



## MAAF ASSURANCES

Déclaration  
de performance  
extra-financière  
2020





<b>Édito</b>	<b>02</b>
--------------	-----------

## **01. Présentation du modèle d'affaires** **05**

---

## **02. Notre ambition** **09**

2.1	Notre Impact Sociétal : la nouvelle stratégie RSE de Covéa	10
2.2	Analyse des principaux risques sociaux et environnementaux	11
2.3	Gouvernance de l'Engagement sociétal	12

---

## **03. Nos enjeux liés au socle de responsabilité** **13**

3.1	Entreprise responsable	14
3.2	Employeur responsable	17
3.3	Assureur responsable	20
3.4	Investisseur responsable	22

---

## **04. Nos enjeux par champ d'action** **25**

4.1	Égalité des chances	27
4.2	Les savoirs, l'éducation et la culture	31
4.3	La prévention des risques	33
4.4	Les territoires et la proximité	36
4.5	L'environnement - transition écologique	38

---



→ À la MAAF, nos impacts positifs s'illustrent tout d'abord dans la relation durable que nous entretenons avec nos clients. En 2020, nous avons déployé des mesures de soutien pour aider nos clients professionnels, notamment les restaurateurs, à surmonter la crise sanitaire.

Nous avons également poursuivi nos actions à fort impact sociétal dans les domaines de la santé, du handicap, de l'égalité des chances et de la vie locale. Malgré les obstacles de la Covid-19, nous avons poursuivi nos campagnes de sensibilisation sur les dangers de la route et avons réussi à soutenir des projets innovants par l'intermédiaire de notre Fondation MAAF Initiatives et Handicap.

Enfin, nous continuons à exercer notre métier de manière éthique, dans le respect de chacun, et à maîtriser notre empreinte environnementale, comme le montrent les certifications toujours plus nombreuses de nos bâtiments.

C'est ainsi, en puisant dans notre engagement historique, que nous affirmons en 2020, avec Covéa, notre ambition renouvelée, celle « d'exercer pleinement notre métier d'assureur en accompagnant chacun vers un monde de croissance durable ».

**Stéphane Duroule**

Directeur général MAAF Assurances SA

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

La société faitière du groupe Covéa est une Société de Groupe d'Assurance Mutuelle (SGAM). 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) 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 DPEF volontaire est toutefois publiée au niveau de Covéa, sur le périmètre économique et social du Groupe.



# 01.

---

## Présentation du modèle d'affaires

# PRÉSENTATION DU MODÈLE D'AFFAIRES

Covéa s'appuie principalement sur ses trois marques (MAAF, MMA et GMF) pour proposer des produits d'assurance sur le marché des particuliers, des professionnels et des entreprises et des salariés du secteur public. 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.

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, dommage aux biens, ainsi que des contrats d'assurance automobile, construction, santé et prévoyance. Les contrats d'assurance santé proposés par MAAF sont ceux de la Mutuelle MAAF Santé.



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

**Activité d'assurance**

**SOURCE  
DE CAPITAUX**

**Capital financier**

- Capital social MAAF  
Assurances SA : 160 000 K€

**Capital intellectuel**

- Modèles actuariels
- Bases de données

**Capital humain**

- 3 100 salariés<sup>1</sup>  
MAAF assurances SA

**Capital sociétal**

- 522 points de vente MAAF
- Partenaires
- Fournisseurs
- Fondation MAAF Initiatives  
et Handicap
- Société civile

PRÉVENTION

PRESTATIONS  
SINISTRES  
ET ASSISTANCE



IDENTIFICATION  
ET ÉVALUATION  
DU RISQUE

**GOUVERNANCE**

PLACEMENTS  
FINANCIERS

**CRÉATION  
DE VALEUR**

**Capital financier**

- CA acquis MAAF  
Assurances SA : 2 587 838 K€

**Capital humain**

- Taux d'accès à la formation  
MAAF Assurances (SA) : 73,8 %

**Capital sociétal**

- 3 773 553 clients MAAF,  
dont 798 916 professionnels
- Montant des prestations  
payées (MAAF) : 2 461 M€
- 31 entreprises rencontrées  
dans le cadre du dialogue  
actionnarial (ESG – Covéa)

**Maîtrise de l'empreinte environnementale de notre activité**

- Certification BREEAM Very Good bâtiment Dauphin 4 (Niort) et BREEAM In-Use Very Good pour le bâtiment Zéphir (Niort)
  - Certification HQE « 46 Breteuil »
- Une baisse de 1,81 % des émissions de gaz à effet de serre liées à l'énergie/m<sup>2</sup> sur l'exploitation

Les éléments de stratégie et de perspectives de MAAF assurances SA sont présentés dans l'éditorial du Directeur général du rapport d'activité MAAF.

<sup>1</sup> CDD et CDI hors suspendus



# 02.

## Notre ambition

2.1	Notre Impact Sociétal : la nouvelle stratégie RSE de Covéa	10
2.2	Analyse des principaux risques sociaux et environnementaux	11
2.3	Gouvernance de l'Engagement sociétal	12

## 2.1 Notre Impact Sociétal : la nouvelle stratégie RSE de Covéa

Assureur de premier plan, dans la continuité de son métier qui est de protéger, Covéa veut donner toujours plus de sens à ses activités. Son histoire, son rôle social et ses valeurs de solidarité et d'entraide en tant qu'assureur mutualiste sont en parfaite adéquation avec cet enjeu. Le Groupe se veut ainsi un acteur de la transition sociétale et écologique et cherche à construire un modèle de croissance durable, qui bénéficie à ses parties prenantes, ses clients, ses collaborateurs, et à la société au sens large. Covéa répond ainsi à une attente globale : voir les entreprises incarner des changements positifs et durables.

Pour cela, Covéa s'est fixé en 2020 une nouvelle ambition : celle d'accompagner chacun vers un monde de croissance durable.

Pour réaliser cet ambitieux projet, Covéa s'est doté en 2020 d'une nouvelle stratégie de responsabilité sociétale, intitulée : Notre Impact Sociétal (NIS). Celle-ci vise à créer un impact sociétal fort, inclusif, concret.

Le Groupe développe ses responsabilités socles depuis plusieurs années. C'est parce que Covéa est une entreprise, un employeur, un assureur, et un investisseur responsable, que le Groupe dispose aujourd'hui de la crédibilité nécessaire pour élargir son action au-delà de son périmètre naturel de responsabilités.

Covéa a choisi de se concentrer sur cinq champs où son action est légitime et son potentiel d'impact fort : l'égalité des chances, les savoirs, la prévention des risques, les territoires et la proximité, l'environnement et la transition énergétique.

La stratégie d'Impact Sociétal de Covéa a fait l'objet de présentations formelles aux administrateurs lors des réunions des conseils d'administration des sociétés du Groupe. Déclinée en démarche d'Impact Sociétal, elle implique toutes les entités, notamment MAAF Assurances. Une trentaine de projets a déjà été lancée en 2020, qui concerne près de 95 % des grandes directions du Groupe.

### 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 la stratégie d'Impact Sociétal. Pour cela, MAAF mène une réflexion sur sa responsabilité et son impact sociétal propres et s'est fixé des objectifs spécifiques.

Pour ses clients, souscrire un contrat d'assurance est un moyen de conserver l'équilibre de leur patrimoine et de préserver leurs intérêts personnels comme leur santé ou leur capacité à travailler. Le rôle de MAAF est d'assurer la sécurité à laquelle ils aspirent tout en étant à leurs côtés pour les informer, les conseiller, prévenir les risques éventuels et s'adapter à leurs besoins.

Pour répondre présent le moment venu et indemniser ses clients, MAAF emploie en France plusieurs milliers de collaborateurs et travaille avec de nombreux partenaires économiques : entreprises du bâtiment, de l'automobile, professions libérales, etc. MAAF est ainsi un acteur prépondérant du développement économique et social.

Au cœur de notre société, MAAF suit et anticipe son évolution. De nouvelles priorités, l'environnement et la santé, se hissent à la hauteur de l'économie. Elles posent de nouvelles contraintes et transforment nos manières de regarder et de penser. De profonds changements bousculent les organisations, les modes de fonctionnement, les services, etc. MAAF veut participer à construire de nouveaux équilibres dans ce monde en mutation.

Face à ces défis, MAAF se donne pour ambition « d'exercer pleinement son métier d'assureur en accompagnant chacun vers un monde de croissance durable ».

#### MAAF poursuit quatre objectifs :

##### 1. Établir, enrichir et entretenir, au quotidien, une relation durable avec ses clients :

- les écouter (s'adapter à leur besoin, être disponible et accessible) ;
- les informer en toute transparence, pour qu'ils achètent en toute connaissance de cause les garanties correspondant à leurs besoins ;
- favoriser l'adoption de comportements responsables et durables ;
- les accompagner dans cette phase de transition et valoriser leurs engagements.

##### 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, de la vie locale en prenant appui sur :

- la Fondation MAAF Initiatives et Handicap ;
- des actions de prévention (alertes intempéries, opérations Vigicarotte, etc.) ;

- des implantations sur l'ensemble du territoire français ;
- des partenariats, notamment avec les chambres consulaires, les acteurs locaux et les institutions professionnelles ;
- des prestataires : entreprises du bâtiment, de l'automobile, professions libérales, etc.

### 3. Exercer notre métier de manière éthique, dans le respect de chacun :

- maintenir l'employabilité de nos collaborateurs et accompagner le développement de leurs compétences ;
- promouvoir la diversité et l'égalité des chances ;

- veiller à la protection des données de chacun ;
- développer une gouvernance et un dialogue responsable avec toutes nos parties prenantes.

### 4. Maîtriser, voire à terme réduire son empreinte environnementale :

- inscrire ses actions et décisions dans une trajectoire de neutralité carbone (déplacements, consommables, énergies, fluides et immobiliers) ;
- œuvrer à la réduction de son empreinte numérique ;
- participer et contribuer à la biodiversité.

