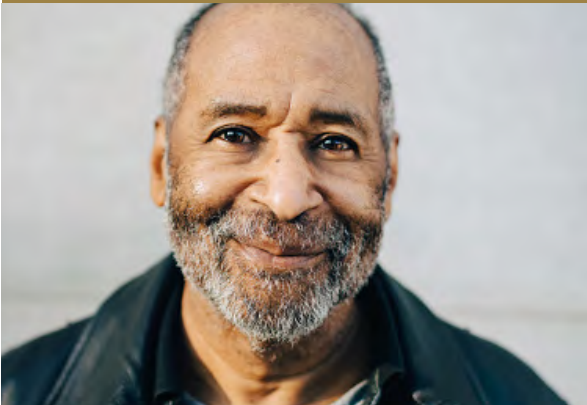




COVÉA

Déclaration
de performance
extra-financière
2020



CO
vea

Édito	02
01. Présentation du modèle d'affaires	07
02. Notre ambition	11
2.1 Notre Impact Sociétal : la nouvelle stratégie RSE de Covéa	12
2.2 Gouvernance de l'Engagement sociétal	12
2.3 Analyse des principaux risques sociaux et environnementaux	12
03. Nos enjeux liés au socle de responsabilité	15
3.1 Entreprise responsable	16
3.2 Employeur responsable	18
3.3 Assureur responsable	19
3.4 Investisseur responsable	21
04. Nos enjeux par champ d'action	23
4.1 Égalité des chances	25
4.2 Les savoirs, l'éducation et la culture	27
4.3 La prévention des risques	29
4.4 Les territoires et la proximité	31
4.5 L'environnement - transition écologique	34



→ Le contexte de l'année 2020 a été inédit. La situation sanitaire a éprouvé nos clients, nos collaborateurs, nos partenaires et la crise économique a particulièrement touché nos clients professionnels et entreprises. Nous avons traversé cette année, portés par notre engagement et nos valeurs mutualistes.

Avec nos collaborateurs et nos partenaires, nous avons redoublé d'actions et d'initiatives en faveur de la société. Nous avons rassemblé nos élans dans une nouvelle stratégie de responsabilité sociétale. Baptisée « Notre Impact Sociétal », elle dresse l'ossature de notre ambition : celle de développer un impact sociétal concret, crédible et reconnu. Elle nous mobilise sur nos responsabilités socles, celles qui font de Covéa une entreprise, un employeur, un assureur et un investisseur responsable, et sur cinq champs d'action : l'égalité des chances, les savoirs, la prévention des risques, les territoires et la proximité, l'environnement et la transition énergétique.

Dans tous ces domaines, les actions et les résultats présentés dans cette déclaration de performance extra-financière montrent le dynamisme de Covéa et de ses marques en 2020. Paradoxalement, l'année 2020, marquée par la crise sanitaire et deux confinements, aura été une transition sans rupture, ni dans les enjeux, ni dans l'ampleur de notre engagement, entre notre démarche d'hier et celle d'aujourd'hui.

Le contexte sanitaire a particulièrement teinté nos réalisations. Avec nos filiales, nous avons renforcé nos actions et nos partenariats, pour aider nos sociétaires, nos clients et la société civile à faire face à l'urgence et pour être à leurs côtés lors du redémarrage de l'activité économique. En hommage à ceux qui les ont portées, nous avons souhaité mettre en valeur ces actions au fil de ce document.

Thierry Derez
Président-Directeur général

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

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

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

Le groupe Covéa a pris volontairement l'initiative d'établir et de publier une DPEF, sur son périmètre économique et social.

CHIFFRES-CLÉS RSE

SOCIAL

DIVERSITÉ

13 326 femmes

6 904 hommes

53,8 % taux de féminisation
des cadres

980 collaborateurs en
situation de handicap



EFFECTIF

20 230 effectif total (CDI + CDD,
hors suspendus et hors
alternants)

19 410 CDI (hors suspendus)

820 CDD

STATUT

46,1 % cadres

53,9 % non cadres

FORMATION

89,6 % taux d'accès à la formation
(dont 54,8 % en présentiel,
contre 68,5 % en 2019)

ÂGE ET ANCIENNETÉ

43,5 ans d'âge moyen

15,6 ans d'ancienneté
moyenne

MOUVEMENTS AU SEIN DE L'EFFECTIF

897 embauches en CDI

1 076 départs de CDI
(dont 499 départs
à la retraite)

