



DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE 2018
MAAF Assurances SA

Covéa est un groupe d'assurance mutualiste qui gère des relations financières fortes et durables avec les entreprises affiliées dont il a pour mission de veiller à la pérennité et au développement.

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

La gouvernance opérationnelle du Groupe favorise les coopérations et garantit une gestion saine et prudente de ses entreprises. Les fonctions supports y sont centralisées, au service de toutes les sociétés du Groupe dont MAAF Assurances SA. Le Comité exécutif Covéa constitue l'organe central opérationnel. Il est chargé, sous l'autorité du Président-Directeur général de Covéa, de mettre en œuvre la stratégie du Groupe définie par le Conseil d'administration Covéa. Il décide des orientations nécessaires au développement, à la performance opérationnelle et à la gestion des risques de Covéa. Cette instance dispose d'une vision d'ensemble de toutes les sociétés du Groupe et traite de tous les sujets les intéressant.

C'est le Comité RSE du groupe Covéa, émanation du COMEX qui a validé la politique RSE du groupe et l'analyse des risques réalisée pour la présente déclaration de performance extra financière. La politique RSE et l'analyse de risques s'appliquent à l'ensemble des filiales du groupe dont MAAF Assurances SA. La politique RSE du groupe priorise treize enjeux sociétaux et environnementaux qui sont regroupés autour de trois axes : la gouvernance de Covéa, la transformation de Covéa et les ressources humaines.

En 2018, le Pôle RSE du groupe a créé deux réseaux de correspondants RSE, géographiques et métier, dont la mission est de relayer et de décliner la politique et les actions sur les différents sites de Covéa et dans les différentes directions métiers. Le Pôle RSE Covéa pilote la démarche RSE et mène des actions à caractère social, environnemental et sociétal pour l'ensemble des marques du groupe dont MAAF Assurances SA.

Covéa, société qui consolide les comptes du groupe Covéa, publie une déclaration de performance extra financière volontaire. L'analyse de risques et les politiques et indicateurs clés de performance associés ont été réalisés au niveau du groupe Covéa.

Cependant, la réglementation ne permettant pas à la SGAM Covéa de publier une DPEF en raison de la nature de sa structure juridique, les données spécifiques de chacune des filiales dont MAAF Assurances SA, ont été déclinées. Cette déclinaison va donc à l'encontre de la stratégie de consolidation du groupe mais a été mise en place pour respecter la stricte application de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce et ses décrets d'application.

I.	PRESENTATION DU MODELE D’AFFAIRES	3
II.	ANALYSE DES PRINCIPAUX RISQUES SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX	4
III.	RISQUE DE DEGRADATION DU CLIMAT SOCIAL	6
III.1.	<i>Maintenir la qualité du dialogue social</i>	6
III.2.	<i>Contribuer au développement durable du capital humain et à la gestion des talents</i>	7
III.3.	<i>Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés</i>	8
III.4.	<i>Promouvoir la diversité et l'égalité des chances</i>	9
IV.	RISQUE CYBER	12
IV.1.	<i>Garantir la protection des données personnelles et le respect de la vie privée</i>	12
IV.2.	<i>Protéger les systèmes d'informations des cyber-attaques</i>	12
V.	RISQUE DE REPUTATION	12
V.1.	<i>Politique</i>	12
V.2.	<i>Actions de l'année et résultats</i>	13
VI.	RISQUE TECHNIQUE ET COMMERCIAL	14
VI.1.	<i>Créer une expérience client qui prévient et accompagne autant qu'elle assure</i>	15
VI.2.	<i>Développer des offres et services répondant aux enjeux environnementaux et sociétaux</i>	16
VI.3.	<i>Partager notre science du risque pour sensibiliser et engager à la prévention</i>	16
VII.	RISQUE ESG (ENVIRONNEMENTAL, SOCIAL ET DE GOUVERNANCE) LIE AUX INVESTISSEMENTS	17
VII.1.	<i>Intégrer les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) à la stratégie d'investissement</i>	17
VII.2.	<i>Investir dans des placements immobiliers responsables</i>	18
VIII.	RISQUE ENVIRONNEMENTAL LIE A NOTRE ACTIVITE	19
VIII.1.	<i>Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité</i>	19
VIII.2.	<i>Maîtriser l'empreinte environnementale lors de la conception des offres et la réparation des sinistres</i>	20

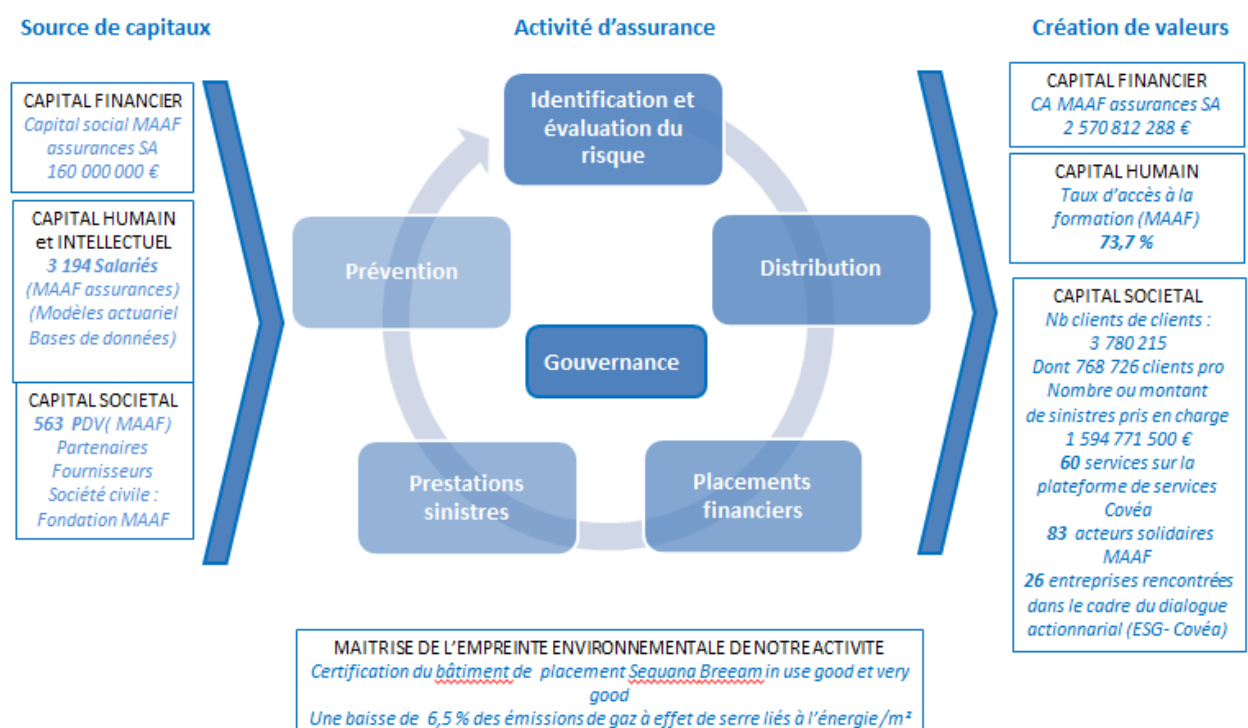
I. PRESENTATION DU MODELE D'AFFAIRES

Covéa est un groupe d'assurance mutualiste qui, s'appuie principalement sur ses 3 marques (MMA, MAAF et GMF) pour proposer des produits d'assurances 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'acceptation de réassurance.

MAAF est une société d'assurance qui intervient sur les marchés des particuliers et des professionnels. Sur le marché des particuliers, MAAF assurances SA propose une gamme complète de produits qui couvre principalement l'assurance automobile, l'assurance habitation, l'assistance ou la protection juridique ainsi que l'assurance santé, prévoyance. Sur le marché des professionnels, MAAF assurances SA offre une gamme complète de produits couvrant les garanties responsabilité civile, dommages aux biens, construction, ainsi que l'assurance santé, prévoyance.