## 2.2 Analyse des principaux risques sociaux et environnementaux

Covéa a identifié six principaux risques sociaux et environnementaux liés à son modèle d'affaires et celui de ses filiales principales, dont MAAF Assurances, en s'appuyant sur les référentiels de la Fédération Française de l'Assurance (FFA).

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, 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 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

L'activité d'assurance, et d'assistance pour Fidélia, a 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 (GES). Les principaux postes d'émissions sont liés à la détention et l'utilisation des immeubles et des matériels nécessaires à l'exercice de l'activité et

aux déplacements des salariés pour se rendre sur leur lieu de travail ou pour assurer leur mission.

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.

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'information obligatoires ne constituent pas un risque pour les filiales du groupe Covéa, dont MAAF Assurances SA.

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 table de correspondance en fin de document).

## 2.3 Gouvernance de l'Engagement sociétal

En 2020, Covéa a fait évoluer la gouvernance de sa stratégie d'Impact Sociétal.

Le Comité stratégique RSE, dans le cadre du Comité exécutif (COMEX) de Covéa, constitue l'instance décisionnelle. Il valide les orientations de la stratégie d'Impact Sociétal prises par la Direction de l'Engagement sociétal. Ce Comité se réunit quatre fois par an sous la présidence du Directeur général adjoint de Covéa.

Le Comité RSE agit en tant qu'instance opérationnelle en charge des projets d'Impact Sociétal. À ce titre il soutient, promeut et suit la mise en œuvre de la politique d'Engagement sociétal et du programme NIS en interne. Il relaie les décisions et informations dans les équipes. Les dirigeants des principales directions forment ce Comité. Ils se réunissent quatre fois par an sous la présidence du Directeur de l'Engagement sociétal.

Ces deux instances pilotent la politique et assurent le déploiement de la démarche. Elles promeuvent, soutiennent et suivent la mise en œuvre de la stratégie et des principaux projets. Elles relaient les décisions et les informations dans les équipes.

La Direction de l'Engagement sociétal, rattachée au Directeur général adjoint du Groupe, conduit les orientations stratégiques définies en comité stratégique RSE. Au sein de la Direction de l'Engagement sociétal, 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, ou en complément d'actions menées en propre par les marques. Enfin, elle organise des actions auprès des 21 000 collaborateurs de Covéa.

L'Agence de la transition 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.

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.

# 03.

## Nos enjeux liés au socle de responsabilité

<b>3.1</b>	<b>Entreprise responsable</b>	<b>14</b>
3.1.1	Promouvoir la RSE dans la pratique des affaires	14
3.1.2	Garantir la sécurité des données et des systèmes d'information	16
	Mécénat et partenariats en temps de crise sanitaire	17
<b>3.2</b>	<b>Employeur responsable</b>	<b>17</b>
3.2.1	Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés	17
3.2.2	Contribuer au développement durable du capital humain et à la gestion des talents	18
3.2.3	Maintenir la qualité du dialogue social	19
	Mécénat et partenariats en temps de crise sanitaire	20
<b>3.3</b>	<b>Assureur responsable</b>	<b>20</b>
3.3.1	Créer une expérience client qui accompagne autant qu'elle assure	20
3.3.2	Développer des offres et services répondant aux enjeux sociétaux et environnementaux	22
	Accompagner les clients à surmonter la crise sanitaire et économique	23
<b>3.4</b>	<b>Investisseur responsable</b>	<b>23</b>
3.4.1	Intégrer les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à la stratégie d'investissement	23
3.4.2	Investir dans des placements immobiliers responsables	23

# Nos enjeux liés au socle de responsabilité

Covéa a défini les responsabilités porteuses de sens et de valeur partagée au cœur de son activité. Elle les a établies en socle de sa stratégie d'Impact Sociétal.

C'est d'abord la façon d'être de Covéa en tant qu'entreprise qui s'exprime par une conduite éthique et une attention prioritaire à la sécurité des données et des systèmes d'information. Viennent ensuite ses responsabilités d'employeur qui promeuvent la santé et la qualité de vie au travail, le développement des collabora-

teurs et le dialogue social. Dans l'exercice de son métier d'assureur, Covéa a retenu deux grandes responsabilités : créer une expérience client qui accompagne autant qu'elle assure et développer des offres et services répondant aux enjeux sociétaux actuels. 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.

## 3.1 Entreprise responsable

Covéa, dont MAAF Assurances SA, veille à respecter ses obligations réglementaires et à être en cohérence avec ses valeurs mutualistes. Le Groupe déploie une démarche d'achats responsables et répond à son devoir de vigilance. Au sein des métiers, le Groupe met en place des dispositifs transverses de lutte contre la corruption, l'évasion fiscale et la fraude externe.

De plus, Covéa considère que la sécurité des données est aussi celle des personnes. Le Groupe déploie un dispositif pour assurer le respect de la vie privée et la protection des systèmes d'information.

### 3.1.1 Promouvoir la RSE dans la pratique des affaires

#### 1. Politique

La responsabilité sociétale de l'entreprise passe avant tout par la définition et le déploiement de principes éthiques, vecteurs de confiance pour nos parties prenantes.

Nos engagements éthiques sont portés par 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.

La charte éthique de Covéa pose un cadre de référence à l'exercice de notre métier d'assureur et aux comportements professionnels attendus de la part des collaborateurs vis-à-vis de nos parties prenantes (sociétaires/clients, fournisseurs, partenaires...). La révision de la charte éthique en 2021 sera l'occasion de mener de nouvelles actions de sensibilisation en interne et en externe.

#### 2. Actions de l'année

##### → 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 lancé en septembre 2020 un module interactif de formation. À fin 2020, 6 310 collaborateurs ont suivi le module, soit 31 % des collaborateurs.

##### → Achats responsables

Dans sa politique d'achats, Covéa s'engage durablement et prend en compte les effets environnementaux, sociaux et sociétaux sur ses parties prenantes et sur la société.

Concrètement cette politique se traduit par :

- la consultation d'au moins une entreprise du secteur adapté dans les appels d'offre de services ;
- la consultation de PME, quand cela répond aux spécifications, pour soutenir le tissu économique ;
- l'inclusion dans les contrats d'une clause sur le devoir de vigilance, contribuant ainsi au respect des droits humains et des libertés fondamentales, de la santé et de la sécurité des personnes ainsi que de l'environnement.

En 2020, Covéa a mis en place des indicateurs pour suivre les effets de cette politique. Ainsi, concernant la consultation des PME, 95 % de dossiers achats (sur le total des dossiers achats) proposés aux directions métiers comprenaient des fournisseurs PME.

Pour mettre en œuvre les objectifs relatifs aux indicateurs mentionnés ci-dessus, les acheteurs du Groupe sont dotés d'outils de sourcing leur permettant d'identifier, dès que l'offre marché le permet, des tiers des typologies indiquées (PME et STPA). D'autres indicateurs pourront être déterminés courant 2021 dans le cadre de la mise en œuvre d'un dispositif global d'évaluation des tiers au sein du Groupe. Ledit dispositif permettra, en outre de faire évoluer la politique achats, notamment sur la thématique dite « Achats Responsables ».



En outre, deux évaluations, en place, contribuent au management de la relation fournisseur et en garantissent la transparence :

- évaluation « Partagez votre avis » : les directions métiers sont invitées à noter via l'attribution d'étoiles, un produit livré ou une prestation réalisée (évaluation partagée en temps réel avec le fournisseur via la plateforme achats)
- évaluation annuelle fournisseur : le binôme acheteur/directions métiers, détermine ensemble la cible de cette évaluation ; un questionnaire est alors déroulé et les résultats peuvent être partagés par les différents acteurs (acheteurs/directions métiers/fournisseurs) à l'occasion d'un bilan annuel.

#### → Devoir de vigilance

Covéa élabore et publie son plan de vigilance. Le Groupe identifie les risques en matière de droits humains, de santé et sécurité des personnes et de protection de l'environnement liés à ses activités d'assurance et de réassurances et celles de ses filiales.

Un mécanisme accessible en interne et en externe permet de recueillir les alertes et signalements relatifs à ces risques. Ce dispositif d'alerte est hébergé sur une plateforme accessible en France et dans le monde en trois langues : français, anglais et italien. La plateforme est sécurisée (échanges cryptés sur un serveur externe sans lien avec les systèmes d'information du groupe Covéa) afin d'assurer la protection des lanceurs d'alerte. L'ensemble des signalements recueillis sont traités, en toute confidentialité, par le référent Alertes du Groupe.

#### → Lutte anticorruption

La loi Sapin II impose aux grandes entreprises françaises de déployer un dispositif de lutte anticorruption, composé de huit mesures de prévention. Le programme anticorruption de Covéa comporte notamment : une cartographie des risques de corruption, un code de conduite anticorruption, un registre des cadeaux et des invitations, un dispositif d'alerte professionnelle, un programme de formation dédié, et enfin des mesures d'évaluation et de contrôle du bon fonctionnement du dispositif anticorruption. Le Groupe applique une politique de « tolérance zéro » en matière de corruption et la condamne sous toutes ses formes.

Dans le cadre de ses engagements en matière d'éthique des affaires, Covéa a conçu une formation sur la lutte anticorruption. Elle a pour objectif de faire identifier les différentes formes de corruption, de généraliser les bons réflexes et d'évaluer les connaissances sur le sujet. Obligatoire pour les cadres et les dirigeants, elle a été conçue pour susciter la vigilance de tous les collaborateurs dans leurs activités au quotidien.



# 81 %

**DES CADRES MAAF ASSURANCES SA  
ONT RÉALISÉ LE PARCOURS DE FORMATION  
DE LUTTE ANTICORRUPTION**

*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)*

Le dispositif anticorruption du Groupe a fait l'objet d'une mission d'audit interne en 2020, le niveau de maîtrise du dispositif est évalué à un niveau 3 sur 4 (perfectible) assorti de recommandations qui seront mises en œuvre en 2021.