ENVIRONNEMENTAL

CONSOMMATION D'ÉNERGIE

IMMOBILIER D'EXPLOITATION

87 834 863 kWh

soit - 5,9 % par rapport à 2019

148 kWh/m²

soit - 3 % par rapport à 2019

IMMOBILIER DE PLACEMENT

38 531 608 kWh

soit + 5,1 % par rapport à 2019

58 kWh/m²

soit - 2,5 % par rapport à 2019



BILAN CARBONE (SCOPES 1 ET 2)

IMMOBILIER D'EXPLOITATION

8 342,2 teq CO₂ *

14 kgeq CO₂/m²**

soit - 6,7 % par rapport à 2019

IMMOBILIER DE PLACEMENT

5 487,4 teq CO₂ *

8,3 kgeq CO₂/m²**

soit - 18,6 % par rapport à 2019

DÉCHETS

376 tonnes

de déchets (papier, carton, déchet industriel banal) soit - 68,3 % par rapport à 2019

CONSOMMATION D'EAU

126 893 m³

soit - 11,4 % par rapport à 2019

01.

Présentation du modèle d'affaires

PRÉSENTATION DU MODÈLE D'AFFAIRES

→ Covéa s'appuie principalement sur ses trois marques (MAAF, MMA et GMF) pour proposer des produits d'assurance sur le marché des particuliers, des professionnels et des salariés du secteur public. Il intervient dans le domaine des assurances de biens et de responsabilité, de santé et prévoyance, d'épargne et de retraite. Le Groupe gère également une activité d'acceptations de réassurance.

Nos ressources

Une assise financière solide

- 16,6 Mds € de primes acquises
- 112 Mds € d'actifs gérés
- 16,4 Mds € de fonds propres
- 394 % de solvabilité

Des femmes et des hommes engagés

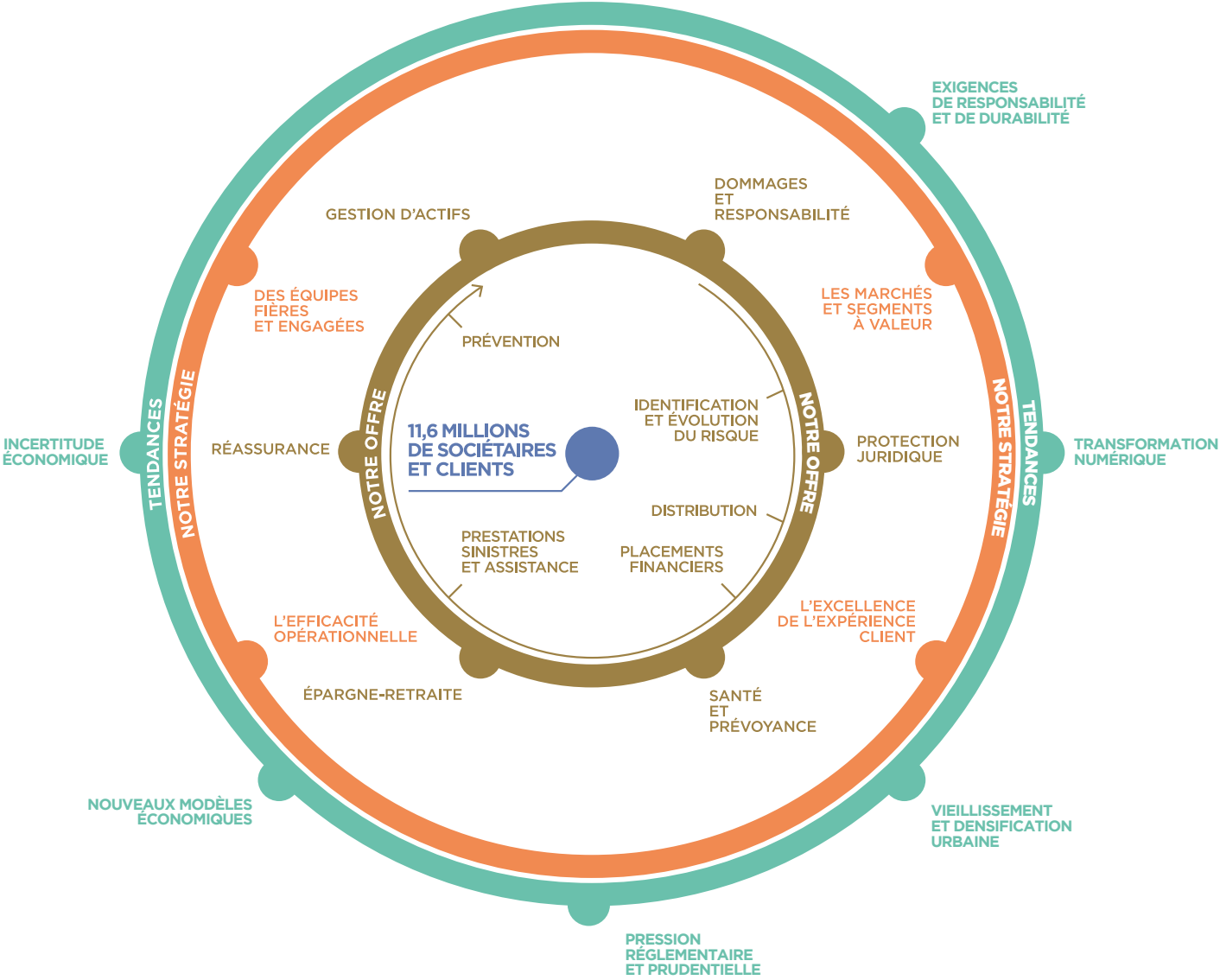
- 21 000 salariés Covéa¹
- 53,8 % de femmes cadres