Modèle d'affaires

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



L'organisation, la structure et les activités principales de MAAF Assurances SA sont décrites dans le paragraphe 5 du rapport de gestion.

II. **ANALYSE DES PRINCIPAUX RISQUES SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX**

L'analyse des risques a été réalisée au niveau du groupe Covéa et permet d'identifier 6 risques sociaux et environnementaux liés au modèle d'affaires pour les filiales du groupe dont MAAF Assurances SA :

➤ **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 et de la qualité de vie au travail des collaborateurs, l'absence de mesures pour garantir l'employabilité et la non prise en compte de la diversité. La dégradation du climat social pourrait conduire à une baisse de la motivation des collaborateurs, des difficultés à retenir les talents et à une baisse de la performance de l'entreprise.

➤ **Risque Cyber**

La digitalisation conduit à la hausse croissante du nombre de données personnelles traitées qui sont en parallèle exposées à des cyber-attaques. L'application du Règlement général sur la protection des données (RGPD) au sein de Covéa permet de poursuivre la démarche afin de protéger la vie privée de nos clients en assurant une sécurité et une confidentialité concernant les données personnelles confiées. Le risque cyber consiste, quant à lui, à être exposé à une atteinte d'origine immatérielle à la disponibilité, la confidentialité, l'intégrité ou la traçabilité du système d'information.

➤ **Risque de réputation**

L'éthique des affaires et la gouvernance responsable sont des enjeux RSE clés pour l'entreprise. Le risque de corruption, les risques sociaux et environnementaux liés au recours aux sous-traitants et fournisseurs correspondent à des obligations réglementaires dont le non-respect est sanctionné soit par une amende, soit par une contrainte administrative qui entache la réputation de l'entreprise à l'égard des parties prenantes internes et externes. La réputation de l'entreprise 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 de l'entreprise : les offres et les services inadaptés aux besoins des clients notamment ceux liés aux conséquences du changement climatique et aux nouveaux modes de consommation, la mauvaise compréhension des contrats et des garanties pourrait entraîner l'insatisfaction client et les réclamations. Le défaut dans l'exercice du devoir de conseil tout au long de la relation (souscription, prévention, sinistre) pourrait également entraîner une insatisfaction des clients.

➤ **Risque ESG (environnemental, social et de gouvernance) lié aux investissements**

Une maîtrise insuffisante des impacts ESG par une entreprise engendre des risques non seulement pour cette dernière, mais aussi, indirectement, pour ses actionnaires et d'une façon générale pour ses parties prenantes. Ces risques peuvent être de différentes natures : risque de réputation bien sûr (pratique du « naming and shaming » par exemple dans le cas d'investissement dans des activités controversées), mais également risque financier (ex : chute du cours suite à une controverse relative à un sujet ESG, pénalités financières, etc.) ou encore risque réglementaire. La performance des investisseurs peut donc s'en trouver affectée. Par ailleurs, les attentes de la société civile et des pouvoirs publics augmentent sensiblement. La « soft law » et les réglementations se renforcent, appelant les investisseurs à accroître leur transparence sur la prise en compte de l'ESG dans leurs processus d'investissement.

Le risque ESG de Covéa est porté par Covéa Finance, société de gestion du groupe, et Covéa immobilier, entité dédiée à la gestion du patrimoine immobilier de placement et d'exploitation de Covéa et ses filiales dont MAAF Assurances SA et regroupées au sein de la Direction générale des investissements.

➤ **Risque environnemental lié à notre activité**

L'activité d'assurance a un impact direct limité sur l'environnement. Il concerne principalement le fonctionnement interne, l'activité de gestionnaire de patrimoine immobilier mais aussi la politique d'investissement (cf. rapport ESG Covéa). Les actions se mesurent principalement à travers le bilan des émissions de gaz à effet de serre. Les principaux postes d'émission sont liés à la détention et l'utilisation des immeubles et des matériels nécessaires à l'exercice de l'activité et aussi aux déplacements des salariés pour se rendre sur leur lieu de travail ou pour assurer leur mission.

D'autre part, le métier de l'assureur consiste à anticiper le risque, le gérer sur le long terme. Covéa et ses filiales dont MAAF Assurances SA exerce ses activités d'assurance en prenant en compte l'impact du changement climatique dans son approche technique du risque. Elle 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.

III. RISQUE DE DEGRADATION DU CLIMAT SOCIAL

C'est à travers les politiques liées à la bonne qualité du dialogue social, à la gestion des talents, à la préservation de la santé et de la qualité de vie au travail et à la promotion de la diversité que Covéa maintient un climat social de qualité.

III.1. Maintenir la qualité du dialogue social

III.1.1. Politique

Des rencontres avec les représentants du personnel sont organisées, en fonction de l'actualité sociale, ceci, dans un souci de dialogue social efficace. Le Comité de groupe Covéa a été mis en place par 2 accords (mise en place et fonctionnement) signés le 15 juillet 2014.

Le dialogue social de MAAF se construit autour d'un Comité d'Etablissement et de 9 CHSCT. L'année 2018 a vu se tenir des réunions de négociation sur la préparation des élections professionnelles de l'UES Covéa qui se tiendront sur la fin du premier semestre 2019.

Covéa s'engage avec ses parties prenantes :

L'accord collectif de groupe relatif à la représentation du personnel décrit les moyens mis à disposition des représentants du personnel pour exercer leur représentation et le droit syndical au sein du groupe Covéa.

III.1.2. Actions de l'année et résultats

Voici la liste des accords collectifs signés par Covéa en 2018 :

Ils décrivent les engagements et les indicateurs de suivi pour chacune des thématiques, objets de l'accord le cas échéant.

- Accord collectif de groupe relatif à l'égalité professionnelle Femme/Homme au sein du groupe Covéa signé le 4 avril 2018
- Accord collectif de groupe sur la méthodologie relative aux négociations obligatoires au sein du groupe Covéa signé le 5 avril 2018
- Accord collectif de groupe sur la méthodologie relative aux négociations portant sur le projet de reconnaissance de l'UES Covéa et sur ses conséquences en termes de représentation du personnel et d'exercice du droit syndical signé le 10 juillet 2018
- Accord collectif de groupe relatif à la reconnaissance de l'UES Covéa signé le 20 septembre 2018
- Accord collectif relatif à la contribution aux activités sociales et culturelles au sein de l'UES Covéa signé le 9 novembre 2018
- Accord collectif relatif à la mise en place du vote par voie électronique dans le cadre des élections professionnelles au sein de l'UES Covéa signé le 9 novembre 2018
- Accord collectif relatif à l'exercice du droit syndical au sein de l'UES Covéa signé le 7 novembre 2018
- Accord collectif relatif au nombre et à la composition des collèges électoraux pour l'élection des comités sociaux et économiques d'établissements et la mise en place du comité social et économique central signé le 7 novembre 2018
- Accord collectif relatif au nouveau modèle de représentation du personnel et à ses moyens d'exercice au sein de l'UES Covéa (dit « Accord relatif à la représentation du personnel ») signé le 7 novembre 2018
- Accord collectif sur la méthodologie relative à la négociation du protocole d'accord préélectoral concernant les élections professionnelles au sein de l'UES Covéa signé le 11 octobre 2018
- Accord collectif de groupe relatif au télétravail et au droit à la déconnexion au sein de l'UES Covéa signé le 21 novembre 2018

Le bilan des accords collectifs MAAF en 2018 :

Accord collectif relatif à la constatation de la disparition de l'UES MAAF Assurances : l'UES MAAF disparaît en 2018 au profit de la reconnaissance ultérieure de l'UES Covéa.

