



DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE 2019 FIDELIA Assistance

DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE 2019 FIDELIA Assistance

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 faitière 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 FIDELIA Assistance. Covéa Coopérations constitue ainsi la structure pivot entre les entreprises affiliées à la SGAM et les sociétés opérationnelles du groupe dont FIDELIA Assistance.

La gouvernance opérationnelle du Groupe favorise les coopérations et garantit une gestion saine et prudente de ses filiales. Les fonctions supports y sont centralisées, au service de toutes les sociétés du Groupe dont FIDELIA Assistance. 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 valide la politique RSE du groupe, le modèle d'affaire et l'analyse des risques. La politique RSE et l'analyse de risques s'appliquent à l'ensemble des filiales françaises du groupe dont FIDELIA Assistance. La politique RSE a été formalisée en 2017 à partir d'une analyse de matérialité qui a impliquée plus de quarante parties prenantes internes et externes. Elle privilégie quinze enjeux prioritaires qui sont regroupés autour de trois axes d'engagement : la gouvernance de Covéa, la transformation business de Covéa et l'employeur Covéa.

Depuis 2018, le Pôle RSE du groupe s'appuie sur les réseaux de correspondants géographiques et métiers, 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 et mène des actions à caractère social, environnemental et sociétal pour l'ensemble des marques du groupe dont FIDELIA Assistance.

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 FIDELIA Assistance, 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	5
<i>III.1. Maintenir la qualité du dialogue social</i>	5
<i>III.2. Contribuer au développement durable du capital humain et à la gestion des talents</i>	6
<i>III.3. Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés</i>	6
<i>III.4. Promouvoir la diversité et l'égalité des chances</i>	7
IV. RISQUE CYBER	9
<i>IV.1. Garantir la protection des données personnelles et le respect de la vie privée</i>	9
<i>IV.2. Protéger les systèmes d'informations des cyber-attaques</i>	9
V. RISQUE DE REPUTATION	10
<i>V.1. Politique</i>	10
<i>V.2. Actions de l'année et résultats</i>	10
VI. RISQUE TECHNIQUE ET COMMERCIAL	12
<i>VI.1. Créer une expérience client qui prévient et accompagne autant qu'elle assure</i>	12
<i>VI.2. Développer des offres et services répondant aux enjeux environnementaux et sociétaux</i>	13
<i>VI.3. Partager notre science du risque pour sensibiliser et engager à la prévention</i>	13
VII. RISQUE ENVIRONNEMENTAL LIE A NOTRE ACTIVITE	14
<i>VII.1. Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité</i>	15

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 responsabilités, de santé et prévoyance, d'épargne et de retraite. Le groupe gère également une activité d'acceptation de réassurance.

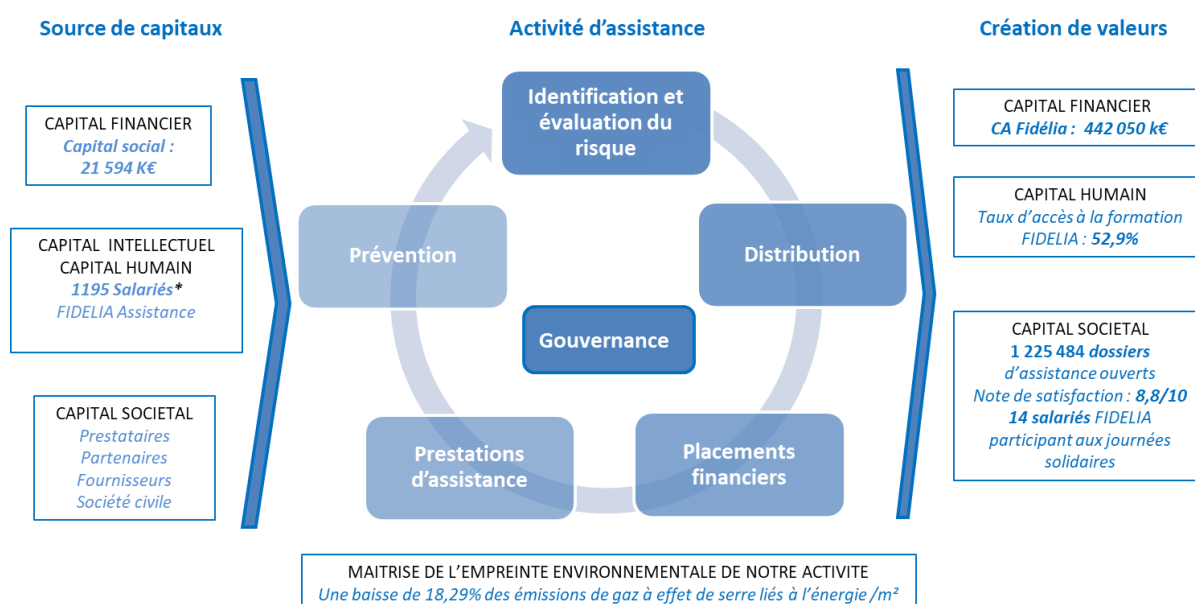
FIDELIA Assistance est la société d'assistance des trois marques de Covéa : MAAF, MMA et GMF.