#### → La lutte contre la fraude externe

La lutte contre la fraude externe est une priorité pour Covéa, au regard de ses valeurs mutualistes, et un enjeu réglementaire de maîtrise de ses risques opérationnels, au sens de la directive Solvabilité II.

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.

Il est conforme aux réglementations relatives à la protection des données et à la vie privée (RGPD et loi sur la protection des données). 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.

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

Covéa respecte ses obligations de déclarations par pays (CbCR<sup>1</sup>). Le Groupe transmet l'ensemble des informations attendues à l'administration fiscale française, conformément à la loi visant à lutter contre l'érosion de la base imposable et du transfert de bénéfices à l'étranger. Ces informations font l'objet d'un échange systématique avec les administrations fiscales des pays où le Groupe est implanté.

<sup>1</sup> Country by Country Reporting

# Nos enjeux liés au socle de responsabilité

Covéa n'opère pas 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).

Covéa se conforme à la norme de l'OCDE concernant les transactions intragroupes transfrontalières. Le Groupe veille à ce que ses politiques de prix de transfert interne respectent le principe de pleine concurrence. En France, Covéa déclare annuellement le détail de sa politique de prix de transfert et produit une documentation pour les entités soumises à cette obligation. 100 % des entités françaises soumises à une obligation de documentation de prix de transfert disposent de cette documentation pour l'exercice 2019. La documentation 2020 sera établie, classiquement, après la clôture des comptes.

Par ailleurs, Covéa contribue à la transparence sur les obligations fiscales de sa clientèle. Le Groupe applique à ses entités la norme *Common Reporting Standard* (CRS). Celle-ci permet aux administrations fiscales d'avoir la connaissance systématique des revenus perçus à l'étranger par ses résidents fiscaux. Elle se conforme aux exigences de la loi américaine FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*) qui lutte contre les montages d'évasion fiscale impliquant des comptes ou entités étrangères détenus par des contribuables américains.

## 3.1.2 Garantir la sécurité des données et des systèmes d'information

Covéa attache une vigilance extrême à la sécurité des données personnelles, au respect de la vie privée et à la cybersécurité des systèmes d'information.

En interne, l'application du règlement général sur la protection des données (RGPD) mobilise toutes les fonctions concernées. Covéa participe activement aux réflexions de la profession sur l'application du règlement, avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

En 2020, Covéa a poursuivi son programme de protection des données personnelles. Le Groupe a déployé sa gouvernance DPO (*Data Protection Officer*) et a nommé des relais DPO dans les principales directions métiers traitant des données personnelles. Les entités et directions concernées ont déployé dans leurs procédures les principes de « *privacy by design* » et « *privacy by default* ». Covéa a finalisé les procédures d'exercice des droits des assurés. Enfin, le Groupe a formé ses collaborateurs à l'usage des données sensibles et aux règles de protection des données personnelles.



# 95 %

DES COLLABORATEURS MAAF ONT RÉALISÉ LE MODULE DE FORMATION « MISSION RGPD »

*Indicateur clé de performance - Périmètre société juridique = nombre de collaborateurs présents au 31 décembre ayant terminé le module de formation « Mission RGPD »/base sociale (CDI, hors suspendus + CDD)*

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

Elle s'incarne notamment dans 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) ;
- une campagne de communication par l'intranet, le réseau social du Groupe, des e-mails, des jeux-concours et des exercices d'hameçonnage. En effet, plusieurs exercices sont menés chaque année au sein de différentes directions, à la suite desquels, une communication est adressée à l'ensemble des collaborateurs, pour les sensibiliser sur la manière d'identifier une tentative d'hameçonnage, et les conseiller pour développer les bons réflexes ;
- une conférence filmée et mise à disposition des collaborateurs en présence de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) et du groupement d'intérêt public Action contre la Cybermalveillance (GIP ACYMA) ;
- un parcours de formation de plusieurs modules : les situations de mobilité, le mot de passe, la mise à jour des équipements informatiques, les liens et les pièces jointes, etc.



# 36 %

**DES COLLABORATEURS MAAF ONT RÉALISÉ AU MOINS UN MODULE DU PARCOURS DE FORMATION SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION**

*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)*

## Mécénat et partenariats en temps de crise sanitaire

Par solidarité et pour répondre aux effets de la crise sanitaire, Covéa a pratiquement doublé son soutien financier à des causes d'utilité sociale en 2020. Covéa et ses marques ont ainsi alloué près de 9,4 millions d'euros à des actions de partenariats et de mécénat d'intérêt général, dont 4,2 millions d'euros à des actions de soutien d'urgence liées à la crise sanitaire.

### Solidarité massive pour les professionnels de santé

Covéa a organisé une campagne de don de jours de congés au profit du personnel soignant. Chaque jour de congé posé par les collaborateurs durant le premier confinement a généré un abondement de 10 euros par Covéa. Collaborateurs, dirigeants,

administrateurs : plus de 19 000 personnes ont répondu présentes. Avec cette initiative originale, Covéa a fait don de plus d'un million d'euros à l'alliance « Tous unis contre le virus » et à l'alliance entre la Fédération Hospitalière de France et la Fondation des Hôpitaux de Paris – Hôpitaux de France. Cette somme a été allouée à l'achat de matériel médical, au déploiement de cellules d'aide psychologique, à des services aux personnes vulnérables et à la recherche sur le coronavirus.

### Soutien d'urgence aux femmes victimes de violences

La situation des femmes victimes de violence a été aggravée par le confinement prolongé. Le Groupe a répondu à l'appel aux dons lancé par la Fondation des Femmes, qui œuvre pour les victimes de violences intrafamiliales. Covéa a apporté une aide de 500 000 euros. Elle bénéficie aux nombreuses associations partenaires de la Fondation, permettant notamment aux centres d'écoutes et permanences juridiques d'acquérir du matériel et des équipements de téléphonie mobile. Elle permet également l'achat de denrées alimentaires et de produits de première nécessité pour des hébergements d'urgence.

### Une aide collective indispensable : l'alimentation pour tous

La crise sanitaire a accru la précarité et l'urgence de l'aide alimentaire. Les collaborateurs de Covéa ont participé à la collecte solidaire au profit d'Action contre la Faim, plus de 11 000 dons ont ainsi été faits permettant de dépasser l'objectif de 100 000 euros, pour atteindre, grâce à l'abondement de Covéa, 203 688 euros.

Par ailleurs, les restaurants d'entreprise de Covéa ont fait don de 770 kilos de denrées alimentaires au profit d'associations caritatives lors du premier confinement.

## 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 et à la qualité de vie de ses salariés. Dans cette année de crise sanitaire, Covéa a tout particulièrement organisé la continuité de l'activité et a veillé à la santé mentale des collaborateurs. 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 et de dialogue social.

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

#### 1. Politique

La politique de prévention des risques professionnels de Covéa a pour vocation de :

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

# Nos enjeux liés au socle de responsabilité

Cette politique de prévention des risques professionnels s'appuie, au sein de la Direction des Coopérations humaines, sur une équipe dédiée de plusieurs collaborateurs intervenants sur les différents sites et transverse à l'ensemble des entités du groupe Covéa. Par ailleurs, les collaborateurs peuvent contacter directement une équipe de proximité spécialisée.

## 2. Actions de l'année

L'année 2020 a été très fortement impactée par la crise sanitaire. Le défi pour le Groupe a été d'anticiper les difficultés pour les surmonter, tout en restant à l'écoute des situations individuelles et collectives.

Covéa a créé une cellule de prévention des risques pour accompagner et écouter les collaborateurs et les managers. Ceux-ci ont pu ainsi solliciter des réponses à leurs questions : déclaration de vulnérabilité, accompagnement des collaborateurs, déclaration de cas contact ou de cas positifs, etc. 14 917 sollicitations par mails ont été traitées en 2020.

Covéa a conçu un référentiel de prévention qui précise la conduite à tenir sur : les mesures barrières, les situations d'urgence, les équipements individuels et collectifs, la vie en collectivité, la circulation sur site et les usages des équipements collectifs, des salles communes, des espaces de restauration, et sur la crise sanitaire de manière plus générale.

L'équipe de prévention et de santé au travail a déployé deux plans d'action majeurs pour la gestion sanitaire de la crise et la gestion de la santé mentale des collaborateurs.

- Covéa a généralisé le télétravail pour les postes permettant une activité à distance lors des deux confinements. À fin octobre, le Groupe a aménagé 270 postes de télétravail au domicile de collaborateurs dont l'état de santé le nécessitait.
- Lors du déconfinement, le retour partiel sur les sites a été réalisé en conformité avec les normes publiques : sens de circulation, accès à la restauration, équipements individuels et collectifs. Les collaborateurs ont pris connaissance des comportements et des mesures sanitaires à adopter par une formation en ligne.
- Covéa a renforcé sa communication : newsletter « Gardons le contact » diffusée chaque semaine, foire aux questions, animation de réseaux, e-lettres, guides de bonnes pratiques et de consignes de télétravail en période de confinement, trucs et astuces, etc.
- Les plateformes de ressources managers ont été animées : tutoriels de bonnes pratiques, astuces et ressources, e-learning en accès libre, etc. De plus, un nouveau dispositif d'accompagnement à distance des managers a permis de rompre l'isolement des managers, de renforcer les bonnes pratiques managériales et de trouver des solutions aux situations délicates.

- Un e-learning sur les mesures sanitaires a été créé à destination de tous les collaborateurs.
- L'accompagnement et le soutien psychologique ont été renforcés pour les managers et les collaborateurs en situation fragile : isolement, troubles psychologiques, personnes vulnérables, violences conjugales, etc ;
- Covéa a également accompagné les collaborateurs ressentant des difficultés au travail. Plus de 80 situations particulières ont été signalées et suivies.
- Enfin, le Groupe a ouvert une ligne dédiée à l'accompagnement médical : elle a accompagné 600 situations particulières, nécessitant un lien avec du personnel médical.