III.2. Contribuer au développement durable du capital humain et à la gestion des talents

III.2.1. Politique

Acteur majeur de l'assurance, le groupe Covéa et sa filiale MAAF Assurances SA, doivent faire face à une concurrence accrue sur des marchés matures, à des évolutions techniques toujours plus novatrices et rapides, à des habitudes de consommations changeantes et exigeantes, enfin, à une réglementation qui normalise les pratiques et précise la déontologie. C'est en grande partie grâce aux femmes et aux hommes du groupe, à leurs expériences, à leurs compétences, et à leur capacité à agir que Covéa fera la différence pour relever le défi du développement de l'activité. La formation tout au long de la vie professionnelle et la gestion des compétences et des carrières deviennent les leviers essentiels dans la stratégie de compétitivité du groupe. Pour réussir ce challenge, les collaborateurs doivent pouvoir accéder à des mesures permettant un maintien ou un développement de leurs compétences dans un objectif de sécurisation de leur parcours, d'employabilité mais aussi afin de faciliter leur mobilité. Covéa s'engage, au travers de son accord GPEC, à renforcer la compétitivité et les capacités de développement de ses entités, à concourir au maintien et au développement des compétences des salariés dans le respect de leurs perspectives professionnelles et à faciliter la mobilité, en tant que source d'évolution professionnelle et de partage des connaissances.

Covéa s'engage avec ses parties prenantes :

L'accord collectif de groupe relatif à la Gestion des Parcours des Emplois et des Compétences (GPEC) a été signé en 2017. Il détermine les engagements, décrits ci-dessous, et les indicateurs de suivi sur 3 ans.

III.2.2. Actions de l'année et résultats

Dans le cadre de l'accord de GPEC, les principales orientations de la formation professionnelle à 3 ans sont les suivantes :

- Intensifier le développement des compétences des collaborateurs sur les fondamentaux techniques dans une perspective d'amélioration de la rentabilité, de maîtrise technique et opérationnelle du risque, de performance commerciale et de la qualité de l'expérience rendue aux clients. Une attention particulière sera accordée aux collaborateurs concernés par les évolutions de l'organisation de l'entreprise, de ses systèmes d'information et des offres servant les ambitions de développement et de compétitivité sur les marchés clés.
- Maintenir un fort accompagnement des collaborateurs dans leur prise de fonction lors de l'accueil et de l'intégration des nouveaux embauchés et ultérieurement lors des mobilités et changements de métiers.
- Investir pour la professionnalisation des managers en vue d'accompagner la transformation des modes de travail.
- Mettre en œuvre les formations qui permettent à l'entreprise de remplir ses obligations réglementaires en lien avec Solvabilité 2.
- Développer les outils, les infrastructures, les dispositifs qui soutiennent l'Ambition Clients 2020 et notamment la capacité à mieux gérer les données dans les divers métiers impactés par ces nouvelles approches en termes de technologies, de méthodes et d'usages.

Parallèlement, depuis 10 ans, Covéa développe une expérience pour travailler autrement : le CODEV (codéveloppement). Cette démarche offre l'opportunité à plus de 1200 collaborateurs, de prendre du recul et de progresser en revisitant des situations professionnelles insatisfaisantes ou inconfortables pour gagner en bien-être et en efficacité. Cette année, cette démarche s'ouvre à tous les cadres.

↳ **Taux d'accès à la formation MAAF : 73,7% (+9,7 points par rapport à 2017)**

Indicateur clé de performance - Périmètre groupe MAAF comprenant notamment MAAF Assurances SA.

= Nombre de salariés ayant suivi au moins 1 session de formation en présentiel dans l'année 2018 / Base sociale (CDI+CDD hors suspendus)

Cette évolution s'explique par un plan de formation soutenu en 2018 en lien avec la stratégie orientée client ciblant tous les collaborateurs en relation avec les clients.

III.3. Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés

III.3.1. Politique

La politique de prévention des risques professionnels de Covéa s'articule autour de deux pôles : le pôle « risques physiques » et le pôle « risques psycho-sociaux ». En 2018, 12 chantiers ont été initiés pour poursuivre la démarche de convergence : Covéa s'appuie sur les politiques de prévention des différentes enseignes pour engager une démarche de prévention et de santé au travail commune. Et, notamment par le biais de formations sur la prévention des risques routiers, d'études ergonomiques des postes de travail.

Une équipe dédiée à la prévention des risques physiques au sein de la Direction Générale des Ressources Humaines travaille pour une approche de proximité intégrée aux pratiques métiers. Une méthode d'évaluation des risques a été définie pour réaliser un diagnostic de l'existant et déclencher des actions d'amélioration continue. Les risques et les mesures de prévention et de protection sont répertoriés dans le Document Unique Covéa (DU), sur des périmètres d'activité prédéfinis. Les mesures de prévention sont priorisées et mises en œuvre dans le cadre du programme annuel de prévention Covéa 2018.

Une équipe dédiée à la prévention des Risques Psycho-Sociaux permet de définir et mettre en œuvre une politique relative aux RPS. L'objectif est de contribuer à l'évolution des comportements dans un environnement qui concilie performance et équilibre au travail tout en participant à la régulation du climat social. L'évaluation des RPS est intégrée au document Unique par une approche métier. Elle s'accompagne de communications et sensibilisation des nouveaux entrants. Dans le cadre du programme de prévention, les collaborateurs peuvent contacter des interlocuteurs de proximité. En relation avec les préventeurs, d'autres intervenants sont susceptibles d'intervenir : managers, service de santé au travail, services sociaux, RRH, représentants du personnel, du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), etc. Des relais externes sont également structurés pour répondre aux besoins des collaborateurs en vue d'un équilibre au travail.

Covéa s'engage avec ses parties prenantes :

Covéa s'engage auprès du ministère de l'intérieur et MAAF s'engage auprès de la CARSAT sur les risques routiers.

III.3.2. Actions de l'année et résultats

Suite à l'analyse des Documents Uniques des enseignes, les risques prioritaires ont été identifiés et des plans de prévention adaptés à chaque risque ont été mis en place. Ces actions couvrent l'intégralité des trois champs de la prévention :

- 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.

Pour le risque de circulation / Routier :

- Mise en place de la charte de déplacement professionnel Covéa et des dispositifs de communication à distance (visioconférence et réunion skype) pour limiter les déplacements
↳ **28 079 réunions organisées en visioconférence** chez Covéa en 2018
- Formation et sensibilisation
- Analyse et suivi des accidents

Pour le risque lié au travail sur écran :

- Sensibilisation des collaborateurs aux risques liés au travail sur écran et à la sédentarité

Pour le risque psychosocial :

- Analyse, avec les directions métiers, des impacts humains lors des projets d'envergure entraînant des changements
- Suivi d'indicateurs
- Intégration des risques psycho-sociaux dans les formations (managers)
- Renforcer la visibilité des services mis à disposition des collaborateurs
- Prise en charge des situations RPS au travail et mise à disposition d'un service médical

Pour le risque lié aux incivilités :

- Formation et participation au groupe de travail sur la gestion des incivilités
- Communication aux collaborateurs et managers des process de gestion des incivilités
- Accompagnement des collaborateurs ayant subis une incivilité

Pour le risque incendie / Electrique :

- Accompagnement de Covéa Immobilier et rédaction d'un référentiel de prévention
- Formation des équipes de surveillance et sécurité, des EPI et des SST
- Utiliser le retour d'expérience des événements passés sur les différents sites afin d'améliorer la sécurité incendie.

↳ Nombre d'accidents de travail et de trajet en 2018 : **107**

↳ Nombre de maladies professionnelles déclarées en 2018 : **0**

Périmètre groupe MAAF comprenant notamment MAAF Assurances SA

III.4. Promouvoir la diversité et l'égalité des chances

III.4.1. Politique

La politique diversité Covéa a pour fondement l'égalité des chances et l'égalité de traitement dans l'accès à l'emploi, les parcours professionnels et au quotidien, dans l'environnement au travail. Cette politique trouve des applications tant vis à vis des parties prenantes internes qu'externes. En externe, Covéa s'engage pour l'insertion professionnelle et le handicap au travers de ses partenariats avec des associations et de ses actions de mécénat et celles liées aux fondations des marques. En interne, le pôle diversité de Covéa, rattaché à la direction achats et RSE, met en place des actions pour lutter contre la discrimination et pour promouvoir la diversité et l'égalité des chances.