4ème assistant du marché hexagonal, FIDELIA Assistance travaille en marque blanche. Elle est à plus de 90% l'assistant de Covéa, mais intervient aussi pour le compte de la Mutuelle de Poitiers ou la Mutuelle Générale de la Police (MGP). L'expertise de FIDELIA Assistance repose sur un engagement fort de ses collaborateurs, fiers de se sentir utiles pour nos assurés. Les équipes sont réparties sur trois sites : Saint-Cloud, Tours et Nantes. L'activité consiste à intervenir 24h/24 en France et dans le monde entier afin de venir en aide à ses clients. Les domaines d'intervention :

- L'assistance aux personnes : FIDELIA Assistance assiste les personnes qui rencontrent des difficultés à leur domicile (serrurerie, plomberie, problèmes électroménagers) et la mise en place d'aide pour les assurés sinistrés. L'aide-ménagère, la garde d'enfants, le soutien scolaire, le soutien santé ou encore l'accompagnement médical sont également des services proposés par FIDELIA Assistance.
- L'assistance médicale : FIDELIA Assistance vient en aide aux personnes malades ou blessées dans le cadre d'un voyage ou suite à un accident de la circulation. FIDELIA Assistance assure l'ensemble des opérations d'assistance aux personnes : rapatriement, évacuation par vols sanitaires ou commerciaux, avance de frais médicaux à l'étranger etc...
- L'assistance aux véhicules : FIDELIA Assistance assure le dépannage, remorquage ou mise à disposition de véhicule de remplacement lorsqu'un véhicule est en panne ou accidenté, en France et à l'international.

L'activité d'assistance est rattachée à la direction générale de la relation client du groupe Covéa et est sous la direction d'Antoine Ermeneux. La répartition du capital social, la situation des mandats des administrateurs et les modalités d'exercice de la direction générale sont décrits dans le rapport de gestion au chapitre rapport du gouvernement d'entreprise.

FIDELIA Assistance



* CDD et CDI hors suspendus

DPEF 2019

L'organisation, la structure et les activités principales de FIDELIA Assistance sont décrites dans les paragraphes "Rapport de gouvernance" et "Activité de la société" 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 5 risques sociaux et environnementaux liés au modèle d'affaire pour les filiales du groupe, dont FIDELIA Assistance.

- 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) permet de protéger la vie privée de nos clients 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 est sanctionné soit par une amende, soit par une contrainte administrative qui entacherait la réputation de Covéa à l'égard des parties prenantes internes et externes. 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 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. 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 de l'assureur consiste à anticiper le risque et à gérer ses activités sur le long terme.

Covéa et ses filiales dont FIDELIA Assistance exercent leurs activités en prenant en compte l'impact du changement climatique. 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 FIDELIA Assistance

Afin d'atténuer ou de faire disparaître ces risques, Covéa a défini des politiques autour de plusieurs enjeux et mis en place des actions pour chacun de ces risques.

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

Les ordonnances du 22 septembre 2017 relatives à la nouvelle organisation du dialogue social et économique de l'entreprise et du 20 décembre 2017, ainsi que la loi de ratification du 29 mars 2018 modifient en profondeur le cadre législatif des Instances représentatives du Personnel, avec la création de l'instance unique : le Comité Social Economique (CSE).

C'est dans ce contexte que se sont organisées les élections professionnelles de l'UES Covéa en mai 2019.

L'UES Covéa est découpée en 3 établissements distincts :

- L'Etablissement LE MANS, regroupant les entités juridiques de MMA et FIDELIA Assistance
- L'Etablissement LEVALLOIS regroupant les entités juridiques de GMF, Téléassurances et AMF
- L'Etablissement NIORT regroupant les entités juridiques de MAAF, les GIE Atlas - Euro gestion Santé - Eurodem - Europac - Europex - Eurovad - Logistic - RCDI, et ADC.

Les nouvelles instances représentatives sont en place depuis juin 2019 :

- 1 CSE Central
- 3 CSEE (Comité Social Economique d'Etablissement) : Niort, Levallois, Le Mans, ainsi que l'ensemble des commissions des CSE et des représentants de proximité.

Le dialogue social se construit autour de l'ensemble de cette nouvelle structure de représentation, ainsi constituée.

Par ailleurs, l'année 2019 a vu se poursuivre des rencontres avec les organisations syndicales, ceci dans le souci d'un dialogue social adapté et efficient dans sa capacité à accompagner les évolutions de l'UES Covéa. Le dialogue social de l'UES Covéa se construit autour du Comité Social Economique Central (CSEC) et de commissions : Commission Santé Sécurité Conditions de Travail (CSSCT) – Commission Economique et Financière – Commission Emploi et Formation professionnelle – Commission Egalité des Chances – Commission Restauration – Commission Santé Prévoyance – Commission Technique – Commission Numérique – Commission Logement – Commission Affaires Sociales.

