

A photograph of two women smiling. The woman on the left has dark skin, her hair is styled in braids, and she is wearing a denim jacket and large hoop earrings. The woman on the right has light skin and long dark hair, wearing a black top with a white pattern. The background is a bright, slightly blurred outdoor setting.

Déclaration de performance extra-financière 2019

SOMMAIRE

Chiffres clés RSE	05
Modèle d'affaires	06
Les enjeux liés au risque de dégradation du climat social	10
<ol style="list-style-type: none">1. Contribuer au développement durable du capital humain et à la gestion des talents2. Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés3. Promouvoir la diversité et l'égalité des chances4. Maintenir la qualité du dialogue social	
Les enjeux liés au risque cyber	13
<ol style="list-style-type: none">1. Garantir la protection des données personnelles et le respect de la vie privée2. Protéger les systèmes d'information des cyberattaques	
Les enjeux liés au risque de réputation	14
<ol style="list-style-type: none">1. Promouvoir la RSE par une gouvernance responsable<ul style="list-style-type: none">– Lutter contre la corruption– Avoir un impact positif par des achats responsables– Lutter contre l'évasion fiscale2. Participer à l'évolution socio-économique des territoires	
Les enjeux liés au risque technique et commercial	16
<ol style="list-style-type: none">1. Créer une expérience client qui prévient et accompagne autant qu'elle assure2. Développer des offres et services répondant aux enjeux environnementaux et sociétaux3. Partager notre science du risque pour sensibiliser et engager à la prévention	
Les enjeux liés au risque ESG lié aux investissements	18
<ol style="list-style-type: none">1. Intégrer les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à la stratégie d'investissement2. Investir dans des placements immobiliers responsables	
Les enjeux liés au risque environnemental lié à notre activité	20
<ol style="list-style-type: none">1. Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité2. Maîtriser l'empreinte environnementale lors de la conception des offres et la réparation des sinistres	

Covéa est un groupe d'assurance mutualiste engagé

qui s'appuie principalement sur ses 3 marques — MAAF, MMA et GMF — pour proposer des produits d'assurance sur le marché des particuliers, des professionnels et des entreprises. Il intervient dans le domaine des assurances de biens et de responsabilité, de santé et prévoyance, d'épargne et de retraite. Le Groupe gère également une activité d'assistance, de gestion d'actifs, de réassurance, de protection juridique et d'assurances affinitaires.

Le groupe Covéa a pris volontairement l'initiative d'établir et de publier une Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF), à l'échelle du Groupe, périmètre France (hors APGIS et SMI).

6 principaux risques sociaux et environnementaux ont été identifiés à partir de ses activités. La DPEF a pour objectif de décrire ces risques ainsi que les enjeux, politiques et actions mis en place pour les atténuer, voire les faire disparaître.

Inscrit dans une démarche de progrès, Covéa publie, le cas échéant, les indicateurs traduisant une première évaluation de sa performance extra-financière.

C'est le Comité RSE du Groupe, émanation du Comité Exécutif, qui assure la gouvernance de la politique RSE (Responsabilité sociétale d'entreprise).

Le pôle RSE anime ce Comité, 3 fois par an, et rend compte de l'appropriation des enjeux de la politique par les différents acteurs internes et externes. Pour cela, il s'appuie sur deux réseaux : des relais géographiques et des correspondants métier. Leur mission est de relayer et de décliner la politique et les actions sur les différents sites de Covéa et dans les différentes directions métiers.



SOCIAL

Effectif

20 332 effectif total (CDI + CDD, hors suspendus et hors alternants)

19 656 CDI (hors suspendus)

676 CDD

Statut

9 293 cadres

11 039 non cadres

Formation



68,5 % taux d'accès à la formation (soit + 16,5 % par rapport à 2018)

Diversité

13 358 femmes

6 974 hommes



53,3 % taux de féminisation des cadres (soit +1 % par rapport à 2018)

4,09 % taux d'emploi des personnes en situation de handicap (soit -4,2 % par rapport à 2018)

Âge et ancienneté

43,4 ans d'âge moyen

15,7 ans d'ancienneté moyenne

Mouvements au sein de l'effectif

1 134 embauches en CDI

1 099 départs de CDI (dont 420 départs à la retraite)

ENVIRONNEMENTAL

Consommation d'énergie



Immobilier d'exploitation

93 378 144 kWh
soit - 5,1% par rapport à 2018

152 kWh/m²
soit +1,3 % par rapport à 2018

Immobilier de placement

36 675 116 kWh
soit +6,5 % par rapport à 2018

59 kWh/m²
soit -3,4 % par rapport à 2018

Bilan carbone (scopes 1 et 2)

Immobilier d'exploitation

9 225 teq CO₂**

15,02 kgeq CO₂/m²***
soit -1,8 % par rapport à 2018

Immobilier de placement

6 253 teq CO₂**

10,14 kgeq CO₂/m²***
soit -3,4 % par rapport à 2018

1 189

tonnes de déchets (papier, carton, déchet industriel banal)
soit -4 % par rapport à 2018

143 259 m³

de consommation d'eau
soit +6,4 % par rapport à 2018



Tonne équivalent CO₂ *Kilogramme équivalent CO₂/m²

Un groupe d'assurance mutualiste engagé

Covéa s'appuie sur 3 marques - MAAF, MMA et GMF - pour proposer des produits d'assurance sur le marché des particuliers, des professionnels et des entreprises.