Covéa s'engage avec ses parties prenantes

En 2018, Covéa a signé son premier accord handicap Groupe, agréé par la Direccte 75, pour une durée de 3 ans. Un accord relatif à l'égalité professionnelle Femmes/Hommes a été signé le 4 mai 2018 pour une durée de 3 ans. Les engagements et les objectifs de ces accords ainsi que les actions réalisées en 2018 sont décrits ci-dessous.

III.4.2. Actions de l'année et résultats

Lutte contre les discriminations

Covéa travaille à la mise en place d'un e-learning dédié à tous les collaborateurs comme action de sensibilisation et de prévention en faveur de la diversité et de prévention contre les discriminations. Il a pour objectif majeur de faire prendre conscience que la diversité est l'affaire de tous et que personne n'est à l'abri des stéréotypes, sources de comportements discriminants. Cet outil de sensibilisation est un levier important de la dynamique de changement des comportements pour faire des différences une force. Il aborde les sujets comme les stéréotypes, le cadre légal de la discrimination et sera complété de modules spécifiques sur l'égalité professionnelle F/H, le handicap, la LGBT, les faits religieux, l'autocensure. Il permettra d'instaurer une attention dynamique autour de ces sujets et de construire l'entreprise inclusive de demain.

L'emploi et de l'insertion des personnes en situation de handicap

En ce qui concerne l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap, Covéa poursuit son axe prioritaire du maintien dans l'emploi des collaborateurs. Elle procède ainsi aux aménagements des postes de travail, aux aménagements organisationnels, aux accompagnements spécifiques (tutorat, transport, formation, soutien psychologique...). Pour réaliser au mieux cet accompagnement, la Mission Handicap est soutenue par un réseau d'acteurs internes (acteurs RH et Métiers) ainsi que par des référents externes.

La mission handicap Covéa, en lien avec le pôle sourcing Covéa, affiche sa politique handicap et sa volonté de recrutement de personnes en situation de handicap par le biais d'un site de recrutement externe, de sa participation à des forums, de son site Covéa.eu et de son implication dans le cadre de la Mission Handicap Assurances. La Mission Handicap Covéa inscrit aussi son cadre d'actions à tous les stades du recrutement des personnes handicapées avec le concours TousHanScène.

Covéa a poursuivi les actions engagées dans le cadre de la Mission Handicap Assurance (FFA) toujours dans une démarche facilitant le retour à l'emploi de travailleurs en situation de handicap par le biais d'actions de formation dans le cadre de contrats de professionnalisation. Une formation spécifique « Certificat de qualification professionnelle » (CQP) au métier de Chargé de Relation Clientèle en Assurances et une formation pour préparer des diplômes de types Bac+2 (principalement BTS/DUT), licence, ou master pour les personnes en situation de handicap en recherche d'emploi (formation préparatoire + Ecole spécifique) ont été mises en place.

Afin d'informer et de sensibiliser les acteurs RH et les collaborateurs en situation de handicap, deux livrets ont été créés pour apporter de la visibilité et de la transparence sur les principales mesures de l'accord handicap. A l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, Covéa a dédié sa page d'accueil intranet au sujet du handicap avec pas moins de 8 actualités et une interview sur notre radio interne.

Un accueil spécifique de tous les nouveaux collaborateurs en situation de handicap est effectué ainsi que la création fin 2018 d'un réseau de **66 collaborateurs engagés** pour le groupe Covéa, dont MAAF Assurances SA, qui va soutenir en région la mission handicap.

Covéa a également poursuivi la formation des managers de collaborateurs en situation de handicap en proposant 10 sessions de formation.

↳ **51 salariés MAAF** ont participé à la formation sur le handicap

L'égalité entre les femmes et les hommes :

Des actions et des objectifs de progrès ambitieux vont se mettre en place durant les 3 années de l'accord autour de 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.

En 2018, pour accompagner les femmes dans leur projet professionnel, le module «Parcours et Projets au féminin» ouvert aux collaboratrices du groupe, a permis à 24 femmes de développer leur leadership.

Un projet pilote de mentoring a également été lancé en 2018 entre 7 collaboratrices et 7 directrices.

Le réseau de femmes Cov&elles, créé en mai 2017, poursuit ses actions au service de la promotion des carrières féminines et du développement de la mixité des métiers. De nombreux évènements et rencontres ont eu lieu dans l'année afin de promouvoir les carrières féminines : Journée internationale des droits des femmes, 2 plénières du réseau Cov&elles, des petits déjeuners carrière, une web conférence...

Un guide de bonnes pratiques est en cours de création pour favoriser l'équilibre vie privée / vie professionnelle. Ce guide rappelle notamment les mesures prises dans l'accord temps de travail en faveur des femmes et des hommes. Il incite à prendre conscience et à intégrer les bons réflexes pour favoriser l'équilibre des temps de vie qu'on soit un homme ou une femme. En cours de création en 2018, il sera déployé auprès de tous les collaborateurs au premier trimestre 2019.

↳ Taux de féminisation par statut :

Indicateur clé de performance - Périmètre MAAF Assurances SA

= Nombre de femmes (en CDI+CDD hors suspendus) par statut / Base sociale (CDI+CDD hors suspendus) par statut

Non cadre			Cadre			Direction			Total		
2017 (%)	2018 (%)	Variation	2017 (%)	2018 (%)	Variation	2017 (%)	2018 (%)	Variation	2017 (%)	2018 (%)	Variation
76,5	76,2	-	51,4	52,8	+1,4 pt	38,5	40	+1,5 pt	66,	66,3	-

Les engagements avec les parties prenantes externes : les partenariats et les mécénats

Nos Quartiers ont des Talents

Covéa est partenaire de l'association « Nos Quartiers ont des Talents » (NQT) depuis le 1er février 2015. Avec elle, le groupe s'engage en faveur de l'égalité des chances par la promotion de l'insertion professionnelle des jeunes diplômés (Bac+3 minimum) issus des quartiers ou de milieux défavorisés. Au travers de ce partenariat, 70 parrains et marraines Covéa, dont 7 **salariés MAAF**, mettent leur expérience professionnelle et leur réseau au service de l'insertion professionnelle de leurs filleuls.

↳ En 2018, **36 jeunes** ont été accompagnés par un salarié Covéa et **24 d'entre eux ont trouvé un poste** à l'issue du parrainage.

En complément du parrainage, plusieurs évènements ont eu lieu dans l'année :

- 19 Janvier : Atelier de speed coaching à Paris
- 27 Mars : Réunion d'information NQT à Ermont, pour faire découvrir l'association aux jeunes
- 18 Octobre : talents Hub, l'évènement national de NQT
- Des ateliers en région ont également été organisés.

La Fondation MAAF Assurances

Créée en 1998, la Fondation MAAF Assurances, a pour vocation d'accompagner et de financer des projets innovants pour améliorer le quotidien des personnes en situation de handicap. A travers ses actions, MAAF témoigne d'une vision engagée du métier d'assureur. Depuis l'origine, ce sont près de 70 projets qui ont été accompagnés et plus de 2 millions d'euros de subventions versées. La Fondation soutient des actions de communication et de sensibilisation au handicap, elle participe au financement d'études et de recherches médicales, et aide au développement de prototypes d'appareillage, d'actions culturelles et d'intégration. En janvier 2018, la Fondation MAAF s'est associée à la FIRAH (Fédération Internationale de Recherche Appliquée sur le Handicap) et à la Croix-Rouge française pour lancer un appel à projets de recherche appliquée sur le thème : Handicap et grande précarité. La recherche appliquée lauréate est : "Dans quelle mesure la situation de handicap moteur et sensoriel est un facteur de non-recours à l'urgence sociale pour les populations sans-abris? L'exemple de Paris et de Lausanne pour construire un cahier des charges de l'accessibilité". L'objet de la recherche consiste à proposer des pistes pragmatiques en construisant avec des personnes sans-abris et des professionnels de l'urgence sociale et du handicap un cahier des charges de l'accueil et de l'accompagnement des sans-abris en situation de handicap. La Fondation MAAF, la FIRAH et la Croix-Rouge française s'engagent pour un montant de près de 100 000 euros sur ce projet de recherche appliquée, qui se déroulera sur une période de 18 mois. A l'issue de cette recherche, un livre blanc ainsi qu'un guide pour faciliter l'accès à l'urgence sociale aux personnes handicapées seront réalisés. Le dispositif comportera par ailleurs un certain nombre de publications scientifiques sur le sujet du Handicap et de la grande précarité. En fin d'année et à l'occasion de ses 20 ans, la Fondation MAAF a fait peau neuve en devenant MAAF Initiatives et Handicap et en révélant sa nouvelle identité graphique ainsi que la thématique qui orientera les actions de la Fondation jusqu'en 2021 : l'avancée en âge des personnes en situation de handicap.