Le dialogue social de MMA et FIDELIA Assistance se construit autour du CSEE LE MANS et des commissions de CSEE : Commission Santé Sécurité Conditions de Travail (CSSCTE) – Commission Restauration – Commission Activités Sociales et Culturelles – Commission des Marchés, et des représentants de Proximité.

III.1.2. Actions de l'année et résultats

Voici la liste des accords collectifs signés par Covéa en 2019 : ils décrivent les engagements et les indicateurs de suivi pour chacune des thématiques, objets de l'accord le cas échéant.

- Accord collectif de prorogation des mandats du Comité de Groupe signé le 8 mars 2019
- Accord collectif sur la méthodologie relative à la Négociation Obligatoire Temps de Travail au sein du groupe Covéa, signé le 18 mars 2019
- Avenant à l'accord collectif de groupe sur la méthodologie relative aux négociations portant sur le projet de reconnaissance de l'UES et sur les conséquences en termes de représentation du personnel et d'exercice du droit syndical signé le 8 avril 2019
- Accord d'Intéressement du groupe Covéa signé le 28 juin 2019

↳ Le pôle affaires sociales de Covéa a consacré **35%** de son temps aux réunions avec les représentants du personnel et les organisations syndicales.

Périmètre UES Covéa. En 2019, les données sont comptabilisées à compter de juillet 2019, date de mise en place des nouvelles structures de représentation, suite aux élections professionnelles sur le périmètre de l'UES Covéa.

= Nombre de jours passés en réunion avec les représentants du personnel et les organisations syndicales / Nombre de jours ouvrés

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

III.2.1. 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 GPEC (Gestion des Parcours, des Emplois et des Compétences) signé en 2017, à concourir au maintien et au développement des compétences des salariés dans le respect de leurs perspectives professionnelles et à faciliter la mobilité.

III.2.2. Actions de l'année et résultats

Dans le cadre de l'accord, 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 Cové@venir 2021 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.

En 2019, différentes actions ont été mises en place avec notamment :

- La poursuite de l'accompagnement des managers avec par exemple l'animation du dispositif « Destination Manager » et la création du Kit des 100 premiers jours du manager pour les primo management et la création du dispositif « Horizon manager » pour les managers de managers
- Création du premier parcours de formation 100% digital pour les souscripteurs
- Accompagnement des nouvelles approches projets (méthode agile, design thinking...)

↳ Taux d'accès à la formation Fidélia : **52,9%** (40,1% en 2018)

Nombre de collaborateurs CDI présents au 31/12 ayant réalisé au moins une session de formation professionnelle continue en présentiel dans l'année écoulée/ effectifs CDI présents au 31/12, hors contrats suspendus

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 a pour vocation de :

- Contribuer à améliorer 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
- Contribuer à la qualité du dialogue social

III.3.2. Actions de l'année et résultats

Plusieurs sujets transverses permettent de présenter des résultats et notamment, le télétravail, un groupe de travail relatif à l'absentéisme et une analyse du Document unique.

Chez Covéa, le télétravail a permis à 2300 collaborateurs en 2019 de débiter cette nouvelle expérience de travail à domicile. L'accord sur le télétravail a été signé le 21 novembre 2018. Dans une logique de sécurisation en termes organisationnels et techniques, le télétravail sera déployé progressivement sur les 3 prochaines années en 3 lots successifs entre 2019 et 2021. Une attention particulière a été apportée sur l'aménagement du domicile des personnes en situation de handicap.

- ↳ **77%** des télétravailleurs estiment que le télétravail a un impact positif sur l'équilibre vie professionnelle /vie privée.

Périmètre Covéa – sondage Novembre 2019 auprès des salariés en télétravail et leurs managers – près de 60% répondants)

Par ailleurs, un travail relatif à l'absentéisme est initié en 2019. Devant l'évolution du taux d'absentéisme, un groupe pluridisciplinaire a initié un travail d'analyse de l'absentéisme chez Covéa.

Les objectifs sont de:

- Prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité, protéger la santé physique et mentale des travailleurs,
- Prévenir les risques professionnels, informer et former
- Organiser et proposer des moyens adaptés
- Maintenir dans l'emploi et prendre en compte des préconisations médicales éventuelles en matière d'aménagements de poste. Covéa a décidé d'agir pour inverser cette tendance, avec des premières actions déployées dès l'année 2019 dont l'entretien de retour du collaborateur.

Suite à l'analyse du Document Unique Covéa, des risques prioritaires ont été identifiés et un programme annuel de prévention est 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.

Des actions ont été réalisées, dans la continuité de celles mises en place en 2018 sur les différents risques : de circulation/routier, travail sur écran, psychosocial, incivilités, plans de prévention avec les Entreprises Extérieures.