Le document unique de Covéa a été régulièrement actualisé avec les mesures sanitaires. Les risques prioritaires ont fait l'objet d'un plan d'action annuel de prévention sur trois champs :

- agir sur l'environnement de travail des collaborateurs :
- 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.

Enfin, Covéa a poursuivi ses actions récurrentes de prévention et de santé : groupe de travail sur l'absentéisme, études des accidents de travail et trajet, coordinations entre les métiers et les ressources humaines, 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.

## 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 relever le défi du développement de 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 de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), à concourir au maintien et au développement des compétences des salariés dans le respect de leurs perspectives professionnelles et à faciliter leur mobilité.

## 2. Actions de l'année et résultats

Afin d'accompagner la mobilité, la promotion et l'employabilité des collaborateurs, Covéa a enrichi son guide des métiers, accessible à tous. Le guide comprend désormais une vision transverse des métiers et des passerelles de compétences entre ces métiers. Il est illustré de vidéos de témoignage.

Dans le cadre du plan prévisionnel stratégique et social (PPSS), Covéa a dressé le top 15 de ses métiers qui vont le plus recruter dans les trois prochaines années. Le Groupe prévoit ainsi ses besoins en recrutement et éclaire les collaborateurs en construction de leur parcours professionnel.

Covéa encourage l'auto-apprentissage et l'apprentissage en situation de travail. Le Groupe a développé des solutions multimodales : nouvel espace digital de formation, simulateurs d'entretiens, formations en ligne, classes virtuelles, etc. Enfin, le Groupe a renégocié un accord GPEC triennal.



# 95,3 %

TAUX GLOBAL (PRÉSENTIEL + DISTANCIEL)  
D'ACCÈS À LA FORMATION PROFESSIONNELLE  
CONTINUE MAAF ASSURANCES

dont taux d'accès présentiel :  
73,8 % (82,2 % en 2019)

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

# 17,1 H

NOMBRE MOYEN D'HEURES DE FORMATION  
PAR COLLABORATEUR COVÉA

# 61 %

TAUX DE POURVOI DES POSTES EN INTERNE COVÉA  
(62 % en 2019)

*Taux de pourvoi des postes en interne Covéa = total des postes CDI pourvus par un collaborateur du Groupe à chaque fin de mois/total des postes CDI pourvus (interne + externe) à chaque fin de mois*

## 3.2.3 Maintenir la qualité du dialogue social

### 1. Politique

Le dialogue social de Covéa se déroule au sein de différentes instances, selon le périmètre et 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. Des commissions spécifiques sont établies par sujet. La commission santé, sécurité et conditions de travail d'établissement traite de la santé et la sécurité des collaborateurs et des actions de prévention. Les représentants de proximité sont l'instance locale dans chaque établissement.

La crise sanitaire a nécessité de nombreuses réunions, ordinaires ou extraordinaires, de ces instances. À titre d'exemple, les CSEE se sont ainsi réunis 56 fois. Les réunions des représentants de proximité ont permis de leur côté de traiter des situations individuelles.

Le dialogue social se construit également en réunion avec les représentants des organisations syndicales présentes dans le Groupe, notamment dans le cadre des négociations d'accord d'entreprise. En 2020, celles-ci ont porté sur le renouvellement d'accords majeurs pour le Groupe, comme ceux relatifs à la gestion prévisionnelle de l'emploi et des compétences (GPEC), à l'égalité entre les femmes et les hommes, aux mesures en faveur de l'emploi des salariés en situation de handicap.

D'autres sujets ont fait l'objet de réunions de négociation au cours de l'année 2020 : l'intéressement et la participation, le télétravail, ainsi que les salaires ou le temps de travail au titre des négociations annuelles obligatoires.

Ces réunions ont représenté pour le pôle Affaires sociales de Covéa 63 % 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 :

- Avenant n°3 à l'accord collectif relatif à la rémunération et aux conditions d'exercice des métiers de l'Inspection (31/01/2020),
- Accord salarial 2020 au sein des entités de l'UES Covéa (06/03/2020),
- Accord collectif de groupe relatif à la prorogation des délais des procédures de consultation du Comité de groupe Covéa et du Comité social et économique central de l'unité économique et sociale Covéa sur le projet d'acquisition du groupe PartnerRe en raison de la crise sanitaire liée à la Covid-19 (08/04/2020),

# Nos enjeux liés au socle de responsabilité

- Accord collectif relatif à la participation au sein de l'UES Covéa (30/06/2020),
- Accord collectif relatif à l'intéressement des salariés des entités de l'UES Covéa – Exercices 2020-2021- 2022 (24/07/2020),
- Avenant n°1 à l'accord collectif relatif à la contribution aux ASC au sein de l'UES Covéa (28/07/2020),
- Accord relatif au système de rémunération des conseillers du réseau salarié (07/08/2020),
- Avenant n°2 au Chapitre 1 – PERCO-PERE Collectif – de l'accord collectif de groupe en faveur de la préparation et de l'amélioration (16/10/2020),
- Avenant n°2 à l'accord collectif de groupe relatif au plan d'épargne groupe Covéa (16/10/2020),
- Avenant n°3 à l'accord collectif de groupe relatif au plan d'épargne groupe Covéa (23/10/2020).

## MAAF

- Accord d'établissement relatif à la mise en place du vote électronique pour l'élection des Administrateurs Salariés au Conseil d'administration de MAAF Assurances (signé en juin 2020),
- Protocole d'accord préélectoral pour l'élection des Administra-

teurs Salariés au Conseil d'administration de MAAF Assurances (signé en juin 2020),

- Accord portant sur le complément variable individuel de rémunération des Chargés de Clientèle Professionnelle (CCP).

## Mécénat et partenariats en temps de crise sanitaire

Lors du premier confinement, Covéa a eu la volonté de contribuer à la solidarité nationale. Le Groupe a rejoint la plateforme « Tous confinés, Tous engagés », soutenue par le Gouvernement. Les collaborateurs ont ainsi eu la possibilité de s'engager en télétravail sur des missions solidaires de courte durée : soutien scolaire, maintien du lien avec des personnes âgées ou en situation de handicap, parrainage de chercheurs d'emploi, et apport de compétences aux associations.

- 558 collaborateurs inscrits,
- environ 100 missions réalisées,
- 363 heures consacrées aux associations sur 2,5 mois.

## 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 clients, Covéa se donne pour mission de les accompagner. Le Groupe veille à les aider à anticiper et prévenir les risques. Il s'engage à leurs côtés en cas de sinistres pour leur proposer des solutions au plus près de leurs besoins.

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

#### 1. Politique

Axe majeur de la stratégie 2019-2021, l'expérience client doit être efficiente tout au long de la relation. Covéa, par l'intermédiaire de ses marques, veut être au rendez-vous des garanties et des services auxquels les clients aspirent, dans un monde marqué par de profonds bouleversements : envol des nouvelles technologies, allongement de la durée de la vie, essor des réseaux sociaux, progrès scientifique, etc. Covéa crée pour cela des offres et des

services plus simples, plus fiables et plus rapides, via une plateforme de services et des offres s'adaptant aux évolutions sociétales. Les principaux axes de la stratégie 2019-2021 sur l'excellence de l'expérience client sont :

- réinventer les parcours clients avec la mise en place d'un nouvel outil de la relation client ;
- privilégier l'humain pour nos contacts à valeur et travailler la nouvelle complémentarité entre les réseaux physiques et les contacts à distance ;
- accélérer le développement de notre plateforme de services ;
- renforcer la connaissance de nos clients, pour leur offrir au bon moment des produits et services dont ils ont besoin ;
- anticiper et imaginer les modèles digitaux de demain.

## 2. Actions de l'année et résultats

### → Suivi de la satisfaction clients

#### Baromètre 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.



# 8,9/10

NOTE DE SATISFACTION À CHAUD DE MAAF EN 2020

77 % des clients se déclarent « très satisfaits » (notes de 9/10 ou de 10/10).

*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 suite à ce contact ? ».*

#### Baromètre de satisfaction à froid - enquête BVA sur les clients particuliers

Le baromètre à froid est une enquête annuelle menée auprès d'un panel représentatif de français.

- 8,2/10 : note de satisfaction à froid de MAAF en 2020 (8/10 en 2018)

### → 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 La Fédération française de l'assurance ainsi que les nouvelles recommandations de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) et de la directive européenne sur le règlement extra-judiciaire des litiges.

- 26 761 réclamations en niveau 1 reçues en 2020 ;
- 4978 réclamations ont été traitées en niveau 2 et 555 en médiations.

Les réclamations de niveau 1 portent à 33 % sur la souscription, la résiliation ou la gestion des contrats et à 67 % sur le traitement des sinistres.

Elles concernent à 40 % le domaine automobile/prévoyance, à 30% la multirisque habitation, à 10 % la santé, 13 % les professionnels, 3 % l'assistance et 4 % pour le reste (vie, protection juridique, etc.).

Les principaux motifs de réclamations sont les délais de règlement, les résiliations non agréées, l'accueil, le refus de résiliation, la complexité des démarches et la contestation de l'indemnité.

### → Accompagnement au quotidien par la plateforme de services

Covéa s'engage à devenir un partenaire du quotidien grâce à l'offre de services de son espace client. Celle-ci est structurée autour de six univers de besoins : ma mobilité, mon foyer, mes voyages et loisirs, mes droits et démarches juridiques, mes projets de vie et mes finances, mon bien-être et ma santé.

En 2020, la plateforme de services s'est enrichie de nouvelles offres pour la mobilité, le bien-être et la santé :

- des tarifs privilégiés sur des accessoires de sécurité pour les motards ;
- une prévention routière auprès des jeunes, depuis le primaire jusqu'au passage du permis de conduire, avec des outils en ligne, des conseils et des cours de conduite ;
- cinq programmes de coaching santé par l'activité physique, l'équilibre alimentaire et la qualité de sommeil.