NOS RESSOURCES

Une assise financière solide

- 17,4 Mds€ de primes acquises
- 111 Mds€ d'actifs gérés
- 16 Mds€ de fonds propres
- 406 % de solvabilité

Des femmes et des hommes engagés

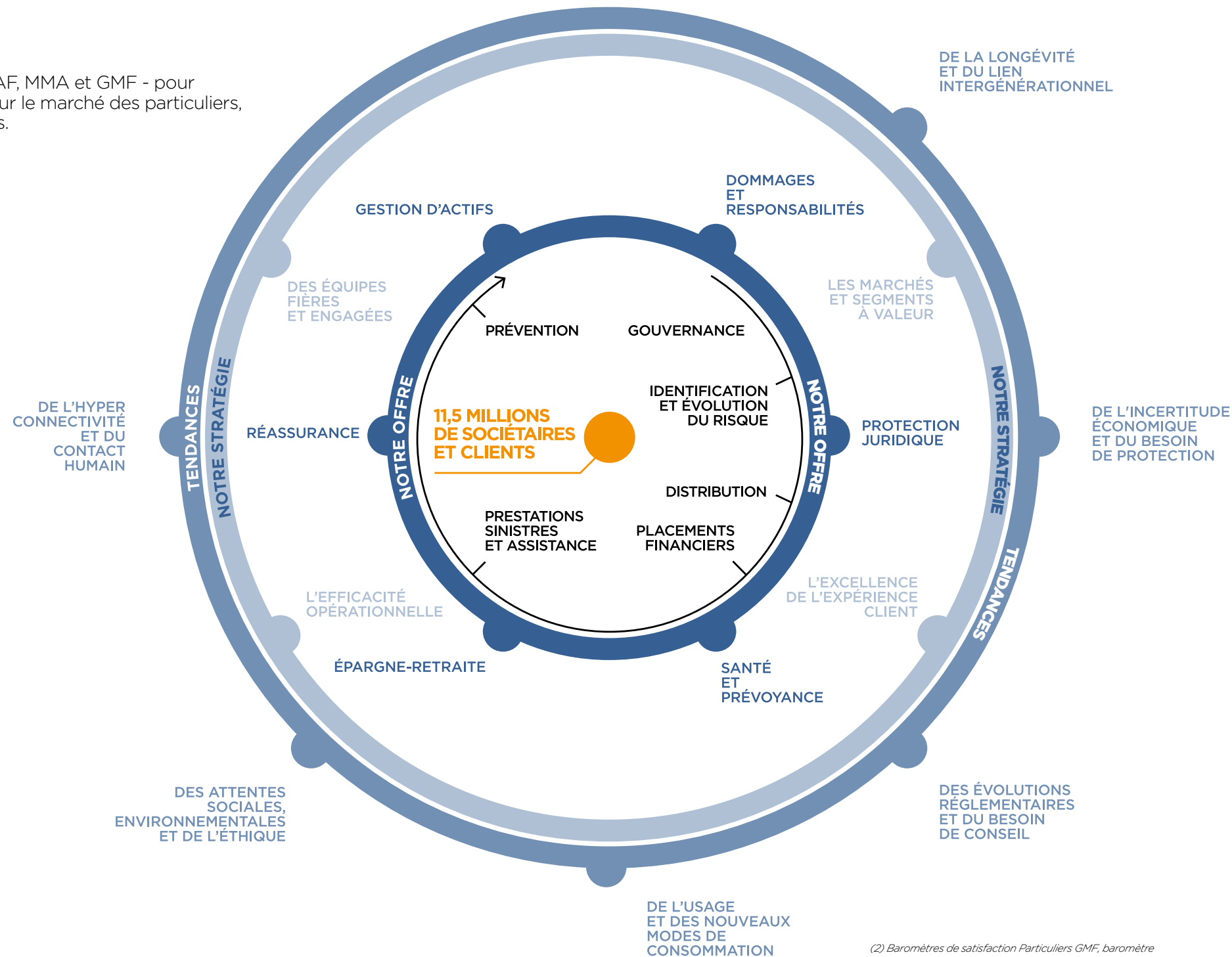
- 20 332 salarié(e)s Covéa⁽¹⁾
- 53,3 % de femmes cadres

Des expertises multiples

- 200 ans d'histoire mutualiste
- 3 marques complémentaires MAAF, MMA, GMF
- 9 structures spécialisées, institution de prévoyance et mutuelles affiliées
- Partenaires, fournisseurs, fondations
- Modèles actuariels et bases de données

Une présence sur les territoires

- 2 495 points de vente MAAF, MMA ou GMF
- Réseaux de distribution : salariés, agents généraux et courtiers



NOTRE VALEUR PARTAGÉE

858 M€ de résultat net

Salariés

68,5 % de taux d'accès à la formation

Clients et sociétaires

- 10,7 M de véhicules assurés
- 8,1 M d'habitations assurées
- 3 M de bénéficiaires en Santé individuelle et collective
- 4,5 M de sinistres pris en charge dont 1,2 M d'assistances
- Taux de satisfaction des clients MAAF, MMA et GMF > 8/10⁽²⁾

Société

- 58 entreprises rencontrées dans le cadre du dialogue actionnarial (ESG)
- 202 participants aux journées solidaires

Territoires

- 3,5 % des salariés du bassin d'emploi de Chartres et 4,3 % de celui du Mans travaillent chez MMA
- 5,5 % des salariés du bassin d'emploi de Niort travaillent chez MAAF