Cependant des actions particulières ont été menées sur le risque incendie / Electrique :

- Réflexion sur le risque incendie électrique lié aux bâtiments (maintenance et nouveaux environnements de travail)
- Analyse des risques et intégration dans le Document unique Covéa
- Rédaction d'un référentiel de prévention
- Réalisation des exercices d'évacuation
- Analyse des événements et prise en compte des retours d'expérience pour améliorer la sécurité incendie.
- Formation des équipes de surveillance et sécurité, des Equipiers de Première et seconde Intervention et des Sauveteurs Secouriste du Travail

- ↳ **41** collaborateurs Fidélia ont effectué le recyclage SST

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

III.4.1. Politique

La politique diversité Covéa s'inscrit dans une démarche inclusive qui prend en compte les singularités de chacun et crée un environnement de travail qui sert le bien-être individuel et un climat favorable à la performance collective. Une équipe dédiée à la Promotion de la diversité et à la Mission Handicap met en place des actions en interne et en externe pour prévenir et lutter contre les discriminations et pour promouvoir la diversité et l'égalité des chances. A travers ses partenariats, mécénats et fondations des marques, Covéa s'engage aussi, pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap, l'insertion professionnelle et contre l'exclusion.

En 2019, Covéa poursuit ses actions et son engagement auprès des différentes parties prenantes dans le cadre de la mise en œuvre des accords triennaux Egalité professionnelle femmes/hommes et Handicap signés en 2018.

III.4.2. Actions de l'année et résultats

Prévention et lutte contre les discriminations

Le e-learning «la diversité pour faire la différence» est un levier majeur pour sensibiliser l'ensemble des collaborateurs aux enjeux de la diversité, à la prévention des discriminations. Il permet notamment la prise de conscience de l'impact des stéréotypes et des risques juridiques et aborde les thèmes suivants : égalité

F/H, handicap, fait religieux et identité de genre et orientation sexuelle. Lancé en 2019, ce dispositif est un point d’ancrage à la création d’une entreprise inclusive.

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

Dans un objectif de maintien dans l’emploi, la mission handicap Covéa, en lien avec son réseau d’acteurs internes (acteurs RH et Métiers) et de référents externes, procède aux aménagements des postes de travail des personnes en situation de handicap.

La mission handicap Covéa, en lien avec le pôle sourcing et recrutement Covéa, affiche sa volonté de recrutement de personnes en situation de handicap. A ce titre, elle collabore avec des cabinets et agences de travail temporaire dans le cadre de recrutement externe, publie sa politique et ses offres d’emploi sur des jobs boards et s’engage sur l’accueil de stagiaires atteints de troubles psychiques et cognitifs.

Sensible à l’inclusion des collaborateurs en situation de handicap, la Mission Handicap propose un entretien d’accueil du nouveau collaborateur avec un suivi personnalisé.

La mission handicap sensibilise par la preuve au travers de son réseau de 64 collaborateurs engagés volontaires pour porter en proximité la politique handicap, sensibiliser les équipes du groupe et faire tomber les préjugés. Covéa poursuit également la formation des managers de collaborateurs en situation de handicap.

L'égalité entre les femmes et les hommes :

Covéa poursuit la mise en œuvre de l’accord égalité professionnelle Femmes/Hommes pour répondre aux 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.

Ainsi, pour accompagner les femmes dans leur projet professionnel, le module «Parcours et Projets au féminin» ouvert aux collaboratrices du groupe a permis à 50 femmes de développer leur leadership et d’oser postuler aux postes à responsabilité. Le réseau féminin Cov&elles contribue à l’atteinte des objectifs de féminisation en poursuivant ses actions au service de la promotion des carrières féminines et du développement de la mixité des métiers. Grâce à 30 ambassadrices volontaires réparties sur 6 régions, 13 événements ont été organisés pour aller à la rencontre des femmes qui souhaitent évoluer et faire connaître le réseau.

↳ Taux de féminisation par statut :

Non cadre		Cadre		Taux de féminisation global	
2018 (%)	2019 (%)	2018 (%)	2019 (%)	2018 (%)	2019 (%)
71	71,6	48,1	51	67,3	67,9

Indicateur clé de performance - Périmètre FIDELIA Assistance

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

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 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 de quartiers ou de milieux défavorisés. Au travers de ce partenariat, des salariés de Covéa mettent leur expérience professionnelle et leur réseau au service de l’insertion professionnelle de leurs filleuls. **72** parrains et marraines Covéa, dont **3 salariés Fidélia** sont engagés auprès de NQT. En 2019, **30 jeunes** ont été accompagnés par un salarié Covéa et 9 d’entre eux ont trouvé un poste à l’issue du parrainage. Cette année, 2 ateliers de speed coaching ont également eu lieu sur les sites de Paris et du Mans.

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 -société juridique-.