# 546 000

SOCIÉTAIRES MAAF SE SONT CONNECTÉS À LA PLATEFORME DE SERVICES EN 2020

### → Réinsertion professionnelle des victimes accidentées

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 de CAP EMPLOI, spécialisé dans l'emploi des travailleurs handicapés. L'objectif est de favoriser l'insertion/réinsertion professionnelle des victimes accidentées, et des tiers à indemniser, tout en complétant le dispositif en place avec les assistantes sociales de la Direction Corporels.

### → Dispositif en cas d'événements climatiques

En cas d'événements climatiques exceptionnels, MAAF, MMA et GMF positionnent des unités mobiles sur le lieu sinistré. Les équipes 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.



# Nos enjeux liés au socle de responsabilité

## 3.3.2 Développer des offres et services répondant aux enjeux sociétaux et environnementaux

Les offres d'assurance des marques de Covéa évoluent pour répondre aux évolutions sociétales actuelles et aux nouveaux besoins des clients.

### → 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 liées 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, etc.), et si besoin l'assurance de la revente d'électricité.

MAAF peut également informer l'assuré sur son exposition au risque inondation lors de sa souscription.

Afin de valoriser la qualité thermique 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. Le programme MAAF Eco Habitat propose d'autres services pour soutenir un habitat plus écologique : une prime à la rénovation, l'accès à un annuaire d'ECO Artisans® qualifiés « Efficacité Énergétique ECO Artisan », un crédit travaux compétitif, un service écodevis, 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 conduite plus écologique de ses assurés. Une réduction est offerte aux conducteurs de véhicules plus écologiques et aux utilisateurs réguliers des transports en commun. Un contrat couvre les engins de déplacements personnels motorisés : gyropodes, mono roues, trottinettes électriques, etc.

Les marques de Covéa assurent également les voitures électriques, et garantissent la 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.

### → Garantie des accidents de la vie

À la MAAF, le contrat Tranquillité famille propose des services d'aide aux aidants (par exemple, obtenir une aide d'urgence en cas d'indisponibilité de l'aidant), des garanties spécifiques, pour la garde partagée quel que soit le domicile et l'accompagnement

psychologique des enfants scolarisés en cas de harcèlement à l'école ou sur les réseaux sociaux.

### → 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 (Reconnu Grenelle de l'Environnement). Un fonds de solidarité CAPEB/MAAF PRO indemnise certains sinistres non garantis lorsque le demandeur est en détresse économique et sociale.

### → Assurances santé et prévoyance

Pendant la crise sanitaire et pour mieux accompagner nos assurés, de nombreux services santé ont été aménagés : en période de confinement, l'accès au service de téléconsultation a été facilité en supprimant la limitation du nombre de téléconsultations par assuré, le parcours a été adapté et mis en conformité avec les dispositions règlementaires, la possibilité d'obtenir des arrêts de travail en distanciel a été ouverte. Des réductions supplémentaires sur les séances de coachings sportifs ont été appliquées pour faciliter la continuité de l'activité physique, le service d'accès à des infirmières à domicile a été adapté avec un parcours dédié aux patients atteints de la Covid-19, le service d'achat de lunettes en ligne était également disponible et des programmes de coaching (nutrition, sommeil, forme, stress) ont été proposés à des tarifs préférentiels à tous les clients Covéa sur la plateforme de services. Le service de « Deuxième avis médical » a été particulièrement mis en avant pour permettre aux assurés dont la situation l'exigeait d'avoir rapidement accès à un expert médical. L'ensemble des services santé permettant de faciliter la gestion de la situation par nos assurés 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.

### Accompagner les clients à surmonter la crise sanitaire et économique

Environ 5 000 clients de MAAF qui exercent la profession de restaurateur auront été indemnisés au titre d'une garantie Perte d'exploitation s'appliquant aux fermetures administratives du fait de la crise sanitaire pour un montant global de 160 millions d'euros. Pour les clients professionnels, diverses mesures de soutien ont été mises en œuvre telles que l'exonération partielle de cotisation Multirisque Professionnelle ou le maintien de garanties en cas de difficultés de paiement des cotisations.



## 3.4 Investisseur responsable

C'est aussi dans son activité d'investisseur que Covéa insuffle ses valeurs mutualistes et relève les grands enjeux environnementaux et sociétaux. Avec Covéa Finance et Covéa Immobilier, qui gèrent son patrimoine mobilier et immobilier, Covéa inscrit ses pratiques environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) dans une démarche de progrès continu. Le rapport ESG de Covéa décrit de manière transparente la mise en application de cette démarche ESG dans la gestion de ses actifs mobiliers et immobiliers.

### 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'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 2040 (hors OCDE).

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. Celui-ci 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.

Les gammes de fonds à thématique environnementale et de fonds labellisés Investissement Socialement Responsable (ISR) font l'objet d'une notation spécifique.

Enfin, Covéa Finance calcule l'intensité carbone de la majeure partie des portefeuilles. Cet indicateur de référence répond aux objectifs de transparence (décret d'application de l'article 173-VI de la LTECV) de gestion du risque climatique (risques physiques et risques de transition) et de contribution aux objectifs de limi-

tation 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

Covéa est convaincu que les critères extra-financiers enrichissent l'appréciation du risque de ses placements. Le Groupe a adhéré en 2020 aux Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) des Nations Unies.

En 2020, Covéa Finance a exercé son droit de vote pour 41,5 % des actions détenues, sur la base d'une analyse approfondie des résolutions par les analystes ESG et en application des principes définis dans sa politique d'engagement actionnarial. Au cours de l'année 2020, Covéa Finance a participé au vote de 53 Assemblées générales. Enfin, Covéa Finance a organisé 31 réunions avec des émetteurs au sujet des pratiques ESG de l'entreprise.

### 3.4.2 Investir dans des placements immobiliers responsables

Covéa mène une politique de placements immobiliers responsables. Portée par Covéa Immobilier, elle anticipe les évolutions et gère l'efficacité énergétique du bâti, valorise l'attractivité du patrimoine et implique les occupants pour un usage écologique des bâtiments (cf. 4.5.2 Investir dans des placements immobiliers responsables).

<sup>2</sup> Avant impôts

24

---

# Nos enjeux liés au socle de responsabilité

# 04.

## Nos enjeux par champ d'action

<b>4.1</b>	<b>Égalité des chances</b>	<b>27</b>
4.1.1	Promouvoir la diversité et l'égalité des chances	28
4.1.2	Actions de l'année	28
<b>4.2</b>	<b>Les savoirs, l'éducation et la culture</b>	<b>31</b>
<b>4.3</b>	<b>La prévention des risques</b>	<b>33</b>
4.3.1	Partager notre science du risque, sensibiliser et engager à la prévention	34
4.3.2	Les actions de prévention menées	34
<b>4.4</b>	<b>Les territoires et la proximité</b>	<b>36</b>
4.4.1	Notre présence sur le territoire	37
4.4.2	Participer à l'évolution socio-économique des territoires	37
<b>4.5</b>	<b>L'environnement - transition écologique</b>	<b>38</b>
4.5.1	Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité	39
4.5.2	Investir dans des placements immobiliers responsables	40
4.5.3	Maîtriser l'empreinte environnementale lors de la conception des offres et la réparation des sinistres	41

→ Entreprise, employeur, assureur et investisseur responsable : Covéa se veut ainsi exemplaire dans l'exercice de ses responsabilités qui fondent le socle de sa stratégie d'Impact Sociétal. Afin de maximiser son impact sociétal, Covéa a également défini cinq champs d'action prioritaires dans cette stratégie : l'égalité des chances, les savoirs, l'éducation et la culture, la prévention des risques, les territoires et la proximité et, enfin, l'environnement et la transition écologique.

Covéa choisit de les investir en priorité parce que le Groupe y a une action légitime par ses valeurs, sa culture et son modèle d'affaires. Covéa s'engage ainsi dans ces domaines, convaincu de sa capacité à avoir un impact et à entraîner, avec ses partenaires, des changements positifs.

## 4.1 Égalité des chances

NOUS VEILLONS  
À UN MONDE  
OÙ CHACUN PUISSE  
TROUVER OU  
RETROUVER SA PLACE



# Nos enjeux par champ d'action

Notre métier d'assureur, fondé sur la mutualisation des risques, est en soi un facteur de réduction des inégalités. Ce sont aussi notre volonté et notre tradition mutualiste qui font de Covéa un militant de l'égalité des chances.

## 4.1.1 Promouvoir la diversité et l'égalité des chances

Covéa et ses marques se veulent ainsi inclusives. Elles agissent en interne en faveur de l'égalité femmes-hommes et du handicap et mènent une politique volontariste pour insérer les jeunes dans la vie professionnelle. Cette mission est confiée à une équipe dédiée au sein de l'Agence de la transition sociétale et écologique.

Le mécénat et les partenariats étendent l'impact du Groupe pour la diversité et l'égalité des chances. En tant que leader de l'assurance de biens et responsabilité, en automobile notamment, Covéa est engagé pour aider ses clients gravement accidentés à retrouver leur autonomie ou tout simplement des projets de vie. Covéa est devenu un acteur majeur du handicap grâce aux Fondations MAAF et MMA. Nos partenariats, avec la Fondation des Femmes ou l'association Nos Quartiers ont des Talents (NQT) par exemple, participent à l'inclusion et à la lutte contre toute forme de discrimination sur nos territoires.

## 4.1.2 Actions de l'année

### → Prévention et lutte contre les discriminations

Covéa a conçu une formation en ligne « La diversité pour faire la différence » pour prévenir les différentes formes de discriminations, premier ancrage dans la politique diversité du Groupe. Elle aborde les thèmes du handicap, des violences sexistes et sexuelles, du fait religieux, de l'orientation sexuelle ou encore de l'inclusion sociale. Cette formation est composée de 12 modules. 50 % des collaborateurs ont réalisé au moins un module de formation en 2020.