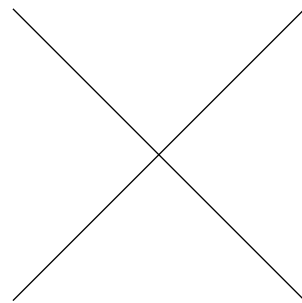
Environnement

- Émissions de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie
 - Exploitation : 15,02 kgeq CO₂ / m² (-1,8 % par rapport à 2018)
 - Placement : 10,14 kgeq CO₂/m² (-3,4 % par rapport à 2018)

(1) Périmètre statut social

(2) Baromètres de satisfaction Particuliers GMF, baromètre de satisfaction des Professionnels MAAF et MMA

6 principaux risques sociaux et environnementaux de Covéa identifiés en 2019



1. 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 ou 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 diminution de la performance et à une dévaluation de l'image du Groupe.

2. Risque cyber

— Certains collaborateurs de Covéa traitent les données personnelles qui sont confiées aux marques et au Groupe. Covéa est ainsi exposé au risque de défaut de leur protection. La perte, l'altération ou la divulgation de données personnelles pourrait entraîner une utilisation malveillante et avoir un impact sur les personnes. De plus, le Groupe peut être exposé à une atteinte d'origine immatérielle à la disponibilité, la confidentialité, l'intégrité ou la traçabilité du système d'information.

3. Risque de réputation

— Un manquement dans sa gouvernance responsable ou dans son éthique des affaires entacherait la réputation de Covéa, et exposerait le Groupe à des sanctions, des amendes ou des contraintes administratives. Covéa inclut dans l'éthique des affaires : la lutte contre la corruption, les responsabilités de vigilance et d'impact positif de ses achats, la lutte contre l'évasion fiscale, et la participation à l'évolution socio-économique des territoires.

4. 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.

5. Risque ESG lié aux investissements

— Une maîtrise insuffisante des impacts environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les investissements engendre des risques de réputation, financiers ou réglementaires pour Covéa et ses parties prenantes. La performance des investissements peut s'en trouver affectée. La « soft law » (juridicité discutée) et les réglementations se renforcent, appelant les investisseurs à renforcer la prise en compte des critères sociaux, environnementaux et de gouvernance dans leurs processus d'investissement, ainsi que la transparence sur ces sujets.

6. Risque environnemental lié à notre activité

— L'activité d'assurance a un impact direct limité sur l'environnement, principalement lié à la gestion du patrimoine immobilier et à la politique d'investissement. Il se mesure à travers le bilan des émissions de gaz à effet de serre, majoritairement dues à la détention et à l'utilisation des immeubles et des matériels nécessaires et aux déplacements des salariés. Par ailleurs, clients particuliers, professionnels et entreprises ont besoin de garanties adaptées au changement climatique et aux évolutions sociétales majeures. Enfin, l'impact environnemental dans la conception des offres et la réparation des sinistres est également un défi. Afin d'atténuer ou de faire disparaître ces risques, Covéa a défini des politiques et mis en place des actions autour de plusieurs enjeux.

LES ENJEUX LIÉS AU

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 ou 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 diminution de la performance et à une dévaluation de l'image du Groupe.

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

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, dans le cadre de son accord GPEC (Gestion des Parcours, des Emplois et des Compétences), à concourir au maintien et au développement des compétences des salariés et à faciliter leur mobilité.

 **62 %**
taux de pourvoi
des postes en interne
(67 % en 2018).

 **68,5 %**
taux d'accès à la
formation¹
(58,8 % en 2018).

Actions 2019

- › **Déploiement d'un dispositif de formation des managers** : kit des 100 premiers jours du manager pour les primo-managers, et création du dispositif « Horizon manager » pour les managers de managers
- › **Création d'un premier parcours de formation 100 % digital** pour les souscripteurs
- › **Accompagnement des nouvelles approches projets** : méthode agile, design thinking, etc.

¹ % de collaborateurs en CDI ayant réalisé au moins une session de formation professionnelle continue en présentiel dans l'année écoulée

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

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 les politiques des ressources humaines 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 et accompagner les salariés dans leurs parcours de vie professionnel et personnel.



77 %

des 2 300 télétravailleurs estiment que le télétravail a eu un impact positif sur l'équilibre vie professionnelle/vie privée.



31

collaborateurs Covéa ont suivi la formation initiale Sauveteur Secouriste du Travail et 518 ont effectué le recyclage SST.

Actions 2019

- › **Déploiement sur trois ans de l'accord sur le télétravail**, signé en 2018.
- › **Constitution d'un groupe de travail sur l'absentéisme** pour analyser la situation et mettre en œuvre une démarche de prévention.
- › **Identification des risques prioritaires du Document Unique d'Évaluation des Risques professionnels (DUER)**, et mise en place d'un programme annuel de prévention.

3. Promouvoir la diversité et l'égalité des chances

La politique diversité de Covéa s'inscrit dans une démarche inclusive, qui prend en compte les singularités de chacun pour créer un environnement de travail qui sert le bien-être individuel et un climat favorable à la performance collective. Covéa s'engage aussi pour l'accompagnement des personnes en situation de handicap, pour l'insertion professionnelle et dans la lutte contre toutes formes de discrimination.



50 %

des collaborateurs sensibilisés à l'importance de la prise en compte des discriminations et de l'impact des stéréotypes.



53,3 %

taux de féminisation des cadres (52,8 % en 2018).