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

- 2 442 points de vente MAAF, MMA ou GMF
- Réseaux de distribution : salariés, agents généraux et courtiers



Notre valeur partagée

415 M€ de résultat net

Salariés

- 89,6 % de taux d'accès à la formation

Sociétaires et clients

- 10,7 M de véhicules assurés
- 8,1 M d'habitations assurées
- 3 M de bénéficiaires en Santé individuelle et collective
- 4 M de sinistres pris en charge dont 1,2 M d'assistances
- Taux de satisfaction des clients MAAF, MMA et GMF > 8/10²

Société

- 31 entreprises rencontrées dans le cadre du dialogue actionnarial (ESG)

Territoires

- 3,4 % des salariés du bassin d'emploi du Mans travaillent chez MMA
- 2,3 % des salariés du bassin d'emploi de Chartres travaillent chez MMA
- 5,6 % des salariés du bassin d'emploi de l'unité urbaine de Niort travaillent chez MAAF

Environnement

- Émissions de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie
 - Exploitation : 14 kgeq CO₂/m² (-6,7 % par rapport à 2019)
 - Placement : 8,3 kgeq CO₂/m² (- 18,6 % par rapport à 2019)

¹ Périmètre statut social

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

02.

Notre ambition

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

2.1 Notre Impact Sociétal : la nouvelle stratégie RSE de Covéa

Assureur de premier plan, dans la continuité de son métier qui est de protéger, le groupe Covéa donne du sens à ses activités. Son histoire, son rôle social et ses valeurs de solidarité et d'entraide en tant qu'assureur mutualiste sont en parfaite adéquation avec cet enjeu. Le Groupe est un acteur de la transition sociétale et écologique pour construire un modèle de croissance durable, qui bénéficie à ses parties prenantes habituelles, ses clients, ses collaborateurs, et la société plus largement.

Pour cela, Covéa s'est fixé en 2020 une nouvelle ambition : celle d'accompagner chacun vers un monde de croissance durable. Afin de réaliser cet ambitieux projet, le Groupe s'est doté en 2020 d'une stratégie de responsabilité sociétale, intitulée : Notre Impact Sociétal (NIS). Celle-ci vise à créer un impact sociétal fort, inclusif, concret.

Le Groupe développe ses responsabilités socles depuis plusieurs années. C'est parce que Covéa est une entreprise, un employeur, un assureur et un investisseur responsable, que le Groupe dispose aujourd'hui de la crédibilité nécessaire pour élargir son action au-delà de son périmètre naturel de responsabilités. Covéa a choisi de se concentrer sur cinq champs où son action est légitime et son potentiel d'impact fort : l'égalité des chances, les savoirs, la prévention des risques, les territoires et la proximité, ainsi que l'environnement et la transition énergétique.

La stratégie d'Impact Sociétal de Covéa a été présentée aux conseils d'administration des sociétés du Groupe. Déclinée en démarche d'Impact Sociétal, elle implique toutes les entités.