### → Emploi et insertion des personnes en situation de handicap

La Mission Handicap de Covéa travaille avec un réseau d'acteurs internes issus des ressources humaines et des métiers et des référents externes. Elle anime également un réseau de 64 collaborateurs, ambassadeurs volontaires, pour porter la politique handicap au sein des équipes et mener, en proximité, un travail de sensibilisation et de lutte contre les préjugés. À ce titre et depuis la création du réseau en 2019, les ambassadeurs ont sensibilisé 1 857 salariés du Groupe.

Covéa poursuit des objectifs articulés autour de cinq axes majeurs, portés par l'accord triennal en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap : l'insertion et le maintien dans l'emploi des collaborateurs en situation de handicap, le recrutement et l'inclusion de 120 nouveaux collaborateurs à l'horizon 2020 (dont au minimum 30 CDI), un plan de formation adapté, la sensibilisation et communication interne grâce au « réseau handicap », la collaboration avec le secteur protégé et adapté.

Sur les trois dernières années, 104 collaborateurs en situation de handicap ont été recrutés (25 collaborateurs en 2020).

La déclinaison de cette politique en actions et la coordination de ces actions sont assurées pour l'ensemble de l'UES Covéa par la Mission Handicap.

Afin de maintenir dans l'emploi les personnes en situation de handicap, la Mission Handicap aménage leurs postes de travail. En 2020, 366 collaborateurs ont été suivis par la Mission Handicap de Covéa et le Pôle santé au travail. 577 postes ont été aménagés, dont 259 à domicile, dans le cadre du télétravail.

Pour l'égalité des chances et la diversité, Covéa veille à offrir les mêmes possibilités de recrutement et de parcours professionnel à chacun, à compétences égales. Le Groupe affiche sa volonté de recruter des personnes en situation de handicap et s'engage à accueillir des stagiaires atteints de troubles psychiques et cognitifs. Le Groupe publie sa politique et ses offres d'emploi sur des plateformes spécialisées. En 2020, Covéa a également organisé deux forums de recrutement avec Talents Handicap. La Mission Handicap propose aux nouveaux collaborateurs en situation de handicap un entretien d'accueil et un suivi personnalisé.

Covéa continue également à former les managers de collaborateurs en situation de handicap. En 2020, 25 managers ont suivi la formation, proposée en distanciel lors du confinement. Ils ont ainsi pu découvrir des clés comportementales pour intégrer dans l'équipe et accompagner au quotidien un collaborateur en situation de handicap.

Aussi, Covéa a signé, en 2019, le « Manifeste pour l'inclusion des personnes handicapées dans la vie économique » et poursuit ses engagements sur 2020. Enfin, Covéa a lancé le projet Accessibilité Numérique au sein du Groupe en lien avec sa politique handicap.

### → Égalité entre les femmes et les hommes

Dans le cadre de l'accord égalité professionnelle femmes – hommes, Covéa poursuit les objectifs fixés dans 5 domaines : la promotion professionnelle, le recrutement externe, la formation professionnelle, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et la rémunération effective.

Dans une dynamique de proximité sur tout le territoire, 40 ambassadrices animent les actions du réseau Cov&elles pour la promotion des carrières féminines et la mixité des métiers.

La formation « Parcours et projets au féminin » accompagne les femmes à développer leur leadership et leurs projets professionnels. En 2020, 24 participantes ont suivi cette formation en distanciel.

#### 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	
2020	2019	2020	2019	2020	2019
76,8 %	76,5 %	54,6 %	54,1 %	67,2 %	66,9 %



**54,6 %**  
TAUX DE FÉMINISATION DES CADRES  
EN 2020

Enfin, dans le cadre du programme mondial Stand Up, né à l'initiative de L'Oréal Paris, l'ONG Hollaback! et de la Fondation des Femmes, le Groupe a lancé en décembre 2020 une campagne de sensibilisation au harcèlement de rue auprès de l'ensemble des collaborateurs.

#### → Insertion professionnelle des jeunes

À travers le Collectif pour une société inclusive, Covéa a contribué en 2020 à l'élan en faveur de l'emploi des jeunes en alternance et en stages. Covéa a mis en place un plan de recrutement pour faciliter l'insertion des jeunes sur le marché du travail malgré le contexte économique et sanitaire. En 2020, Covéa a ainsi créé 50 postes supplémentaires pour les jeunes.

#### → Partenariats et mécénats en faveur de l'égalité des chances

##### Capital Filles, pour accompagner le parcours scolaire et professionnel des jeunes filles

Dans le cadre de son partenariat avec l'association Capital Filles, 91 marraines Covéa accompagnent des jeunes filles dans le cadre de leur parcours scolaire et professionnel.

#### Partenariat avec l'Université Paris Dauphine

Covéa développe son action pour une économie plus inclusive en partenariat avec le monde de l'éducation. Nouveau mécène de l'Université Paris Dauphine, Covéa entend encourager les efforts de l'Université pour la promotion de la diversité des profils et favoriser l'accès du plus grand nombre à une formation d'excellence. À travers ce partenariat, Covéa mène une politique volontariste pour insérer les jeunes dans la vie professionnelle, en offrant aux étudiants une première expérience du monde de l'entreprise. C'est pourquoi, Covéa accélère le développement de sa politique d'emploi des jeunes dans des domaines en devenir : métiers du chiffre, du juridique, du numérique, etc, répondant ainsi à l'évolution des métiers et des mutations du marché de l'emploi. Le Groupe prévoit de recruter dans les prochaines années de jeunes talents aux compétences en phase avec ces évolutions et ainsi enrichir nos expertises.

L'un des objectifs est de tripler dans les deux prochaines années les effectifs d'alternants et leur offrir un véritable parcours au sein de Covéa.

#### NQT pour l'insertion professionnelle des jeunes défavorisés

Covéa est partenaire de l'association NQT (Nos Quartiers ont des Talents) depuis 2015. Avec elle, le Groupe s'engage pour l'insertion professionnelle des jeunes diplômés issus de quartiers ou de milieux défavorisés. Les salariés de Covéa mettent leur expérience professionnelle et leur réseau au service de l'insertion professionnelle de leurs filleuls.

En 2020, la continuité des parrainages a été assurée à distance. Des parrains de la région Pays de la Loire ont animé des ateliers sur la prise de parole en public et sur les bonnes pratiques de recherche d'emploi et d'alternance.



**97**  
PARRAINS ET MARRAINES COVÉA  
ONT ACCOMPAGNÉ 107 JEUNES

59 % des jeunes accompagnés en 2020 ont trouvé un poste ou une formation à l'issue du parrainage

# Nos enjeux par champ d'action

## La Fondation MAAF Initiatives et Handicap

La Fondation 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. Depuis sa création, elle a accompagné plus de 70 projets et a versé plus de 2 millions d'euros de subventions.

En 2020, La Fondation MAAF a lancé un appel à projets sur le handicap et le vieillissement ainsi qu'une campagne de financement participatif pour les sept projets innovants retenus :

- le coussin connecté Viktor développé par Fingertips pour la qualité de vie des personnes âgées ;
- la création de cabinets médicaux mobiles par Prox e-soins pour lutter contre la désertification médicale en zones rurales ;

- l'accompagnement à la retraite des travailleurs de l'ESAT « Les ateliers du Plantau » ;
- le meuble de rangement robotisé et domotisé Jarvis créé par IAD Mécatronique ;
- le maintien à domicile des personnes âgées en situation de handicap avec La Petite pause ;
- Moovy+ de Gyroboost, un fauteuil roulant électrique pliant à navigation autonome ;
- Demen'âge qui accompagne les personnes âgées en situation de handicap dans les différentes étapes d'un déménagement, d'un réaménagement ou d'un désencombrement de leur lieu de vie.

Cette première édition a été un succès. Les 314 contributeurs, avec l'abondement de la Fondation MAAF, ont permis de collecter près de 50 000€ pour ces projets.



## 4.2 Les savoirs, l'éducation et la culture

NOUS VEILLONS  
À UN MONDE  
SANS EXCLUSION  
DU SAVOIR



# Nos enjeux par champ d'action

Enjeu sociétal fondamental, l'accès du plus grand nombre au savoir est complémentaire de l'enjeu d'égalité des chances. Pour Covéa, l'éducation et la culture sont essentielles et réduisent, sur le long terme, les clivages de la société.

Covéa et ses marques dont MAAF Assurances SA sont partenaires de projets culturels, intellectuels ou éducatifs. En inscrivant les savoirs comme l'un des cinq champs d'action de sa stratégie d'impact sociétal, le Groupe donne un signal fort à ses partenaires. Il affirme 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.

## → **La Cité de la réussite, pour comprendre le monde par le dialogue et le débat**

Depuis 30 ans, Covéa est partenaire de la Cité de la réussite, forum de débats culturels, économiques, scientifiques et politiques. Lieu d'échange et de dialogue, la Cité a organisé plus de 40 débats sur des sujets comme l'Homme dans la société, les grands défis scientifiques et sur des préoccupations fondamentales telles que la vie, l'amour, le travail, la solidarité ou le bonheur.

## → **Le Collectif pour une économie plus inclusive**

Avec 35 grandes entreprises, Covéa est membre du Collectif pour une économie plus inclusive. Celui-ci contribue au développement de la transmission des savoirs et de l'emploi des jeunes à travers les leviers de l'alternance et des stages.

## → **Soutien au Festival Atmosphères**

En 2020, et ce depuis trois années consécutives, Covéa est mécène du Festival Atmosphères qui allie cinéma, culture et science pour mobiliser le plus grand nombre en faveur du développement durable.