Actions 2019

- › **Poursuite des actions de la Mission Handicap et de son réseau de 64 collaborateurs engagés volontaires**, pour maintenir dans l'emploi, recruter des personnes en situation de handicap et sensibiliser les collaborateurs du groupe Covéa. 41 collaborateurs en situation de handicap recrutés en 2019 (37 en 2018).
- › **Création d'un module « Parcours et Projets au féminin »** qui a permis à 50 femmes de développer leur leadership et d'oser postuler à des postes à responsabilité.
- › **13 événements du réseau féminin Cov&elles pour la promotion des carrières féminines** et le développement de la mixité des métiers.

PARTENARIATS ET MÉCÉNATS EN FAVEUR DE L'ÉGALITÉ DES CHANCES

› Nos Quartiers ont des Talents

Partenaire de l'association Nos Quartiers ont des Talents depuis 2015, Covéa s'engage en faveur de l'égalité des chances. Plus de 70 salariés mettent leurs expériences professionnelles et leurs réseaux au service de l'insertion professionnelle de jeunes diplômés issus de quartiers ou de milieux défavorisés.

- En 2019, 30 jeunes accompagnés par un salarié Covéa, neuf d'entre eux ont été embauchés à l'issue du parrainage.

› La Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE Le Mans métropole)

Dans le cadre de son engagement avec FACE, réseau national d'entreprises qui s'engagent à mener au plan local des actions pour lutter contre l'exclusion sous toutes ses formes, Covéa a signé la charte « La Sarthe, une chance. Les Entreprises s'engagent ». Cette initiative soutient le développement économique, social et culturel des quartiers et du territoire. Neuf parrains et marraines de Covéa ont accompagné sur plusieurs mois des personnes en recherche d'emploi.

- En 2019, deux jeunes de 3^e ont été accueillis dans le cadre de leur stage de découverte de l'entreprise, et huit interventions ont été menées dans des collèges prioritaires sur le savoir-être en entreprise.

› Les fondations MAAF et MMA en faveur du handicap

Depuis de nombreuses années, la Fondation MAAF Initiatives & Handicap et la Fondation MMA Solidarité, accompagnent et financent des projets innovants pour améliorer le quotidien des personnes en situation de handicap.

- La Fondation MAAF a relancé avec la FIRAH (Fédération Internationale de Recherche Appliquée sur le Handicap) et la Croix-Rouge française un appel à projets de recherche appliquée sur le thème « Handicap et précarité ».
- De juillet 2018 à juin 2019, la Fondation MMA a contribué à la réalisation de 61 nouveaux projets.

› Mécénat de GMF auprès des Parcs Nationaux de France

GMF et les Parcs Nationaux de France ont noué un partenariat de mécénat depuis 2008 sur le thème « La nature en partage ». L'ambition est de faciliter l'accès à la nature, en particulier, des personnes en situation de handicap, et de préserver et restaurer la biodiversité.

- Une journée handi-montagne dans le Parc national de Vanoise.
- La nouvelle édition du guide « Les parcs nationaux accessibles à tous ».

4. Maintenir la qualité du dialogue social

Le dialogue social de Covéa est organisé autour du Comité Social Économique (CSE) et des rencontres avec les organisations syndicales. Adapté et efficient, il accompagne les évolutions de Covéa.



35 %

du temps du pôle affaires sociales de Covéa a été consacré aux réunions avec les représentants du personnel et les organisations syndicales.

Actions 2019

- › **Mise en place des nouvelles instances de dialogue social** : le CSE et la commission santé et conditions de travail (CSSCT).
- › **Signature de l'avenant à l'accord collectif de Groupe** sur la méthodologie relative aux négociations portant sur le projet de reconnaissance de l'UES (Unité Économique et Sociale) et sur les conséquences en termes de représentation du personnel et d'exercice du droit syndical.
- › **Signature d'accords sur la prorogation des mandats du Comité de Groupe**, le temps de travail, le projet de reconnaissance de l'UES, l'intéressement du Groupe.


LES ENJEUX LIÉS AU

Risque cyber

— Certains collaborateurs de Covéa traitent les données personnelles qui sont confiées aux marques et au Groupe. Covéa est ainsi exposé au risque de défaut de leur protection. La perte, l'altération ou la divulgation de données personnelles pourrait entraîner une utilisation malveillante et avoir un impact sur les personnes. De plus, le Groupe peut être exposé à une atteinte d'origine immatérielle à la disponibilité, la confidentialité, l'intégrité ou la traçabilité du système d'information.

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

Mobilisé pour la protection des données personnelles de ses clients et de ses salariés, Covéa participe aux réflexions de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) sur la mise en œuvre du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) au sein de la profession. En interne, Covéa en assure l'application dans tous ses métiers.

 **89 %**
des collaborateurs
sont formés à la protection des données
personnelles.

Actions 2019

- › **Spécification du respect des dispositions du RGPD** dans les contrats de sous-traitance.
- › **Mise à jour des procédures** d'exercice des droits des assurés.
- › **Création d'un e-learning** « Mission RGPD » à destination de l'ensemble des salariés.


Actions 2019

Programme de sensibilisation « Cybersafe » à destination des collaborateurs :

- › Communications par vidéos, textes, groupe de partage et jeu-concours.
- › Exercices de mise en situation d'hameçonnage.
- › Distribution d'un kit de sensibilisation à la cybermalveillance.
- › Parcours de formation appliquée « Mes premiers pas dans la sécurité de l'information ».