2.2 Gouvernance de l'engagement sociétal

Covéa a fait évoluer la gouvernance de sa stratégie d'Impact Sociétal. Le Comité stratégie RSE coordonne les orientations de cette stratégie et se réunit quatre fois par an. Le Comité RSE quant à lui agit en tant qu'instance opérationnelle en charge des projets d'Impact Sociétal. Ces deux instances pilotent la politique et assurent le déploiement de la démarche. Elles promeuvent et suivent la mise en œuvre de la stratégie et des principaux projets et relaient les décisions et les informations dans les équipes. La Direction de l'Engagement sociétal, rattachée au Directeur général adjoint du Groupe, conduit les orientations stratégiques.

Au sein de cette dernière, l'Agence de la transition sociétale et écologique pilote la démarche et mène des actions à caractère social, environnemental et sociétal pour l'ensemble des marques de Covéa ou en complément d'actions menées en propre par les marques. Elle organise aussi des actions auprès des 21 000 collaborateurs du Groupe.

L'Agence de la transition s'appuie sur les réseaux de correspondants géographiques et métiers, ainsi que sur des réseaux dédiés aux sujets du handicap et de l'égalité femmes-hommes, respectivement « le réseau des engagés » et les ambassadrices Cov&elles.

2.3 Analyse des principaux risques sociaux et environnementaux

Covéa a identifié six principaux risques sociaux et environnementaux liés à son modèle d'affaires et celui de ses filiales principales, en s'appuyant sur les référentiels de la Fédération française de l'assurance.

Ces risques sont corrélés aux enjeux RSE du Groupe, définis au moyen d'une analyse de matérialité, et aux cartographies des risques internes. Ils ont fait l'objet d'une validation en comité RSE.

→ Risque de dégradation du climat social

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

→ Risque cyber

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

→ Risque de réputation

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

La réputation du Groupe passe également par sa responsabilité vis-à-vis de son impact sur les territoires.

→ Risque technique et commercial

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

→ Risque ESG lié aux investissements

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

→ Risque environnemental lié à notre activité

L'activité d'assurance et d'assistance ont un impact direct limité sur l'environnement. Il concerne principalement le fonctionnement interne, l'activité de gestionnaire de patrimoine immobilier et la politique d'investissement. Il se mesure à travers le bilan des émissions de gaz à effet de serre. Les principaux postes d'émissions sont liés à la détention et l'utilisation des immeubles et des matériels nécessaires à l'exercice de l'activité et aux déplacements des salariés pour se rendre sur leur lieu de travail ou pour assurer leur mission.

Le métier d'assureur consiste à anticiper le risque et à gérer ses activités sur le long terme.

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

Covéa déploie les politiques et suit la performance de ses plans d'action pour atténuer ou faire disparaître ces risques. Ces diligences sont intégrées au socle de responsabilités et aux cinq champs d'action.

03.

Nos enjeux liés au socle de responsabilité

3.1	Entreprise responsable	16
3.1.1	Promouvoir la RSE dans la pratique des affaires	16
3.1.2	Garantir la sécurité des données et des systèmes d'information	17
	Mécénat et partenariats en temps de crise sanitaire	17
3.2	Employeur responsable	18
3.2.1	Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés	18
3.2.2	Contribuer au développement durable du capital humain et à la gestion des talents	18
3.2.3	Maintenir la qualité du dialogue social	18
	Mécénat et partenariats en temps de crise sanitaire	19
3.3	Assureur responsable	19
3.3.1	Créer une expérience client qui accompagne autant qu'elle assure	19
3.3.2	Développer des offres et services répondant aux enjeux sociétaux et environnementaux	20
	Accompagner les clients à surmonter la crise sanitaire et économique	20
3.4	Investisseur responsable	21
3.4.1	Intégrer les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à la stratégie d'investissement	21
3.4.2	Investir dans des placements immobiliers responsables	22

Nos enjeux liés au socle de responsabilité

Covéa a défini les responsabilités porteuses de sens et de valeur partagée au cœur de son activité. Elles constituent le socle de sa stratégie d'Impact Sociétal. Covéa étant une entreprise, un employeur, un assureur et un investisseur responsable, dia-

loguant avec ses parties prenantes, le Groupe dispose aujourd'hui de la crédibilité nécessaire pour élargir son action au-delà de son périmètre naturel de responsabilités.