IV.1.2. Actions de l'année et résultats

Les principales actions de l'année 2019 ont été :

- la validation des principes de Gouvernance Data Protection Officer par le comité exécutif
- la mise à jour des contrats de sous-traitance avec nos prestataires et intermédiaires afin de s'assurer du respect des dispositions du RGPD
- l'adaptation des procédures d'exercice des droits de nos assurés.
- la mise en place d'un module d'e-learning "Mission RGPD" afin de former l'ensemble des salariés aux enjeux de la protection des données personnelles.

↳ **89%** des collaborateurs Fidélia ont réalisé le module de formation « Mission RGPD »

Périmètre Fidélia = nombre de collaborateurs présents au 31/12 ayant terminé le module de formation « Mission RGPD » / nombre de collaborateurs total (statut actif)

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

IV.2.1. Politique

Face à ce risque, Covéa et ses filiales dont -société juridique- ont mis en place une politique de prévention et de sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs. La mise en œuvre de cette dernière est réalisée par une personne au sein de l'équipe Risques et Sécurité, rattachée au Directeur de la Sécurité des Systèmes d'information du Groupe. Elle vise à sensibiliser et à former tous les collaborateurs de Covéa.

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 diverses auprès des salariés via l'intranet du Groupe (vidéos, textes), via un groupe public Chatter "CyberSafe risques/sécurité informatique", par mails ou par l'organisation d'un jeu-concours avec un carnet de notes incluant des pages de sensibilisation, à gagner.
- L'organisation d'exercices de phishing avec l'envoi de communications liées au hameçonnage.
- La distribution du 2ème volet du kit de sensibilisation à la cyber malveillance du GIP ACYMA (Groupement d'Intérêt Public d'Action contre la CYberMALveillance). Une planche de stickers sur les risques des réseaux sociaux a également été donnée aux salariés.
- Un parcours de formation, « Mes premiers pas dans la sécurité de l'information » composé de plusieurs modules (exemples : en situation de mobilité, le mot de passe ; la mise à jour de vos équipements informatiques, les dangers potentiels des liens et des pièces jointes).

↳ **41%** des collaborateurs Fidélia ont réalisé au moins un module du parcours de formation (32% en 2018)

Indicateur clé de performance - Périmètre FIDELIA Assistance 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

Covéa a mis en place une politique RSE à partir d'une analyse de matérialité issue de l'interrogation des parties prenantes internes et externes. Son ambition, "Agir et inviter à agir", se traduit par un engagement mutuel à l'égard des clients, des collaborateurs et de la société civile. Trois axes regroupent 15 enjeux prioritaires dont le premier est la gouvernance responsable qui se décline au travers de la charte éthique du groupe, du déploiement d'un dispositif de lutte anti-corruption, de la politique Achats. 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 FIDELIA Assistance accorde une importance toute particulière au respect des valeurs qui l'animent telles que l'éthique et l'intégrité, notamment dans la pratique des affaires.

V.2. Actions de l'année et résultats

- **La gouvernance RSE**

Le Comité RSE valide les orientations et actions RSE. Le Pôle RSE a en charge la politique RSE et organise des actions auprès des 21 000 collaborateurs du groupe. Il s'appuie sur ses 2 réseaux, l'un géographique et l'autre métier, pour déployer cette politique :

En 2019, des ateliers avec les correspondants métiers des directions, ont été organisés dans le but d'identifier pour l'ensemble des enjeux RSE, des objectifs et des KPI à 3 ans.

Comme chaque année, des actions majeures ont été organisées avec l'accompagnement des relais géographiques pour inciter les collaborateurs à s'approprier l'engagement RSE de Covéa et à se mettre en action :

- Lors de la semaine européenne du développement durable, des actions ont été organisées autour de la détox numérique
- Lors de la semaine européenne de la mobilité, pour accompagner les collaborateurs vers une mobilité douce, l'intranet d'entreprise a relayé des actions de manière pédagogique sur les principaux sites de Covéa.

- **La lutte anti-corruption**

La loi Sapin 2 impose aux grandes entreprises françaises de déployer un dispositif de lutte contre la corruption qui nécessite le déploiement de huit mesures de prévention. Le programme anticorruption, piloté au niveau du Groupe Covéa, repose notamment sur un code de conduite anticorruption, 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 dédié, un dispositif de contrôle interne. Dans le cadre de l'engagement du Groupe en matière d'éthique des affaires, la formation sur la lutte anti-corruption a été rendue obligatoire en 2019 pour les cadres et les dirigeants. Elle a vocation à accompagner les collaborateurs et à susciter leur vigilance dans leurs activités au quotidien.

Dans le cadre de l'engagement du Groupe en matière d'éthique des affaires, une formation sur la lutte anti-corruption a été rendue obligatoire en avril 2019 pour les cadres et les dirigeants du Groupe. Elle s'inscrit dans le dispositif de prévention et de détection des faits de corruption que la loi Sapin 2 demande aux grands groupes de mettre en place et qui repose sur la vigilance de chacun.