2. Protéger les systèmes d'information des cyberattaques

Covéa a mis en place une politique de prévention et de sensibilisation aux cyberattaques auprès de l'ensemble des collaborateurs.

 **22 %**
des collaborateurs Covéa
sont formés à la cybermalveillance
(18 % en 2018).

LES ENJEUX LIÉS AU

Risque de réputation

— Un manquement dans sa gouvernance responsable ou dans son éthique des affaires entacherait la réputation de Covéa, et exposerait le Groupe à des sanctions, des amendes ou des contraintes administratives. Covéa inclut dans l'éthique des affaires : la lutte contre la corruption, les responsabilités de vigilance et d'impact positif de ses achats, la lutte contre l'évasion fiscale, et la participation à l'évolution socio-économique des territoires.

1. Promouvoir la RSE par une gouvernance responsable

La politique RSE de Covéa s'appuie sur une analyse de matérialité conduite auprès de 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. Les trois axes de la politique RSE regroupent 15 enjeux prioritaires. Le premier est la gouvernance responsable qui couvre les sujets d'éthique, de lutte anticorruption, de lutte contre l'évasion fiscale, et des achats responsables.

Actions 2019

- › **Formation sur la lutte anticorruption** obligatoire pour les cadres et les dirigeants du Groupe.

— Lutter contre la corruption

Le programme anticorruption de Covéa repose sur un code de conduite anticorruption, un système d'alerte professionnelle, un guide pratique, une formation et un dispositif de contrôle interne.



75 %

des cadres formés à la lutte anticorruption.

Actions 2019

- › **Diagnostic des achats responsables** et préconisation d'actions pour accélérer les impacts positifs des achats : organisation, suivi, évaluation des fournisseurs, etc.
- › **Mise en place d'indicateurs de suivi** de la politique Achats.

— Avoir un impact positif par des achats responsables

Covéa cherche à avoir des impacts environnementaux et sociaux positifs à travers ses achats. La politique Achats contribue à la vigilance du Groupe quant au respect des droits humains et des libertés fondamentales, de la santé et de la sécurité des personnes ainsi que de l'environnement. Elle veille également à faire de Covéa, un partenaire économique durable des territoires et préconise : l'implication d'au moins une entreprise du secteur adapté dans les appels d'offre de services, l'inclusion de clauses d'insertion sociale dans les contrats ou la consultation d'entreprises locales et de PME.

— Lutter contre l'évasion fiscale

Covéa respecte ses obligations de reporting fiscal pays par pays. Le groupe n'est pas implanté dans des États ou des territoires considérés comme non coopératifs par la France, l'OCDE ou l'Union européenne. Covéa contribue également au respect des obligations fiscales de sa clientèle.

2. Participer à l'évolution socio-économique des territoires

Covéa participe à l'évolution socio-économique des territoires du fait de son importance et de son implantation.

- › 3,5 % des salariés du bassin d'emploi de Chartres et 4,3 % des salariés du bassin d'emploi du Mans travaillent chez MMA.
- › 5,5 % des salariés du bassin d'emploi de l'unité urbaine de Niort travaillent chez MAAF.

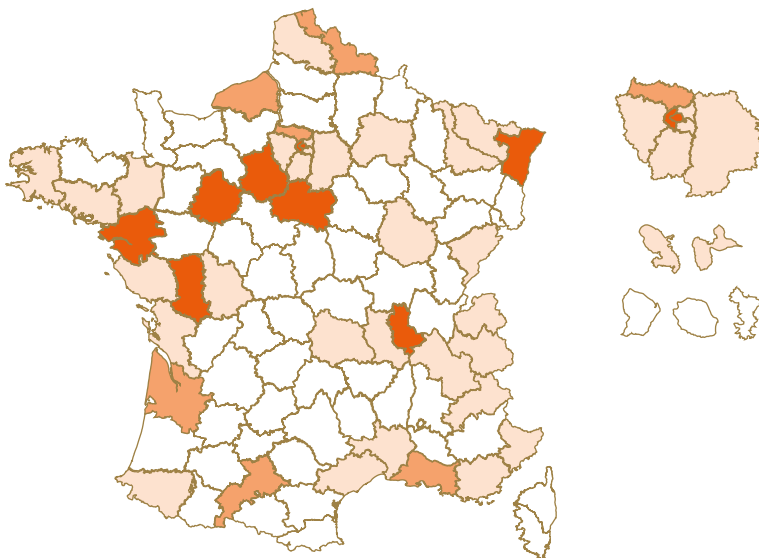
Le Groupe agit sur les différents bassins d'emploi de ses principaux sites, soutient les entreprises locales par le biais de fondations et d'incubateurs et noue des partenariats avec des associations locales.

Il assure la proximité auprès de ses clients grâce au maillage territorial des 2 495 points de vente de ses trois marques.

Actions 2019

- › **Engagement en faveur d'une économie plus inclusive dans le Collectif des entreprises**, qui cherchent à mettre leur puissance économique au service des personnes en situation de précarité sur l'ensemble du territoire national.
- › **Récompenses d'initiatives locales innovantes et citoyennes** : le Grand Prix des Bonnes Nouvelles des Territoires avec la Fondation des entrepreneurs du futur — MMA — , les Prix territoriaux avec La Gazette des communes — GMF — , le Prix Hélioscope et le Prix Chercheurs en Actes.
- › **Soutien de start-up** dans le cadre de partenariats régionaux avec Niort Tech et Le Mans Tech, notamment sur les thèmes de la blockchain, de l'intelligence artificielle, du big data et des parcours clients.
- › **Poursuite des journées solidaires**. Plus de 200 des collaborateurs ont consacré une journée de congé pour participer à un projet local : jardinage avec des personnes en insertion, tri dans des centres Emmaüs, soutien auprès de jeunes des écoles de la 2^e chance, etc.