IV. **RISQUE CYBER**

Covéa prend en charge le risque cyber au travers de deux axes : la protection des données personnelles et la cyber sécurité.

IV.1. Garantir la protection des données personnelles et le respect de la vie privée

IV.1.1. Politique

Mobilisé sur le risque lié à la protection des données personnelles des clients et des salariés, Covéa participe activement avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) aux réflexions sur l'application du Règlement général sur la protection des données (RGPD) au sein de la profession. En interne, Covéa a mis en place une organisation pour s'assurer de la mise en application du règlement européen en intégrant toutes les fonctions de l'entreprise concernées, y compris MAAF Assurances SA.

IV.1.2. Actions de l'année et résultats

Cette année, Covéa a réalisé un diagnostic et une étude d'impact. Un Data Protection Officer (DPO) a été nommé et un programme a été mis en place avec des sponsors. Enfin, l'ensemble des clients MAAF Assurances SA en portefeuille a été informé. Les documents contractuels et commerciaux ont été mis à jour et un onglet « Vie privée » a été créé sur chacun des sites internet des marques dont celui de MAAF.

Les objectifs et les indicateurs clés de performance sont en cours de mise en place.

IV.2. Protéger les systèmes d'informations des cyber-attaques

IV.2.1. Politique

Face à ce risque, Covéa et ses filiales dont MAAF Assurances SA, ont mis en place une politique de prévention et de sensibilisation par une équipe dédiée, Risques et Sécurité, au sein de la direction technologie et système d'information.

IV.2.2. Actions de l'année et résultats

Un programme de sensibilisation appelé « Cybersafe » est décliné au sein de l'entreprise. Il comprend :

- Des communications auprès des salariés ont été mises en ligne sous forme d'un serious game et d'une vidéo de sensibilisation
- Un dossier sur les cyber-menaces et le 1^{er} volet du kit de sensibilisation à la cyber malveillance du GIP ACYMA ont été distribués aux salariés
- Un parcours de formation, « Mes premiers pas dans la sécurité informatique » composé de 11 modules, a été initié par 3685 collaborateurs Covéa

↳ **14% des collaborateurs MAAF** ont fait au moins un module du parcours de formation

Indicateur clé de performance - Périmètre groupe MAAF comprenant notamment MAAF Assurances SA et depuis le lancement de la formation en Juin 2017

= Nombre de collaborateurs ayant fait au moins un module de formation de sécurité informatique / Base sociale (CDI+CDD hors suspendus)

V. **RISQUE DE REPUTATION**

L'éthique des affaires, la bonne gouvernance et la gestion des risques sont indissociables d'une gouvernance responsable. C'est le premier engagement de la politique RSE du groupe formalisée en 2017 : promouvoir la RSE dans la gouvernance et la pratique des affaires.

V.1. Politique

En 2017, Covéa publie la politique RSE du groupe Covéa à partir d'une analyse de matérialité issue de l'interrogation des parties prenantes internes et externes. Une ambition : « Agir et inviter à agir », se traduisant par un engagement mutuel à l'égard de nos clients, collaborateurs et de la société civile. Trois axes regroupent 13 enjeux prioritaires dont le premier est la gouvernance responsable qui se décline au travers de la charte éthique du groupe, du dispositif de lutte anti-

corruption et de la politique achat. Parallèlement, la RSE se dote d'une gouvernance permettant le déploiement de cette politique au sein du groupe, auprès de l'ensemble des collaborateurs.

Le Groupe Covéa et ses filiales, dont MAAF Assurances SA, accordent une importance toute particulière au respect des valeurs qui l'animent, telles que l'éthique et l'intégrité.

En effet, le Groupe considère le principe d'intégrité, et plus particulièrement la lutte contre la corruption, dans toutes les pratiques d'affaires, comme fondamental pour sa pérennité.

Enfin, Covéa et ses filiales, dont MAAF Assurances SA, sont responsables de leur impact sur les territoires, enjeu prioritaire de la politique RSE du groupe.

V.2. Actions de l'année et résultats

La gouvernance RSE

En 2018, trois comités RSE se sont tenus pour valider les actions RSE proposées par le Pôle RSE Covéa. Parmi ces actions, la mise en place de deux réseaux RSE, l'un géographique et l'autre métier, va permettre le déploiement de cette politique auprès des 21 000 collaborateurs du groupe. Au printemps, lors de la semaine européenne du développement durable, l'intranet d'entreprise a communiqué sur la politique RSE du groupe et cette communication, pédagogique, a été relayée sur les principaux sites de Covéa pour inciter les collaborateurs à s'approprier l'engagement RSE de Covéa et à se mettre en action.

La lutte anti-corruption

La loi Sapin 2 impose aux grandes entreprises françaises de déployer un dispositif de lutte contre la corruption qui repose notamment sur un code de conduite portant sur la prévention de la corruption et du trafic d'influence. Ce code constitue l'un des engagements responsables du Groupe Covéa dans la conduite de ses affaires. Il a également vocation à accompagner les collaborateurs Covéa et ses filiales, dont MAAF Assurances SA, dans leurs activités au quotidien. Diffusé tant aux dirigeants qu'aux collaborateurs, il rappelle l'objectif d'une tolérance zéro en matière de corruption. Ce code, annexé au règlement intérieur de toutes les entités de l'Unité Economique et Sociale (UES) Covéa, participe à un programme anticorruption qui repose notamment sur un dispositif d'alerte professionnelle permettant de signaler des manquements à ce code ou des faits graves, un guide pratique cadeaux et invitations, un dispositif de formation sur la corruption, un dispositif de contrôle interne.

Les objectifs et indicateurs de suivi sont en cours d'élaboration.

Les achats responsables

La politique d'achat du groupe Covéa et de ses filiales, dont MAAF Assurances SA, a été revue en 2018 pour intégrer un paragraphe spécifique aux achats responsables. Cette politique a pour objectif d'améliorer la performance globale de Covéa notamment en prenant en compte les objectifs économiques, sociaux et environnementaux que Covéa se donne au titre de la responsabilité sociétale d'entreprise.

Le chapitre 4.5 de la politique d'achat, mise à jour en 2018, traite des achats responsables de la manière suivante :

« La prise en compte des valeurs mutualistes du groupe Covéa, dans le cadre de la politique des achats, se traduit par ailleurs par les engagements sociétaux et environnementaux qui figurent dans la Charte éthique du groupe Covéa. Conscient de sa responsabilité, le Groupe cherche à avoir des impacts positifs à travers ses achats.

Cela se traduit notamment, chaque fois que cela est possible et pertinent, par :

- l'implication d'au moins une entreprise du secteur adapté dans les appels d'offre de services
- l'inclusion de clauses d'insertion sociales dans les contrats
- la consultation d'entreprises situées à moins de 100 km du produit/service, lorsque leur offre peut répondre à leur spécification, et d'être un partenaire économique durable pour les Territoires
- la consultation de PME, quand cela peut répondre aux spécifications, pour soutenir le tissu économique. »

La politique et les actions menées par les entreprises fournisseurs et prestataires à l'appui de leur propre responsabilité sociétale d'entreprise sont des critères pris en compte dans l'évaluation des équipes de la Direction Achats et RSE Covéa.

Ainsi, la politique Achats de Covéa contribue à sa vigilance quant au respect des droits humains et des libertés fondamentales, de la santé et de la sécurité des personnes ainsi que de l'environnement.