Cette formation a donc pour objectif de permettre de :

- comprendre et identifier les différentes formes de corruption,
- poser les bonnes questions et adopter les bons réflexes,
- tester vos connaissances et évaluer le niveau de connaissance acquis.

Elle est composée de 8 modules d'une durée totale de moins d'1 heure et peut être faite en plusieurs fois.

↳ **82%** des cadres Fidélia ont réalisé le parcours de formation

Indicateur clé de performance = Nombre de cadres et directeurs ayant fait la formation / nombre de cadres et directeurs de la Base sociale (CDI+CDD hors suspendus)

- **Les achats responsables**

La politique d'achat du groupe Covéa et de ses filiales 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. 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 Achat 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. Des indicateurs de suivi seront disponibles en 2020 pour assurer le suivi de la mise en œuvre de cette politique.

Un diagnostic a été mené en 2019 sur les pratiques existantes, les besoins et les freins pouvant être rencontrés dans le cadre d'Achats Responsables. Des préconisations ont été ensuite proposées pour 2020 comme :

- La création de binômes acheteurs / Direction Métier afin de lever les préjugés sur les Achats Responsables
- Communiquer sur le lien entre valeurs du groupe, développement durable et pérennité économique
- Sensibiliser sur les enjeux à prendre en compte, les risques à maîtriser et opportunités à saisir
- Valoriser et partager les bonnes pratiques existantes
- Fixer des exigences et des objectifs communs et partagés entre tous les acteurs achats
- Faciliter l'arbitrage entre exigences économiques, valeurs Groupe et intégration des achats responsables.
- Assurer le déploiement, le suivi et la prise en compte de la démarche Achats Responsables dans le sourcing des fournisseurs -Intégrer les enjeux sociaux et environnementaux dans les évaluations fournisseurs.

- **La lutte contre l'évasion fiscale**

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

Concernant les transactions intra-groupe transfrontalières, le groupe Covéa se conforme à la norme de l'OCDE et veille à ce que les politiques de prix de transfert mises en œuvre au sein du groupe respectent le principe de pleine concurrence. En France, le groupe dépose annuellement une déclaration détaillant sa politique de prix de transfert et produit une documentation pour les entités soumises à cette obligation.

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

- ↳ 100 % des entités françaises soumises à une obligation de documentation de « prix de transfert » disposent de cette documentation pour l'exercice 2018. La documentation 2019 sera établie, classiquement, après la clôture des comptes.

- **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).

- **Les journées solidaires**

En 2019, Covéa a poursuivi ses actions solidaires : Destinées aux salariés du groupe qui souhaitent consacrer une journée de congé pour aider une association proche de chez eux. 16 journées ont été organisées entre Septembre et Novembre, en partenariat avec la Scop (Société COopérative et Participative) « Ça me regarde » à proximité des principaux sites de Covéa : 4 à Paris, au Mans et à Niort, et aussi 1 à Chartres, Tours, Strasbourg et Marseille.

202 collaborateurs Covéa, dont **14 salariés Fidélia** 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 2019 fut une réussite puisque le taux de remplissage des journées a été de 64%.

Taux de remplissage = Nombre de participants / nombre total de places disponibles aux journées solidaires 2019

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, et notamment en cas d'assistance.

VI.1.2. Actions de l'année et résultats

- **Partenariat**

De plus, dans le cadre de sa politique d'accompagnement des victimes d'accidents, Covéa, via son partenariat avec CHEOPS -réseau des CAP EMPLOI spécialisé dans l'emploi des travailleurs handicapés- s'engage dans la réinsertion professionnelle des personnes gravement accidentées. 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 le Pôle Social de sa filiale d'assistance Fidélia.

- **Le suivi de la satisfaction globale**

La note moyenne de satisfaction à chaud de Fidélia, donnée par les clients de MMA, MAAF et GMF est de **8,8/10** en 2019.

↳ **75%** des clients se déclarent « très satisfaits » (notes de 9/10 ou de 10/10).

La note de satisfaction traduit la qualité perçue au regard de la qualité attendue par le client. Les clients peuvent attribuer une note de 0 à 10 en fonction de leur satisfaction globale en répondant à la question : « En pensant à cet échange, quelle note de satisfaction donnez-vous à ce contact ? »

Le traitement des réclamations

Le Département Relation Clientèle a pour mission de :

- Réceptionner, analyser, répondre aux réclamations faisant suite à une intervention d'assistance.
- Faire remonter les dysfonctionnements aux entités concernés dans une démarche d'amélioration continue

Les motifs de mécontentement principaux concernent l'application des garanties contractuelles ainsi que l'intervention de nos Prestataires.

↳ **3299 réclamations** (mails et courriers) ont été traitées en 2019, soit 21% de moins qu'en 2018.

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 FIDELIA Assistance.