Notre implantation géographique en France



Nombre de collaborateurs

+500

250 à 500

50 à 249

1 à 49

LES ENJEUX LIÉS AU

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.

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

Enjeu prioritaire de la politique RSE et axe majeur de la stratégie 2019-2021, l'expérience client doit être efficiente tout au long de la relation. Covéa, par le biais de ses marques, doit être au rendez-vous des garanties et des services auxquels le client aspire, dans un monde marqué par de profonds bouleversements : boom des nouvelles technologies, allongement de la durée de la vie, réseaux sociaux, progrès scientifique... Mieux le servir passe aujourd'hui par des offres et des services plus simples, plus fiables et plus rapides.



1,5 million

de connexions à la plateforme de services (97 800 en 2018), dont 200 000 vers des services de partenaires orientés RSE.

Actions 2019

- › **8/10 et 8,1/10**, note de satisfaction à froid des professionnels et entreprises pour les marques MMA et MAAF
- 8,1/10**, note de satisfaction à froid des sociétaires pour GMF en 2018
- 8,8/10** note de satisfaction à chaud des clients Covéa ayant fait appel à l'assistance Fidélia
- › **Enrichissement de la plateforme de services**, permettant de proposer de nouveaux services pour l'habitation et les voyages :
 - **Accompagnement aux travaux** immobiliers de rénovation énergétique.
 - **Mise à disposition d'un réseau** d'artisans qualifiés pour les travaux d'aménagement concernant le maintien à domicile des personnes âgées ou en situation de handicap.
 - **Propositions de vacances** adaptées aux personnes en situation de handicap, avec organisation du suivi médical.

Actions 2019

Les offres s'adaptent aux nouveaux usages :

- › **Assurance auto** : tarification au prorata des distances parcourues, réductions pour les véhicules électriques et les utilisateurs de transports en commun, couvertures en responsabilité civile des nouveaux engins de déplacements personnels motorisés, solutions d'assurance pour la location ou la mise en location d'un véhicule personnel, pour l'autopartage ou le covoiturage.
- › **Assurance habitation** : valorisation de la performance énergétique des habitats, offres de garanties et services liés à la location touristique ou l'échange de domicile. Des offres qui couvrent également les installations d'énergie renouvelable, et si besoin, l'assurance de la revente d'électricité.
- › **Assurance pro et entreprises** : garantie du préjudice écologique pour couvrir les conséquences financières en cas d'atteinte à la biodiversité.
- › **Les contrats pour les familles** s'enrichissent de services d'aide aux aidants, de garde partagée, d'accompagnement psychologique des enfants en situation de harcèlement scolaire ou de cyberharcèlement.

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

Covéa intègre les enjeux sociétaux et environnementaux dans les offres d'assurance des marques pour répondre aux évolutions actuelles et aux nouveaux besoins des clients.

' 56 %

de clients santé Covéa ont eu recours aux prestations du réseau d'opticiens partenaires de Santéclair et ont bénéficié ainsi de conditions préférentielles avec qualité garantie.

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

Développer la connaissance des besoins actuels et à venir des Français, partager notre science du risque pour sensibiliser et protéger les personnes vulnérables, mettre en place des actions de prévention efficaces : c'est aussi cela, la responsabilité de Covéa.



5

millions d'euros ont été consacrés à des actions de mécénat de Covéa et ses marques.



2,5

millions d'alertes météo ont été envoyées en 2019 (1,5 million en 2018).

Actions 2019

- › **Mécénat auprès de programmes de recherche** : avec le centre de recherche biomédical Clinatéc pour les tétraplégiques et les patients atteints de la maladie de Parkinson, avec la Chaire Prevent'Horizon pour des actions de prévention en santé efficaces, avec la Chaire BiomecAM Innovation et Handicap sur les pathologies ostéo-articulaires, avec l'association France Tutelle sur la perte d'autonomie, avec la Chaire Transitions Démographiques, Transitions Économiques sur le bien vieillir.
- › **Prévention santé** : messages et dépistages lors des journées nationales de l'audition et de la santé visuelle, bilans de mémoire pour les seniors, coachings nutrition et sommeil.
- › **Prévention routière** : site zeroctracs.mma, applications et réseaux sociaux, organisation du premier crash test trottinette, étude sur la connaissance des dirigeants de TPE/PME du risque routier dans leur entreprise, jeu-concours « Trace ta Route » — GMF — , réunions de prévention pour les jeunes, actions de prévention en soirée « Vigicarotte » — MAAF — , sensibilisation sur les dangers de l'alcool et des stupéfiants au volant, etc.
- › **Prévention envers les clients pros et entreprises** : 1 300 visites de prévention incendie, malveillance et dommages liés à des événements naturels (900 en 2018), sensibilisation au risque routier, mise en place de plans de continuité d'activité, et audits de la cybersécurité.
- › **Prévention climat** : modélisation des risques climatiques à travers l'outil Coventéo, « Chatbot alertes météo » qui envoie des messages de prévention et facilite la déclaration de sinistre.

