situation ne permet pas de renseigner les annexes « Activités économiques éligibles à la taxinomie mais non alignées sur celle-ci » et « Activités économiques non éligibles à la taxinomie ».

**Présentation des enjeux et KPI associés par risque extra-financier
- Table de concordance -**

Risques extra-financiers liés au modèle d'affaires	Enjeux par risques	KPI	Paragraphe
Risque de dégradation du climat social	Maintenir la qualité du dialogue social		3.2.4
	Contribuer au développement durable du capital humain et à la gestion des talents		3.2.2
	Promouvoir la diversité et l'égalité des chances	Taux de féminisation par statut	3.2.3
	Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés		3.2.1
Risque cyber	Garantir la protection des données personnelles		3.1.6
	Protéger les SI des cyberattaques	Taux de collaborateurs formés à la SSI	3.1.6
Risque de réputation	Promouvoir la RSE dans la pratique des affaires	Taux de cadres formés à la lutte anticorruption	3.1.5
	Participer à l'évolution socio-économique des territoires		3.1.3
Risques technique et commercial	Créer une expérience client qui accompagne autant qu'elle assure	Note de satisfaction à chaud	3.3.1
	Adapter nos offres, nos services et nos prestations d'indemnisation aux enjeux sociétaux et environnementaux		3.3.2
	Partager notre science du risque, sensibiliser et engager à la prévention		3.3.3
Risque ESG lié à nos investissements	Intégrer les critères ESG à la stratégie d'investissement		3.4.1
	Investir dans des placements immobiliers responsables	Émissions de GES de l'immobilier de placement (scopes 1 et 2 en TeqCO ₂ /m ²)	3.4.2
Risque environnemental lié à notre activité	Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité	Émissions de GES de l'immobilier d'exploitation (scopes 1 et 2 en TeqCO ₂ /m ²)	3.1.4



MAAF Assurances

Chauray
79036 Niort Cedex 9
www.maaf.fr