Le bilan mémoire mis en place par Fidélia est une belle réussite et une offre novatrice d'évaluation de la mémoire. Ce bilan a été proposé par Fidélia Assistance à la Direction Générale Santé et Prévoyance Covéa et c'est ainsi qu'une action pilote d'une année a été construite. Le bilan mémoire est une nouvelle démarche préventive rassurante pour le client et valorisante pour Covéa qui est à la recherche de solutions permettant de toujours mieux accompagner ses assurés dans leur parcours santé. Réalisé par les psychologues de la direction Médicale de Fidélia, cette offre a pour objectif de préserver le capital santé de l'assuré en posant une alerte sur d'éventuels troubles de la mémoire ou simplement en écartant ses inquiétudes à ce sujet.

En 2019, 3 actions « bilan mémoire » ont été effectuées en janvier, avril et décembre pour la GMF (après une première opération menée en décembre 2017). Plus de 800 entretiens (pour 400 heures) ont été réalisés auprès d'une population d'un âge moyen de 65,9 ans. Au final, plus de 96% des clients participants se sont déclarés très satisfaits de bénéficier de ce service. Ils ont tout particulièrement apprécié la démarche, le rythme et la durée des entretiens, la clarté des questions et la qualité générale des tests.

Et plus de 98% ont déclaré souhaiter entretenir leur mémoire dans la continuité du test et grâce aux conseils apportés.

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 FIDELIA Assistance.

VI.3.1. Actions de l'année et résultats

La participation aux programmes de recherche

Imaginer notre métier de demain nécessite le développement des connaissances pour comprendre les besoins actuels et à venir des français. A cet effet, Covéa contribue au développement de solutions innovantes et durables aux côtés de nombreux partenaires. A travers ses actions de mécénat notamment, Covéa agit avec détermination pour apporter des réponses aux besoins sociétaux majeurs comme l'accompagnement des personnes vulnérables et la mise en place d'une politique de prévention plus efficace.

Faciliter les parcours des accidentés de la vie

- Le centre de recherche biomédical Clinatéc est un partenariat majeur du groupe depuis 2018. Covéa encourage les équipes de recherche de Clinatéc qui ont enregistré en 2019 des avancées scientifiques significatives. Grâce à ces recherches, un tétraplégique est parvenu à diriger par la pensée les mouvements d'un exosquelette et a pu retrouver ainsi de la mobilité. Cette première réalisée par des chercheurs français, ouvre d'importantes perspectives pour les tétraplégiques et les patients atteints de la maladie de Parkinson.
- La Chaire Prevent'Horizon. : Ce programme de recherche de grande envergure, soutenu par Covéa, consiste à évaluer dans quelles mesures la prévention en santé pourrait se concrétiser par des mécanismes efficaces. L'enjeu est de taille : Il consiste à induire de nouveaux comportements de santé propices à la réduction des risques et donc à une meilleure qualité de vie.

Relever les défis du vieillissement de la population.

- La Chaire BiomecAM Innovation et Handicap : Covéa poursuit son mécénat en faveur d'un programme international d'enseignement et de recherche focalisé sur la modélisation biomécanique personnalisée du système musculo-squelettique. Ce partenariat doit permettre de développer préventivement l'accompagnement des personnes fragiles, dans la mesure où les pathologies ostéo-articulaires constituent la deuxième plus grande cause de handicap.
- La Chaire Transitions Démographiques, Transitions Economiques. : Véritable lieu de recherche et de débat sur l'impact du vieillissement et de la longévité sur l'économie et la société en France, Covéa soutient les programmes d'études de la chaire TDTE qui étudie les modalités du bien vieillir, les conditions d'adaptation des systèmes de retraite, de protection sociale mais aussi les moyens d'élever les ambitions de formation et d'emploi pour les seniors.
- L'association France Tutelle : Covéa est un partenaire actif de France Tutelle dans l'objectif de développer les connaissances sur l'accompagnement des personnes en situation de perte d'autonomie, et tout particulièrement sur la protection juridique requise d'un proche vulnérable. Un baromètre inédit a ainsi été réalisé en 2019 auprès de la population française pour sensibiliser le grand public à l'existence de mesures juridiques susceptibles de les protéger et d'anticiper ces situations.

Les mesures de prévention Auto et MRH vers les clients particuliers

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

- « Chatbot alertes météo », service qui envoie des messages de prévention via Twitter et propose un lien aux assurés pour faciliter la déclaration de sinistre,
- Développement d'un outil Covisiomap d'analyse des risques et de diagnostic de prévention destinés aux risques professionnels,
- Poursuite des travaux de modélisation des risques climatiques à travers l'outil Coventéo (grêles, sécheresses, orages et séismes) afin de mieux comprendre et mesurer leur impact sur les portefeuilles en assurance et assistance. De ces connaissances des risques, des applications ont été développées, notamment en matière de prévention et de sensibilisation.