Dans le cadre de ce programme, Covéa a décidé de partager à l'ensemble de ses collaborateurs l'un des films diffusés lors du festival.

## → **Mécénat auprès du théâtre de Niort**

Depuis 2016, MAAF est mécène du théâtre national du Moulin du Roc à Niort.

### 4.3 La prévention des risques

NOUS VEILLONS  
À UN MONDE  
QUI PRÉVIENT LES  
RISQUES DE LA VIE



# Nos enjeux par champ d'action

La prévention fait partie intégrante du métier d'assureur. C'est un savoir-faire dont Covéa veut faire profiter non seulement ses clients mais aussi l'ensemble de la société. Ainsi, la plupart de ses actions de prévention ont une portée sociétale. Les interventions de Covéa sur la prévention, portées la plupart du temps par ses marques, s'étendent sur un spectre très large. Elles couvrent les risques liés à la mobilité, à la santé, à la vie domestique et aux risques professionnels.

Covéa finance aussi d'importantes recherches pour prévenir ou traiter certaines maladies, comme la maladie d'Alzheimer en partenariat avec le centre de renommée internationale Clinatéc. Covéa souhaite également devenir un acteur de la prévention en matière de sûreté des données et de cybersécurité et investir dans la prévention des risques climatiques.

## 4.3.1 Partager notre science du risque, sensibiliser et engager à la prévention

Partager notre science du risque est à la fois un engagement sociétal et un moyen d'enrichir les actions de prévention auprès des clients de MAAF Assurances SA.

Imaginer quel sera notre métier demain nécessite de développer nos connaissances et de comprendre les besoins actuels et futurs des Français. À cet effet, Covéa contribue au développement de solutions innovantes et durables aux côtés de nombreux partenaires. À travers ses actions de mécénat notamment, Covéa participe à répondre aux besoins sociétaux majeurs comme l'accompagnement des personnes vulnérables.

### → Recherche sur la santé et le vieillissement

Le Groupe soutient le centre de recherche biomédicale Clinatéc. En particulier, Covéa a permis la création d'un programme de recherche innovant utilisant la neuro-illumination pour prévenir la maladie d'Alzheimer : Covéa NeuroTec. D'autres travaux de recherche sur un exosquelette pour les personnes tétraplégiques sont en cours.

Le Groupe soutient la Chaire Prevent'Horizon dont le programme de recherche évalue l'efficacité de la prévention en santé. Il consiste à induire de nouveaux comportements réducteurs des facteurs de risques et propices à une meilleure qualité de vie.

Covéa poursuit son mécénat en faveur des travaux de recherche de la Chaire BiomecAM Innovation et Handicap. Ceux-ci visent à accompagner préventivement les personnes souffrant de pathologies ostéo-articulaires, deuxième plus grande cause de handicap.

Enfin, le Groupe soutient les études sur l'accompagnement au vieillissement de la Chaire Transitions Démographiques, Transitions Économiques (TDTE) : modalités du bien vieillir, adaptation des systèmes de retraite et de protection sociale, formation et emploi des seniors.

## 4.3.2 Les actions de prévention

### → Sensibilisation aux risques du quotidien : habitation et automobile

Covéa, en partenariat avec Verisure et Saretec, a fondé en 2018 l'Observatoire de la sécurité des foyers. Celui-ci sensibilise le grand public et diffuse les bonnes pratiques afin d'éviter les comportements domestiques à risques. En 2020, l'Observatoire a publié une enquête et un livre blanc sur le risque d'incendie domestique.

En outre, 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) et en vue de faciliter les potentielles déclarations de sinistre.



# 1,4 M

DE SMS ENVOYÉS EN 2020 AUX CLIENTS MAAF DANS LE CADRE D'ÉVÉNEMENTS CLIMATIQUES MAJEURS.

- « Covisiomap » est un outil de prévention et de diagnostic des risques professionnels.
- « Coventéo » modélise les risques climatiques - grêles, sécheresses, orages et séismes - pour mieux comprendre et mesurer leur impact sur les portefeuilles en assurance et assistance.

Covéa a également soutenu :

- l'application mobile CoachAAC qui accompagne les enfants de sociétaires et de 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 et le véhicule autonome, guidée par les sciences humaines et sociales.



### → Sécurité routière

MAAF a poursuivi ses nombreuses actions pour sensibiliser aux dangers de la route :

- les opérations « Vigicarotte », mises en place en 2001 pour la sécurité des jeunes en sortie de discothèque, qui ont souffert du contexte sanitaire, mais ont été maintenues dans le Nord, et comptent 800 000 fans sur Facebook ;
- l'application « AlcooTel » sur mobile, pour une reprise du volant en toute sécurité, téléchargée 875 000 fois ;
- la campagne de communication estivale dans les toilettes de 1 000 bars et restaurants ;
- une communication radio (sur NRJ) et digitale (notamment sur YouTube).

### → Prévention santé envers nos clients

En 2020, Covéa s'est attaché, avec ses trois marques MAAF, MMA et GMF à sensibiliser ses assurés et différents publics à des problématiques de santé bien connues et pourtant génératrices de nombreuses pathologies. Les temps forts ont porté sur les difficultés liées aux confinements (stress, nutrition, sommeil, sport) et sur le « bien dormir, bien bouger, bien manger », éclairés par les travaux de la Chaire Prévent'Horizon.

De plus, en 2020, le groupe Covéa, au travers de ses marques, a pris en charge le vaccin anti-grippe pour tous les assurés santé.

Santéclair est une plateforme d'orientation santé et filiale de plusieurs Organismes Complémentaires d'Assurance Maladie : Allianz, MAAF, MMA, Ipeca, MGP. Depuis toujours convaincu 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.



# 96,2 %

TAUX DE SATISFACTION DES UTILISATEURS  
DE SERVICES 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 lors des 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.



# 56 %

DES CLIENTS SANTÉ MAAF AYANT ACHETÉ  
DES LUNETTES ONT EU RECOURS AUX  
SERVICES « OPTIQUE SANTÉCLAIR »

Période janvier – décembre 2020

#### 4.4 Les territoires et la proximité

NOUS VEILLONS  
À UN MONDE  
QUI DYNAMISE  
SES 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 d'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.

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.

#### 4.4.1 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.

La totalité de l'effectif de 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.

##### → **Impact sur les bassins d'emploi**

En 2017 (dernier chiffre INSEE), MAAF emploie 2 823 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)

##### → **Maillage territorial**

Avec 522 points de vente, MAAF dispose d'un réseau de 2 804 collaborateurs garants de la proximité avec ses clients.

##### → **Les inspecteurs de Covéa au plus près des victimes**

Le dispositif « Connaissance Occupation Terrain » de la Direction Corporels a pour vocation de décliner au plan 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 va notamment se traduire 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, etc.

#### 4.4.2 Participer à l'évolution socio-économique des territoires

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 Assur' tech**

MAAF est membre de l'accélérateur de solutions French AssurTech. En trois ans, l'accélérateur de solutions French AssurTech a accompagné 20 start-up autour notamment de l'intelligence artificielle, du big data, des services et de la relation client. Par exemple, la start-up Testamento a développé un service de testament en ligne intégré dans la plateforme de services Covéa. Autre exemple, la start-up After Data, spécialisée dans le marketing prédictif, a créé un outil d'alerte sur les potentiels départs de clients.

## 4.5 L'environnement - transition écologique

NOUS VEILLONS  
À UN MONDE  
QUI MAÎTRISE SON IMPACT  
ENVIRONNEMENTAL





La défense de notre environnement est devenue un défi universel. L'accord de Paris sur le climat a participé non seulement à une prise de conscience générale, mais aussi à d'importantes initiatives à toutes les échelles. Empreinte carbone, énergies renouvelables, efficacité énergétique, biodiversité ou économie circulaire sont désormais autant de priorités dans les politiques publiques. Sur ces sujets majeurs, les entreprises ont aussi un rôle à jouer. Conscient des enjeux qui lui sont propres, Covéa souhaite être exemplaire pour la défense de l'environnement et la transition écologique. Le Groupe s'engage ainsi à établir une trajectoire pour atteindre progressivement la neutralité carbone.

Les impacts environnementaux de Covéa sont principalement liés à l'exploitation de son activité, à ses investissements, à ses offres et à la réparation des sinistres. En 2020, Covéa s'est engagé à supprimer les plastiques à usage unique. Pour réduire l'impact des déplacements, le Groupe a retravaillé sa charte de déplacements professionnels et ses politiques de flotte.

Depuis plusieurs années, Covéa Immobilier déploie une politique développement durable tant dans l'exploitation de ses sites que dans ses placements immobiliers en assurant la performance énergétique de son parc. C'est dans la charte développement durable de Covéa Immobilier que sont décrits la politique, les objectifs et les actions de l'immobilier responsable. Elle est transverse aux Directions Exploitation et Placement de Covéa Immobilier et porte les engagements suivants :

- anticiper les contraintes économiques, législatives et environnementales et les transformer en opportunités de développement ;
- dessiner les espaces de travail de demain, pour garantir un confort de vie au travail, attirer les talents, développer l'efficacité productive, valoriser notre patrimoine et proposer des immeubles innovants pour accroître notre attractivité auprès de nos clients ;
- prendre en compte l'environnement dans la construction et la rénovation des bâtiments : efficacité énergétique, émission de CO<sub>2</sub>, gestion des ressources et recyclage des déchets ;
- impliquer nos clients en inscrivant des clauses environnementales dans nos baux ;
- sélectionner des actifs qui génèrent de la valeur pour Covéa comme pour ses futurs locataires en tenant compte de leurs qualités intrinsèques et de leur potentiel environnemental, sanitaire et social ;
- prendre en compte, dès la conception, les performances futures de l'immeuble pour limiter les impacts environnementaux et créer de la valeur pour les occupants ;
- continuer à améliorer les niveaux de certification.