La mise en application de la politique et des indicateurs de suivi seront traités en 2019.

Participer à l'évolution socio-économique des territoires

Le groupe Covéa participe à l'évolution socio-économique des territoires du fait de son importance et de son implantation. Il assure la proximité auprès de ses clients grâce au maillage territorial de ses marques. Il agit sur les différents bassins d'emploi de ses principaux sites, soutient les entreprises locales par le biais de fondation et d'incubateurs et noue des partenariats avec des associations locales (journées solidaires).

Le poids de la société sur le bassin d'emploi en 2015

Indicateur clé de performance - Périmètre groupe MAAF comprenant notamment MAAF Assurances SA

= Nombre de salariés MAAF à Niort (N-3) / Nombre de salariés sur les bassins d'emplois de Niort (INSEE-N-3)

↳ **5,49%** des salariés du bassin d'emploi de Niort travaillent à la MAAF.

Le maillage territorial

Avec **563 points de vente**, MAAF dispose d'un réseau de 2 956 collaborateurs garants de la proximité avec ses clients.

Les partenariats régionaux

En 2018, le Groupe Covéa étend son rayonnement au sein des écosystèmes numériques régionaux, avec pour objectif d'accroître sa proximité avec les Start UP qui innovent dans le domaine digital en général, et dans l'AssurTech en particulier, grâce au lancement de Niort Tech. L'objectif est d'attirer des start-up à qui Covéa apportera son soutien au travers de l'accélérateur.

Les journées solidaires 2018

En 2018, Covéa a poursuivi ses actions solidaires destinées à permettre aux salariés du groupe de consacrer une journée de congé pour se retrouver sur un projet solidaire dans une association proche de chez eux. 20 journées ont été organisées entre Septembre et Décembre, en partenariat avec la SCOP (Société Coopérative et Participative) « Ça me regarde » à proximité des principaux sites de Covéa : 4 à Paris, 5 au Mans, 7 à Niort, 1 à Orléans, 1 à Chartres, 1 à Nantes et 1 à Strasbourg.

288 collaborateurs Covéa, dont **83 salariés MAAF**, ont participé à ces journées solidaires, en effectuant des travaux de jardinage en lien avec des personnes en insertion, des travaux de tri dans des centres Emmaüs, des travaux de peinture dans des centres d'accueil ou du soutien auprès des jeunes des écoles de la 2^e chance.

Cette édition 2018 est une réussite puisque **le taux de remplissage des journées a été de 86%**.

= Nombre de participants + inscrits à la journée annulée / nombre total de places disponibles aux journées solidaires 2018

VI. RISQUE TECHNIQUE ET COMMERCIAL

La politique RSE Covéa met le client au centre de sa démarche au travers des engagements qui guident la transformation du groupe et les axes d'innovation pour un bien commun. L'enjeu est de mobiliser et partager le savoir pour faire évoluer l'assurance au profit de l'ensemble de la société.

Ainsi, chacun contribue à relever les défis sociétaux et environnementaux en s'engageant à :

- créer une expérience client qui prévient et accompagne autant qu'elle assure
- développer des offres répondant aux enjeux sociaux et environnementaux.
- partager la science du risque pour sensibiliser et engager à la prévention

VI.1. Créer une expérience client qui prévient et accompagne autant qu'elle assure

VI.1.1. Politique

Créer une expérience client qui prévient et accompagne autant qu'elle assure est un enjeu prioritaire de la politique RSE de Covéa. Il est décliné en 2018 au travers de la stratégie 2019-2021 de Covéa qui génère un vaste programme de refonte des parcours client pour optimiser l'expérience client tout au long de son parcours.

Par ailleurs, Covéa et ses filiales, dont MAAF Assurances SA, assoient son positionnement de l'assurance augmentée au travers du développement de la plateforme de services et des actions de conseil et de prévention vis à vis du grand public et des clients. Covéa s'engage à accompagner ses clients pour devenir un partenaire du quotidien. Pour cela, Covéa met en place une offre de services structurée autour de 6 univers de besoins et accessible par l'espace client : ma mobilité, mon foyer, mes vacances/loisirs, mes droits/démarches juridiques, mes projets/finances et mon bien être/ma santé.

VI.1.2. Actions de l'année et résultats

Outre la mise en place de la stratégie décrite plus haut, la plateforme de services s'est enrichie en 2018.

D'autre part, les indicateurs de suivi de ces politiques se sont précisés au travers de la mesure de la satisfaction globale et du suivi des réclamations des clients de MAAF Assurances SA.

La plateforme de services

En 2018, ce sont les univers "mobilité" et "foyer" qui ont été enrichis avec des offres telles que :

- l'application coach AAC (porté par le Lab'Covéa), qui accompagne les enfants de sociétaires et clients dans l'Apprentissage Anticipé de la Conduite (AAC)
- la réalisation du contrôle technique (également pour les véhicules pros) permettant de limiter, entre autres, le risque de pollution du véhicule,
- la téléassistance pour les personnes âgées,
- les prothèses auditives (accès à tarifs négociés pour personnes malentendantes).

Dans le domaine de la santé, la plateforme Santéclair s'est enrichie en 2018 de nouveaux services à destination des assurés de Covéa : le coaching sommeil, le coaching nutrition, un service de téléconsultation en ligne (en partenariats avec MesDocteurs).

↳ **232 146 connexions à la plateforme de service** par 221 956 clients, entre mars et décembre 2018

Le suivi de la satisfaction globale

La 3ème édition du baromètre annuel de satisfaction générale, initié pour les 3 marques de Covéa, a notamment permis de consulter un échantillon représentatif de près de 900 clients.

La note de satisfaction globale MAAF est de **8/10** en 2018.

Le traitement des réclamations

Le traitement des réclamations clients fait l'objet d'un suivi spécifique dans une entité dédiée, dans le cadre des obligations légales. Un 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 L'Association française de l'assurance (AFA) 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.

↳ En 2018, cette équipe a reçu **13 819 réclamations**, portant à 48% sur la souscription, la résiliation ou la gestion des contrats et à 52% sur le traitement des sinistres.

Elles concernent à 46% le domaine Automobile/Prévoyance, à 29% la multirisques Habitation, à 5% la santé, 5% les professionnels, assistance 12%, 3% (vie, protection juridique...).

Les principaux motifs de réclamations sont les délais de gestion, le nécessaire non fait, la contestation de l'indemnité, les résiliations non agréées, la contestation de la responsabilité civile.

Le délai moyen de traitement d'une réclamation est de 20 jours.

VI.2. Développer des offres et services répondant aux enjeux environnementaux et sociétaux

Il s'agit d'un enjeu prioritaire de la politique RSE qui concerne la prise en compte des enjeux environnementaux et sociétaux dans l'offre d'assurance pour répondre aux nouveaux besoins des clients de MAAF Assurances SA.

VI.2.1. Actions de l'année et résultats

L'assurance des Professionnels MAAF intègre des garanties qui couvrent les nouvelles pratiques collaboratives et les évolutions comme le portage salarial.

VI.3. Partager notre science du risque pour sensibiliser et engager à la prévention

Le dernier enjeu de la politique RSE implique le partage de la science du risque pour enrichir les actions de prévention auprès des clients de MAAF Assurances SA.

VI.3.1. Actions de l'année et résultats

La participation aux programmes de recherche

Au-delà de ses services, Covéa prépare l'accompagnement de demain en s'associant à la Chaire Prevent'Horizon.

L'ambition du Groupe est de faire de la prévention l'une des caractéristiques essentielles des parcours sanitaires et sociaux.

Covéa participe également à des programmes de recherche et est notamment mécène depuis plusieurs années de la Chaire « BiomecAM Innovation et Handicap », qui porte sur un programme international d'enseignement et de recherche focalisé sur la modélisation biomécanique personnalisée du système musculo-squelettique. Un partenariat qui doit permettre de relever les défis liés au vieillissement et aux mécanismes lésionnaires, et développer préventivement l'accompagnement des personnes fragiles, dans la mesure où les pathologies ostéo-articulaires constituent la deuxième plus grande cause de handicap. Covéa et Clinatéc signent le 26 mars 2018 un partenariat dédié à la promotion et au financement du centre de recherche biomédical Edmond J.Safra à Grenoble.