De plus, différents projets sont soutenus par Covéa :

- L'application mobile CoachAAC qui accompagne les enfants de sociétaires et clients dans l'Apprentissage Anticipé de la Conduite (AAC),
- "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,
- L'expérimentation Voiture connectée qui collecte des données sur le comportement de conduite.

VII. 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 FIDELIA Assistance exercent leurs activités en prenant en compte l'impact du changement climatique dans leur approche technique du risque, mais aussi, dans les modalités d'assistance et de réparation des sinistres.

VII.1. Maîtriser l’empreinte environnementale de notre activité

VII.1.1. Politique

C’est dans la charte développement durable de Covéa immobilier que sont décrits la politique, les objectifs et les actions La politique de développement durable mise en œuvre par Covéa Immobilier s’intègre dans la politique RSE définie au niveau du Groupe. Elle est transverse aux Directions d’Exploitation et de Placement de Covéa Immobilier et a été construite en quatre temps :

- comprendre les enjeux développement durable dans le secteur de l’immobilier ;
- évaluer les impacts de nos activités en terme de développement durable ;
- co-construire, partager les expertises, développer des dynamiques ;
- déployer la feuille de route avec quatre axes stratégiques : Promouvoir, Agir, Assurer, Engager.

L’année 2019 a fait l’objet d’un suivi et reporting du plan d’actions découlant de la politique de développement durable pour le périmètre de Direction Exploitation (au même titre que pour la Direction Placement). Signe fort de la cohérence entre la volonté exprimée et les moyens mis en œuvre, le Comité de direction est l’instance décisionnelle de la stratégie développement durable de Covéa Immobilier : engagements, objectifs et actions. Ainsi, un point « développement durable » semestriel est tenu pour examiner l’avancement et le bon déroulement des différents plans d’action vers les objectifs fixés.

VII.1.2. Actions de l’année et résultats

En 2019, la Direction Exploitation de Covéa Immobilier réalise un certain nombre d’actions en application de la politique Développement durable du groupe :

- une demi-journée consacrée à l’animation du dispositif développement durable aux managers de la direction Exploitation (15/10/2019)
- la présentation du plan d’actions développement durable réalisé pour le premier semestre 2019 au Comité de Direction (septembre 2019)
- une matinée « rendez-vous de l’innovation » dédiée au développement durable (transition écologique appliquée à l’immobilier) (05/11/2019)
- la gestion technique des bâtiments de l’ensemble des sites
- les remontées, suivi et analyse des consommations énergétiques et analogiques, gestion des alertes en cas de surconsommation

↳ Emissions de gaz à effet de serre liés à l’énergie /m² : **9,56 KgeqCO₂/m² en 2019**

soit une baisse de 18,29%

La Tonne équivalent CO2 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 18.0.

Les énergies utilisées sont l’électricité, le fioul (donnée partiellement disponible) et le réseau de chaleur de Nantes. La donnée énergie correspond aux factures régularisées par Covéa immobilier.

Aucun effectif Fidélia n’est représenté sur les sites de Montparnasse et Tivoli.

Les surfaces prises en compte dans le calcul sont les m² de bureau (hors surfaces de parking).

Le périmètre de consolidation de la donnée est FIDELIA Assistance.

VII.2. Maîtriser l’empreinte environnementale lors de la conception des offres et la réparation des sinistres

Au regard de son activité, FIDELIA Assistance veille à réduire l’impact environnemental de son activité dans la conception de ses offres (cf §VI.2), dans les techniques de réparation des sinistres et dans ses missions d’assistance.

- **La prise en compte de l’empreinte environnementale dans la réparation des sinistres**

En matière de sinistres automobiles, que ce soit dans l’assistance ou la réparation, Covéa veille à la qualité de ses prestataires, notamment par une classification spécifique de ses recycleurs/épavistes suivant des indicateurs de performances environnementales, économiques, traçabilité, diversification, et label de certification.

Covéa poursuit ses actions avec :

- le suivi des certifications obtenues en matière de gestion propre des polluants par les partenaires auto.
- la détention de 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 ». Avec l'accord du client, utilisation d'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.
- la mise en place des plateformes de débosselage mobiles, installées au plus près des clients impactés, pour réparer les véhicules endommagés par la grêle. Elles se positionnent géographiquement au plus près des clients impactés pour favoriser l'accès à ce service
- la mise à disposition du selfcare : en cas de petit sinistre automobile, l'assuré prend lui-même les photos normées de son dommage qu'il transmet au réparateur agréé pour expertise.

Covéa et sa filiale, FIDELIA Assistance, poursuivent leurs partenariats avec les principaux fabricants de peinture comme AXALTA et PPG pour l'utilisation de peinture sans solvant.

Enfin, Covéa et sa filiale FIDELIA Assistance, suivent les certifications obtenues par les réseaux automobiles notamment pour les dépanneurs remorqueurs qui imposent une gestion propre des polluants.