LES ENJEUX LIÉS AU

Risque ESG lié aux investissements

— Une maîtrise insuffisante des impacts environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les investissements engendre des risques de réputation, financiers ou réglementaires pour Covéa et ses parties prenantes. La performance des investissements peut s'en trouver affectée. La « *soft law* » (juridicité discutée) et les réglementations se renforcent, appelant les investisseurs à renforcer la prise en compte des critères sociaux, environnementaux et de gouvernance dans leurs processus d'investissement, ainsi que la transparence sur ces sujets.

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

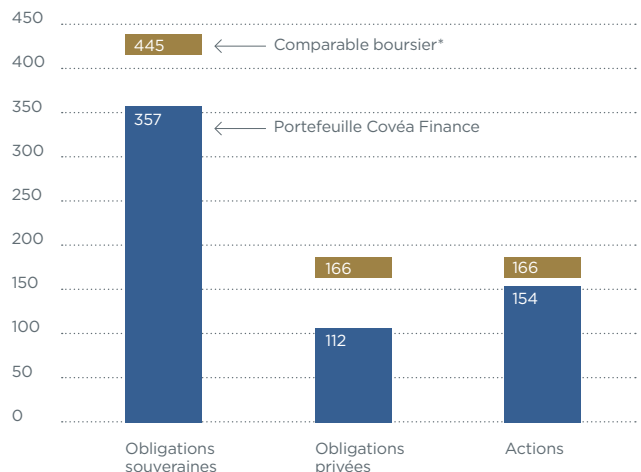
Covéa est convaincu de la valeur ajoutée de sa démarche ESG pour la gestion de ses portefeuilles. Covéa Finance intègre ainsi les éléments extra-financiers (ESG) aux éléments financiers dans l'appréciation des risques et des opportunités de ses placements. La démarche ESG s'appuie sur cinq piliers :

- › la politique de vote;
- › la politique d'exclusion;
- › la politique d'engagement, basée sur le dialogue actionnarial avec les entreprises et l'analyse de leur performance ESG;
- › les fonds à thématique environnementale et les fonds labellisés Investissement Socialement Responsable;
- › le calcul de l'intensité carbone de la majeure partie des portefeuilles.

Actions 2019

- › **66** votes aux Assemblées Générales des entreprises détenues en portefeuille (69 en 2018).
- › **58** entreprises rencontrées au sujet des pratiques ESG de l'entreprise (26 en 2018).
- › **85 %** des encours totaux gérés par Covéa Finance ont fait l'objet d'une analyse ESG au 31/12/2019.

Intensité carbone par poche d'actifs
(en tonne eq.CO₂/M€ de CA ou PIB)



Source : London Stock Exchange Group (ex-Beyond Ratings), Covéa Finance

Sur les trois poches d'actifs, l'intensité carbone du portefeuille géré par Covéa Finance est inférieure à celles des comparables boursiers.

2. Investir dans des placements immobiliers responsables

Covéa Immobilier est un centre de compétences doté d'équipes performantes unissant leurs forces pour concevoir, investir, gérer et rénover le patrimoine immobilier de placement et d'exploitation du groupe Covéa. 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 les objectifs et les plans d'actions qui en découlent.

L'immobilier est en effet au cœur du sujet environnemental avec pour thématiques centrales :

- › 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...);
- › proposer à nos futurs locataires des espaces de travail permettant de garantir un confort de vie au travail et développer leur efficacité productive;
- › valoriser notre patrimoine et proposer des immeubles innovants et performants pour accroître leur attractivité;
- › impliquer nos clients en inscrivant des clauses environnementales dans nos baux et en les animant régulièrement;
- › cibler l'efficacité énergétique dans nos projets de restructuration;
- › 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);
- › protéger la biodiversité et la gestion mesurée des ressources;
- › poursuivre notre démarche d'amélioration de certification de nos immeubles.



170 000 m²

du patrimoine de Covéa ont fait l'objet d'une labellisation/certification (construction/rénovation ou exploitation).



-3,4 %

baisse de l'empreinte carbone des actifs de placements immobiliers par rapport à 2018.

Dans ce contexte et au quotidien, Covéa Immobilier prouve sa capacité à innover, proposer et gérer des biens de façon durable et responsable.

Covéa Immobilier a signé la Charte Plan Bâtiment Durable en faveur de l'efficacité énergétique des bâtiments tertiaires publics et privés et du bien-être des utilisateurs des locaux, de la Charte de l'économie circulaire dans le secteur de l'immobilier et de la construction (Charte de Circolab) et de la Charte de gestion de l'eau dans l'habitat privé de la ville de Paris. L'adhésion à ces chartes a pour objectif d'améliorer la performance énergétique et environnementale du parc immobilier de Covéa.

Depuis 2012, c'est plus de **170 000 m²** du patrimoine qui ont fait l'objet d'une labellisation/certification (construction/rénovation ou exploitation) et **95 %** des immeubles tertiaires restructurés ont fait l'objet d'une labellisation/certification.

Covéa Immobilier réalise tous les ans un bilan de gaz à effet de serre des immeubles dont il est le gérant pour le compte des sociétés du Groupe. L'empreinte carbone des actifs de placement immobilier s'élevait à **10,14 KgeqCO₂/m²**, soit une baisse de **3,4 %** par rapport à 2018.