Les actions de prévention Sécurité routière destinées au Grand Public

En 2018, la direction IARD (Incendie, Accident, Risques Divers) de Covéa a poursuivi son action de coordination des actions des marques du Groupe Covéa dans le domaine de la Prévention routière. Le Comité Prévention Covéa a notamment soutenu l'adhésion du Groupe au « Think tank » Une Nouvelle Idée de la Route (UNIR), créée par 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. Parmi les autres projets soutenus par la direction IARD en 2018, on peut aussi citer l'Expérimentation Voiture connectée, qui vise à collecter des données sur le comportement de conduite.

La prévention du risque routier « MAAF Prévention et Sécurité » organise de nombreuses actions pour sensibiliser aux dangers de la route :

- Les opérations « Vigicarotte » : Actions de prévention mises en place en 2001 ayant pour objectif de récompenser le jeune conducteur qui reprend son véhicule à la sortie de la discothèque, après avoir vérifié qu'il n'a pas bu d'alcool. En 2018, le plan de prévention a été appliqué dans 8 soirées par mois dans 12 départements différents. Vigicarotte est également suivi sur Facebook par 65 000 fans.
- Les actions de communication et de sensibilisation par l'organisation de « Rencontres MAAF » : Depuis 10 ans, des réunions de prévention sur les thèmes «Alcool, drogue, médicaments ou les dangers de la conduite sous influence» adressées particulièrement aux jeunes et aux apprentis. En 2018, 12000 jeunes ont été sensibilisés sur 13 sessions.
Depuis 2017, MAAF organise également pour ses sociétaires des conférences sur les risques liés à la vision au volant.
- L'application « AlcooTel » sur les mobiles, ou comment savoir si je peux reprendre le volant en toute sécurité! (770 000 téléchargements à ce jour)

- Réalisation d'une vidéo destinée aux jeunes 18/24 ans " AlcoolTel, t'as toujours un pote qui..."
- Double enquête nationale sur "les usages et comportements sur la route des 18/25 ans :
 - Les jeunes, l'alcool, la drogue
 - Leur rapport à la voiture
- L'animation de stands et d'espaces prévention sur le territoire.

Les mesures de prévention Auto et MRH vers les clients particuliers

Covéa dispose de plusieurs outils qui permettent de surveiller quotidiennement la météo et d'analyser les conséquences d'un événement climatique sur nos portefeuilles et ainsi de lancer la première alerte en cas de fortes pluies, d'orages, de vents violents, de grêle, de tempêtes de neige etc... La direction marketing envoie des SMS dans le but d'informer les clients des zones concernées par les alertes de Météo France et leur donner les premières consignes de prévention. Ainsi en 2018, environ 830 000 messages ont été envoyés aux clients MAAF.

VII. RISQUE ESG (ENVIRONNEMENTAL, SOCIAL ET DE GOUVERNANCE) LIE AUX INVESTISSEMENTS

C'est aussi dans son activité d'investisseur que Covéa affirme son choix d'une pratique des affaires en phase avec ses valeurs mutualistes et respectueuse des grands enjeux environnementaux et sociétaux. Avec Covéa Finance et Covéa Immobilier, qui gère le patrimoine mobilier et immobilier du groupe, Covéa a décidé de saisir l'opportunité de valoriser et de développer ses pratiques ESG (Environnement, Social et Gouvernance) dans une démarche de progrès qui va s'inscrire dans la durée. Covéa présente pour la troisième année d'affilée son rapport ESG, qui décrit sa démarche de transparence dans la gestion de ses actifs mobiliers et immobiliers et la mesure de leur empreinte carbone. Ce rapport dédié est disponible sur le site Internet de Covéa.

VII.1. Intégrer les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) à la stratégie d'investissement

VII.1.1. Politique

La notion d'ESG apporte ainsi une réelle valeur ajoutée pour la gestion de portefeuilles.

Quatre politiques viennent encadrer et structurer la démarche ESG de Covéa Finance :

- la politique de vote aux assemblées générales des émetteurs de titres
- la politique d'exclusion, notamment de tout investissement direct en actions ou en obligations dans les entreprises impliquées dans les armes controversées, les entreprises productrices de tabac ainsi que celles qui réalisent une part significative de leur chiffre d'affaires dans le secteur des jeux d'argent et de paris
- la politique d'engagement qui fait du dialogue direct avec les entreprises un axe primordial de promotion des meilleures pratiques de gouvernance et de pratiques responsables.
- Par ailleurs, dans le cadre de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV), Covéa Finance fait le choix de publier l'intensité carbone (du chiffre d'affaires ou PIB) de ses portefeuilles comme indicateur climat.

VII.1.2. Actions de l'année et résultats

Posséder une action donne le droit à l'actionnaire de s'exprimer sur la gestion de l'entreprise.

L'objectif de l'Assemblée Générale est de permettre à l'actionnaire de s'exprimer sur des éléments importants, c'est le moment où le management doit rendre des comptes. Ainsi, l'AG représente le cadre privilégié et prévu par la loi de l'engagement et de la démocratie actionnariale. Bien que traditionnellement les résolutions présentées par les sociétés relèvent d'aspects relativement techniques qui ne soulèvent pas nécessairement d'enjeux sociaux ou environnementaux, Covéa Finance considère que la prise en compte de critères ESG dans la stratégie de vote peut être pertinente. Covéa Finance vote, comme définit dans sa politique dédiée, lors des Assemblées Générales de ses 30 plus grosses positions cumulées des sociétés de l'Union Européenne (dans les portefeuilles de ses organismes de placement collectif et

mandats), mais aussi aux Assemblées Générales des sociétés cotées européennes accompagnées dans une démarche long terme, ou dans lesquelles Covéa Finance franchit des niveaux de détention supérieurs à 1,5% du capital. Le vote est réalisé sur la base d'une analyse approfondie des résolutions par les analystes ESG, en application des principes définis dans sa politique de vote (document publié sur le site internet de Covéa Finance).

↳ **69 assemblées générales votées**

Covéa Finance considère le dialogue direct avec les entreprises comme un axe primordial de promotion des meilleures pratiques de gouvernance et de pratiques responsables. Le dialogue actionnarial regroupe toutes formes de dialogue avec les entreprises (rencontres, envois de questionnaire). Au cours de l'année 2018, Covéa Finance a poursuivi le développement du dialogue actionnarial. Dans ce cadre, 26 réunions ont été organisées avec des émetteurs : 58% de ces échanges ont eu trait aux pratiques ESG de l'entreprise, et 42% ont été ciblées plus spécifiquement sur la gouvernance, notamment dans le cadre du dialogue actionnarial dit «pré-Assemblée Générale». Ces rencontres peuvent être organisées à l'initiative des émetteurs, mais aussi à l'initiative de Covéa Finance. Dans ce second cas, les analystes ESG définissent la liste des entreprises à rencontrer en lien avec les équipes de gestion et de recherche. Une attention particulière est portée sur les entreprises détenues dans les fonds Covéa Finance à thématique ESG. Les entretiens sont préparés par les analystes ESG, et les conclusions issues de ces entretiens sont partagées en interne, notamment avec les équipes de gestion et de recherche.

↳ **26 entreprises rencontrées** dans le cadre du dialogue actionnarial

En matière environnementale, et plus particulièrement climatique, Covéa Finance a fait le choix de publier sur la majeure partie de ses actifs une intensité carbone ainsi que la trajectoire 2 degrés Celsius associée à cette intensité carbone. Cette mesure chiffrée de la contribution carbone des investissements vient enrichir l'axe principal d'action de Covéa Finance en matière de lutte contre le réchauffement climatique, à savoir le dialogue actionnarial, afin de promouvoir les meilleures pratiques au sein des entreprises dans lesquelles Covéa Finance possède des participations. Le choix de l'intensité carbone comme indicateur climat de référence est le résultat final de l'analyse développée par Covéa Finance afin de pouvoir répondre aux deux objectifs climat du décret d'application de l'article 173-VI de la LTECV à savoir : la gestion du risque climatique (risques physiques et risques de transition) et la contribution aux objectifs nationaux et internationaux de limitation du réchauffement climatique.