Le Groupe est vigilant quant à l'impact de ses investissements financiers sur l'environnement et le climat grâce à l'intégration

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

Covéa peut accompagner la transition écologique grâce à la sensibilisation de ses 11,6 millions de sociétaires et clients. Lors du traitement des sinistres, Covéa souhaite inciter les entreprises mandatées à agir aussi pour l'environnement : peinture non polluante, traitement des déchets ou pièces de rechange de seconde main.

## 4.5.1 Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité

### 1. Politique

Les principaux impacts carbone propres à Covéa sont mesurés par le bilan des émissions de gaz à effet de serre. Ils sont liés à la détention et à l'utilisation des immeubles et des matériels nécessaires à l'activité ainsi qu'aux déplacements des salariés.

En 2020, Covéa Immobilier a poursuivi le déploiement de son plan d'action et a réalisé un suivi régulier de son avancement vers les objectifs fixés. La Direction Exploitation a créé un poste de Responsable développement durable (pour compléter cette fonction déjà en place au sein de la Direction Placement).

### 2. Actions de l'année et résultats

Covéa Immobilier a poursuivi le déploiement et l'animation de sa démarche développement durable : constitution de plans d'action par pôles, quiz et e-lettres pour les collaborateurs, etc. Un quiz RSE a été intégré aux appels d'offres de plus de 200 000 euros, qui sont ainsi désormais évalués sur des critères RSE.

En 2020, Covéa s'est particulièrement engagé pour réduire ses déchets :

- Le projet « zéro plastique » a permis de supprimer la plupart des gobelets en plastique des machines à café et de l'ensemble des fontaines à eau.
- Le Groupe a proposé des gourdes et des mugs aux collaborateurs qui en étaient dépourvus.
- Covéa a adhéré au « Booster du Réemploi », une initiative pour le réemploi des matériaux dans le bâtiment.
- Le Groupe a lancé une étude globale pour réduire la production de l'ensemble de ses déchets et optimiser leur fin de vie : déchets cinq flux (papier, carton, métaux, verre, plastique et bois), déchets de chantiers, d'équipement et d'ameublement, déchets d'équipements électriques et électroniques, biodéchets.

# Nos enjeux par champ d'action

MAAF a obtenu deux nouvelles certifications : BREEAM Very Good pour le bâtiment Dauphin 4 (Niort) et BREEAM In-Use Very Good pour le bâtiment Zéphyr (Niort).

Par ailleurs, en 2020, Covéa s'est engagé à réduire l'impact environnemental lié aux déplacements en ajoutant davantage de véhicules hybrides rechargeables et électriques à ses catalogues de flottes de location longue durée et en imposant l'hybridation ou l'électrification d'une partie de la flotte des directeurs.

Enfin, Covéa Immobilier a poursuivi la réduction des consommations d'énergie dans le parc de Covéa :

- actions d'amélioration définies à la suite des audits énergétiques 2019 ;
- études de géothermie sur le site du Mans et études pour la production d'énergie renouvelable sur trois autres sites (Niort, Saran, Chartres) aboutissant notamment à un accord pour l'installation de 3 000 panneaux photovoltaïques en ombrières sur le site de Niort produisant plus de 1 million de kWh par an (soit 19 tonnes de CO<sub>2</sub> évitées) ;
- lancement d'un groupe de travail sur l'optimisation des consommations des locaux techniques et des calories des *data centers* ;
- état des lieux des équipements et infrastructures liés à la mobilité douce en vue d'une étude pour optimiser les déplacements ;
- remontée, suivi et analyse des consommations énergétiques et analogiques, gestion des alertes en cas de surconsommation ;
- lancement du projet de conformité avec le dispositif Éco-énergie Tertiaire (Décret n° 2019-771 du 23 juillet 2019 dit « Décret Tertiaire »).



**11,91** KgeqCO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>  
ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE LIÉES  
À L'ÉNERGIE/M<sup>2</sup> EN 2020

(12,13 KgeqCO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup> en 2019)

*La Tonne équivalent CO<sub>2</sub> est calculée en multipliant les kWh d'énergie consommées 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 version 19.0. Les énergies utilisées sont l'électricité, le gaz, le fioul (donnée partiellement disponible), le réseau de chaleur de Paris (CPCU), le réseau de froid de Paris (Climespace) et le réseau de chaleur de Levallois (LEM). La donnée énergie correspond aux factures régularisées par Covéa Immobilier. Les sites de Tivoli et de Montparnasse étant multimarque une clé de répartition d'un tiers a été appliquée. Les surfaces prises en compte dans le calcul sont les m<sup>2</sup> de bureau et du magasin central (hors surfaces de parking). Le périmètre de consolidation de la donnée est la société juridique.*

## 4. 5.2 Investir dans des placements immobiliers responsables

### 1. Politique

Covéa s'engage avec ses parties prenantes et a signé 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.

### 2. Actions de l'année et résultats

Pour le compte de Covéa et de ses filiales dont MAAF Assurances SA, Covéa immobilier a poursuivi en 2020 l'avancement de sa feuille de route.

Covéa Immobilier a sensibilisé ses occupants :

- animation, une fois par an, des annexes environnementales auprès de nos locataires tertiaires, pour les surfaces supérieures à 1 000 m<sup>2</sup> ;
- distribution de guides locataires entrants pour la plupart des nouveaux locataires ;
- organisation d'un comité vert avec 40 % de locataires ayant signé une annexe.

Covéa Immobilier a également poursuivi le pilotage de ses consommations. Le management instrumenté de l'énergie, notamment du chauffage pour les immeubles tertiaires multi-locataires et le résidentiel, a été accompagné d'un plan d'action. Les immeubles restructurés et labellisés ont gagné 40 % de consommations d'énergie sur les cinq usages de la réglementation thermique.

Les bâtiments « 46 Breteuil » ont obtenu la certification HQE.

Covéa Immobilier réalise systématiquement un audit développement durable avant chaque grand projet de restructuration. En complément de cette démarche, les premières opérations d'économie circulaire ont été réalisées pour le projet PONG (42 rue de Cambronne), celles-ci ayant permis de remettre sur le marché de nombreux éléments/matériaux faisant l'objet de recyclage (booster de réemploi).

Enfin, Covéa Immobilier a mené un audit de neuf immeubles. Les conclusions de ces travaux ont permis d'identifier les leviers d'attractivité pour le bien-être, la santé, la biodiversité, la qualité des sols, la pédagogie, le lien social et l'agriculture urbaine.



**4,88** KgeqCO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup>  
ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE LIÉES  
À L'ÉNERGIE/M<sup>2</sup> EN 2020  
5,66 KgeqCO<sub>2</sub>/m<sup>2</sup> en 2019)

*La tonne équivalent CO<sub>2</sub> est calculée en multipliant les kWh d'énergie consommée 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 version 19.0. 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 (information partielle sur le résidentiel). Les surfaces prises en compte dans le calcul sont les m<sup>2</sup> de bureau, de commerce, d'hôtel et résidentiel (hors surfaces de parking). Périumètre temporel : décembre 2019 à novembre 2020. Le périmètre de consolidation de la donnée est la société juridique.*

### 4.5.3 Maîtriser l'empreinte environnementale lors de la conception des offres et la réparation des sinistres

Le technocentre CESVI (détenu à 90 % par Covéa) favorise l'évolution des techniques de réparation automobile. Il promeut, auprès des garagistes et experts, la réparation au lieu du remplacement, et le réemploi de certaines pièces. Il dispense également des formations aux réparateurs de véhicules électriques.

Covéa veille à la qualité de ses prestataires pour les sinistres automobile et regarde notamment la performance environnementale et les certifications des recycleurs, épavistes, et dépanneurs. Le Groupe privilégie les vitriers automobiles vertueux, qui proposent la réparation du pare-brise plutôt que le remplacement et pratiquent la compensation carbone, ou qui allouent des fonds à des ressourceries de l'économie sociale et solidaire.

Covéa a également mis en place des services pour supprimer les déplacements des clients, des réparateurs et des experts, et limiter ainsi 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 par la grêle. 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 peinture sans solvant.

### Mécénat et partenariats pour l'environnement

#### Partenariat de MAAF avec l'association du Groupement d'Études des Cétacés du Cotentin (GECC)

L'association œuvre pour la préservation des mammifères marins en mer de la Manche.

Notre soutien au GECC permet principalement le suivi scientifique de la population des grands dauphins de la Manche et le développement 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 les mammifères marins, poissons, oiseaux, etc.

# Nos enjeux par champ d'action

## 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	§
<b>Risque de dégradation du climat social</b>	Maintenir la qualité du dialogue social		3.2.3
	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	4.1
	Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés		3.2.1
<b>Risque cyber</b>	Garantir la protection des données personnelles		3.1.2
	Protéger les SI des cyberattaques	Taux de collaborateurs formés à la SSI	
<b>Risque de réputation</b>	Promouvoir la RSE dans la gouvernance et la pratique des affaires	Taux de cadres formés à la lutte anticorruption	3.1.1
	Participer à l'évolution socio-économique de nos territoires		4.4
<b>Risque technique et commercial</b>	Créer une expérience client qui assure autant qu'elle accompagne	Note de satisfaction à chaud	3.3.1
	Développer des offres et services répondant aux enjeux sociétaux		3.3.2
	Partager notre science du risque, sensibiliser et engager la prévention		4.3.1
<b>Risque ESG lié à nos investissements</b>	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 (scope 1 et 2 en TeqCO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> )	4.5.2
<b>Risque environnemental lié à notre activité</b>	Maîtriser l'empreinte environnementale liée à notre activité	Émissions de GES de l'immobilier d'exploitation (scope 1 et 2 en TeqCO <sub>2</sub> /m <sup>2</sup> )	4.5.1
	Maîtriser l'empreinte environnementale lors de la conception des offres et la réparation des sinistres		4.5.3





**MAAF**  
Chauray 79036 Niort  
Cedex 9  
[www.maaf.fr](http://www.maaf.fr)