Actions 2019

- › **Management énergétique** instrumenté et plans d'actions associés.
- › **Délivrance de guides de sensibilisation** aux locataires tertiaire et résidentiel.
- › **Démarche de certification** BREEAM et Haute Qualité Environnementale de cinq nouveaux sites.
- › **Réalisation d'audits énergétiques** réglementaires favorisant le pilotage de la consommation d'énergie de nos immeubles les plus énergivores.
- › **Réduction de la consommation énergétique** sur les immeubles restructurés et labellisés de 40 % sur les cinq usages réglementaires.
- › **Lancement d'études** visant à améliorer la biodiversité sur nos immeubles.

LES ENJEUX LIÉS AU

Risque environnemental lié à notre activité

— L'activité d'assurance a un impact direct limité sur l'environnement, principalement lié à la gestion du patrimoine immobilier et à la politique d'investissement. Il se mesure à travers le bilan des émissions de gaz à effet de serre, majoritairement dues à la détention et à l'utilisation des immeubles et des matériels nécessaires et aux déplacements des salariés. Par ailleurs, clients particuliers, professionnels et entreprises ont besoin de garanties adaptées au changement climatique et aux évolutions sociétales majeures. Enfin, l'impact environnemental dans la conception des offres et la réparation des sinistres est également un défi. Afin d'atténuer ou de faire disparaître ces risques, Covéa a défini des politiques et mis en place des actions autour de plusieurs enjeux.

1. Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité

La Charte développement durable de Covéa Immobilier décrit la politique, les grands principes, les objectifs et les actions mises en place pour réduire les impacts des bâtiments d'exploitation sur l'environnement. Elle a vocation à se renforcer progressivement. Elle est déclinée de façon opérationnelle dans des documents d'application internes élaborés à destination des collaborateurs, qui font également l'objet d'actions de sensibilisation. Ces documents viennent préciser de manière concrète des cas d'application. Le bilan des émissions de gaz à effet de serre en est la première mesure de suivi global. Les principaux postes d'émissions sont liés à la détention et à l'utilisation des immeubles et des matériels nécessaires à l'exercice de l'activité.

À fin 2019, pour le patrimoine Exploitation des sites centraux, ce sont plus de **61 000 m²** qui ont été certifiés/labellisés « Travaux » et plus de **58 000 m²** qui ont été certifiés et labellisés « Exploitation ». L'empreinte carbone du Patrimoine immobilier d'Exploitation s'élève à **15,02 KgeqCO₂/ m²** d'émissions de gaz à effet de serre, soit une baisse de **1,8 %** par rapport à 2018.



61 000 m²

certifiés/labellisés « Travaux »
et plus de 58 000 m² certifiés
et labellisés « Exploitation ».

Actions 2019

- › **La gouvernance du dispositif**, l'animation et la sensibilisation des équipes, la place laissée aux initiatives locales favorisent la mise en œuvre d'une politique ambitieuse et pragmatique.
- › **Des études visant au respect et à l'amélioration de l'environnement** sont menées régulièrement avant d'être mises en œuvre au quotidien (énergie renouvelable, récupération de chaleur, ruches, plantation d'arbres...).
- › **Le renouvellement de certification BREEAM in use** du site de Wacken à Strasbourg et le renouvellement de la norme ISO 50 001 du site de Saran.
- › **Les grands projets de restructuration** font l'objet d'une démarche de certification et/ou de labellisation.
- › **La mise en place de la gestion technique des bâtiments** de l'ensemble des sites, pour une meilleure maîtrise des consommations et analyse des consommations énergétiques et analogiques.
- › **Le renforcement de la gestion des alertes** en cas de surconsommation.
- › **Une politique de mise en place de la réduction des déchets** et de leur valorisation a été mise en œuvre en 2019 sur l'ensemble des sites centraux.

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


Covéa veille à réduire l’impact environnemental de son activité non seulement dans la conception de ses offres, mais aussi dans les techniques de réparation des sinistres et dans ses missions d’assistance. Covéa veille en particulier à la qualité de ses prestataires sur les sinistres automobiles, sur des critères environnementaux, économiques, de traçabilité, de diversification, et de certification.

Actions 2019

- › **Suivi des certifications obtenues** en matière de gestion propre des polluants par les partenaires auto.
 - **Promotion de la réparation**, au lieu du remplacement, et du réemploi de certaines pièces dans la réparation automobile, au travers de CESVI France.
 - **Mise à disposition de plateformes** de débosselage mobiles, au plus près des véhicules endommagés par la grêle.
- › **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.
- › **Partenariats** avec les principaux fabricants de peinture pour l’utilisation de peinture sans solvant.
- › **Constitution d’un réseau d’experts** spécialisés en construction et rénovation durables pour les sinistres habitations.



La version numérique de ce document est conforme aux normes pour l'accessibilité des contenus du Web, les WCAG 2.1, et certifié ISO 14289-1. Son ergonomie permet aux personnes handicapées moteurs de naviguer à travers ce PDF à l'aide de commandes clavier. Accessible aux personnes déficientes visuelles, il a été balisé de façon à être retranscrit vocalement par les lecteurs d'écran, dans son intégralité, et ce à partir de n'importe quel support informatique. Enfin, il a été testé de manière exhaustive et validé par un expert non-voyant.

Version e-accessible par  ipedis



SOCIÉTÉ DE GROUPE D'ASSURANCE MUTUELLE

régie par le Code des assurances

RCS Paris 450 527 916

86-90, rue Saint-Lazare - 75009 Paris

www.covea.eu

@groupecovea sur 