VII.2. Investir dans des placements immobiliers responsables

VII.2.1. Politique

Covéa immobilier est doté d'équipes performantes pour concevoir, investir, gérer, rénover le patrimoine immobilier d'exploitation et de placement du groupe. Investi dans le respect des normes environnementales et attentif aux évolutions sociétales, Covéa immobilier s'adapte de façon continue et s'engage concrètement en matière d'immobilier "vert et vertueux" en définissant des objectifs et des plans d'actions qui en découlent. L'immobilier est en effet au cœur du sujet environnemental et de ses thématiques centrales : le bien être des occupants, l'efficacité énergétique, le changement climatique, la gestion mesurée des ressources et la protection de la biodiversité.

Les engagements :

- anticiper les contraintes (économiques, législatives, 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,
- protéger notre planète en construisant et en rénovant des bâtiments par le prisme environnemental (efficacité énergétique, émission de CO₂, gestion des ressources et recyclage des déchets),
- promouvoir auprès des collaborateurs un modèle de gestion des ressources vertueux,
- 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 du potentiel environnemental, sanitaire et social (localisation, accessibilité, intégration aux territoires, présence d'amiante, de plomb, risque d'inondation...),
- concevoir en pensant les performances futures de l'immeubles en déterminant les moyens devant être mis en œuvre pour limiter les impacts environnementaux et en créant de la valeur pour les occupants,
- poursuivre nos démarches d'amélioration de nos niveaux de certification.

VII.2.2. Actions de l'année et résultats

En application de la charte développement durable, Covéa immobilier a réalisé en 2018, pour le compte de Covéa et de ses filiales dont MAAF Assurances SA, les actions suivantes :

- 10 immeubles les plus énergivores audités et plan d'actions travaux avec un retour sur investissements < 7 ans
- 100% de guides locataires entrants distribués sur nombre de nouveaux locataires
- Réduction de la consommation énergétique des immeubles restructurés et labellisés de 40% sur les 5 usages réglementaires
- Réemploi et recyclage des matériaux concernant le projet 38 rue Kléber à Paris
- Certification du bâtiment Sequana Breeam in use good et very good

VIII. RISQUE ENVIRONNEMENTAL LIE A NOTRE ACTIVITE

Concernant la gestion des bâtiments d'exploitation, la charte développement durable de Covéa immobilier décrit la politique, les objectifs et les actions mises en place pour réduire les impacts de l'activité sur l'environnement. Ces actions se mesurent principalement à travers le bilan des émissions de gaz à effet de serre. 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 aussi aux déplacements des salariés pour se rendre sur leur lieu de travail ou pour assurer leur mission.

D'autre part, le métier de l'assureur consiste à anticiper le risque, le gérer sur le long terme. Covéa et ses filiales, dont MAAF Assurances SA, exercent ses activités d'assurance en prenant en compte l'impact du changement climatique dans son approche technique du risque mais aussi dans les modalités de réparation des sinistres.

VIII.1. Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité

VIII.1.1. Politique

C'est dans la charte développement durable de Covéa immobilier que sont décrits la politique, les objectifs et les actions mises en place pour réduire les impacts de l'activité de MAAF Assurances SA sur l'environnement.

VIII.1.2. Actions de l'année et résultats

En 2018, Covéa immobilier réalise un certain nombre d'actions en application de la charte Développement durable du groupe :

- Présentation de la démarche développement durable aux managers de la direction exploitation
- Présentation du plan d'actions développement durable réalisé en 2018 au Codir de la direction exploitation en décembre 2018
- Gestion technique de certains bâtiments grâce au logiciel Vertelis et Desigo Insight

↳ Les émissions de gaz à effet de serre liés à l'énergie /m² : **0,0118 TeqCO₂/ m² en 2018** (soit une baisse de 6,5% par rapport à 2017). Cette baisse s'explique principalement par la baisse du facteur d'émission de l'électricité.

La Tonne équivalentCO₂ est calculée en multipliant les kWh d'énergie consommé 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 15.0.

Les énergies utilisées sont l'électricité, le gaz, le fioul (donnée partiellement disponible), le réseau de chaleur de Paris (CPCU) et le réseau de froid de Paris (Climespace).

Les données sont collectées au niveau site géographique de ce fait des clés de répartition sont appliqués en fonction du nombre de salariés de chaque société juridique sur le site. Le climespace et le CPCU sont exclusivement utilisés sur le site de Paris Tivoli s'agissant d'un site multimarque une clé de répartition d'un tiers a été appliquée à chaque marque du groupe.

Les données MAAF Assurances SA ont été calculées en appliquant une clé de répartition correspondant au poids des salariés de MAAF Assurances SA au sein de la MAAF soit 43,456%.

Le périmètre de consolidation de la donnée est la société juridique.

VIII.2. Maîtriser l'empreinte environnementale lors de la conception des offres et la réparation des sinistres

Au regard de l'activité d'assurance, MAAF Assurances SA, veille à réduire l'impact environnemental de son activité dans la conception des offres et les techniques de réparation des sinistres.

La conception des offres à valeur ajoutée environnementale

L'assurance Auto MAAF offre une réduction de 100 € sur la 1ère cotisation d'assurance d'un véhicule électrique et 5 % de réduction de cotisation annuelle pour les utilisateurs réguliers des transports en communs. Les vélos électriques, trottinettes et mono-roues sont couverts en responsabilité civile au moyen d'un contrat spécifique. L'assurance des Professionnels intègre le préjudice écologique, autorise la garantie des constructions en matériaux « biosourcés » (chanvre, paille...) et inclut l'usage des containers pour le stockage et comme bureaux.

La prise en compte de l'empreinte environnementale dans la réparation des sinistres

Dans le domaine des sinistres automobiles, la démarche se traduit notamment par la création de plateformes de débosselage mobile qui permet de réparer sur place les véhicules endommagés par la grêle, favorisant ainsi la maîtrise des émissions carbone dues au transport et à la consommation de ressources non renouvelables. Elles se positionnent géographiquement au plus près des clients impactés pour faciliter l'accès à ce service.

Covéa et sa filiale MAAF Assurances SA, poursuivent leurs partenariats avec les principaux fabricants de peinture comme AXALTA et PPG pour l'utilisation de peinture sans solvant. Covéa détient 90% de CESVI France, favorisant ainsi l'évolution des techniques de réparations automobiles. CESVI France aide à anticiper l'évolution de la fréquence des sinistres et est acteur dans la préconisation «réparer plutôt que remplacer ». D'autre part, le client a désormais le choix d'utiliser une pièce de réemploi plutôt qu'une pièce neuve, si son véhicule a cinq ans et plus. Seules les pièces amovibles et les optiques sont concernées.

De plus, grâce au selfcare, en cas de petit sinistre automobile, l'assuré prend lui-même les photos normées de son dommage. Ces photos sont transmises au réparateur agréé qui procède à l'expertise. Cela permet au client d'éviter de se déplacer chez le réparateur.

Enfin, Covéa et sa filiale MAAF Assurances SA, suivent les certifications obtenues par les réseaux automobiles notamment par les épavistes (démolisseurs) ou les dépanneurs remorqueurs qui imposent une gestion propre des polluants. Pour les sinistres MRH, plusieurs initiatives s'inscrivent dans la même dynamique, comme la constitution d'un réseau d'experts en développement durable spécialistes de certaines techniques de construction (ossatures bois, énergie photovoltaïque...).

De plus, depuis 2015, un dispositif a été mis en place pour sensibiliser le client sur la présence d'amiante dans son habitation, sa dangerosité et les solutions possibles pour y remédier. Ces informations passent soit par l'expert en cas de sinistre, soit par le gestionnaire quand aucun expert n'est missionné.