3.1 Entreprise responsable

3.1.1 Promouvoir la RSE dans la pratique des affaires

La responsabilité sociétale de l'entreprise passe avant tout par la définition et le déploiement de principes éthiques, vecteurs de confiance pour nos parties prenantes. Nos engagements éthiques sont portés par des valeurs d'intégrité, de loyauté et de confiance. Ils s'incarnent dans des comportements appropriés dans la conduite des affaires qui sont la responsabilité de tous.

→ Engagement sociétal

Afin de permettre à ses collaborateurs d'appréhender les fondamentaux de la RSE et leur application au sein de Covéa, le Groupe a lancé en septembre 2020 un module interactif de formation. À fin 2020, 6 310 collaborateurs ont suivi le module, soit 31 % des collaborateurs.

→ Achats responsables

Dans sa politique d'achats, Covéa prend en compte les effets environnementaux, sociaux et sociétaux de ses achats sur ses parties prenantes et sur la société. Concrètement cette politique se traduit par :

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



95 %

DES DOSSIERS ACHATS PROPOSÉS
AUX DIRECTIONS MÉTIERS COMPRENAIENT
DES FOURNISSEURS PME

→ Devoir de vigilance

Covéa élabore et publie son plan de vigilance. Le Groupe identifie les risques en matière de droits humains, de santé et sécurité des personnes et de protection de l'environnement liés à ses activités d'assurance et de réassurance et celles de ses filiales. Un mécanisme accessible en interne et en externe permet de recueillir les alertes et signalements relatifs à ces risques.

→ Lutte anticorruption

Le programme anticorruption de Covéa comporte notamment : une cartographie des risques de corruption, un code de conduite anticorruption, un registre des cadeaux et des invitations, un dispositif d'alerte professionnelle, un programme de formation dédié, et enfin des mesures d'évaluation et de contrôle du bon fonctionnement du dispositif anticorruption.

Le Groupe applique une « tolérance zéro » en matière de corruption et la condamne sous toutes ses formes.



81 %

DES CADRES COVÉA ONT RÉALISÉ
LE PARCOURS DE FORMATION
DE LUTTE ANTICORRUPTION

→ Lutte contre la fraude externe

Le dispositif de lutte contre la fraude externe à l'assurance de Covéa repose sur deux principes : protéger la communauté des assurés du risque de fraude et contribuer à la maîtrise de la charge sinistre ainsi qu'à la qualité des risques assurés.

Mis en œuvre de manière transverse et impliquant tous les acteurs de la gestion des sinistres, il consiste en des actions de cartographie, formation, animation, veille/documentation, coordination, détection, gestion/investigations, assistance, pilotage, etc.

→ Lutte 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.

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

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

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



94 %

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

La politique de prévention du risque de cyberattaques permet d'assurer la continuité de nos activités essentielles inhérentes aux différents métiers et missions de Covéa. Une politique globale de sécurité des systèmes d'information (SSI) a été élaborée en 2017 pour fixer les principes fondateurs. Elle s'incarne notamment dans un programme de sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs appelé CyberSafe.



29 %

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

Mécénat et partenariats en temps de crise sanitaire

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

Solidarité massive pour les professionnels de santé : Covéa a organisé une campagne de don de jours de congés au profit du personnel soignant. Chaque jour de congé posé par les collaborateurs durant le premier confinement a généré un abondement de 10 euros par Covéa. Collaborateurs, dirigeants, administrateurs : plus de 19 000 personnes ont répondu présentes. Avec cette initiative originale, Covéa a fait don de plus d'un million d'euros à l'alliance « Tous unis contre le virus » et à l'alliance entre la Fédération Hospitalière de France et la Fondation des Hôpitaux de Paris – Hôpitaux de France. Cette somme a été allouée à l'achat de matériel médical, au déploiement de cellules d'aide psychologique, à des services aux personnes vulnérables et à la recherche sur le coronavirus.

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

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

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

¹ Country by Country Reporting

Nos enjeux liés au socle de responsabilité

3.2 Employeur responsable

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

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

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



14 917

SOLLICITATIONS PAR MAILS
ONT ÉTÉ TRAITÉES SUR L'ANNÉE

Covéa a généralisé le télétravail pour les postes permettant une activité à distance lors des deux confinements. À fin octobre, le Groupe a aménagé 270 postes de télétravail au domicile de collaborateurs dont l'état de santé le nécessitait.

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

Covéa s'engage, à travers son accord de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC), renégocié en 2020, à concourir au maintien et au développement des compétences des salariés dans le respect de leurs perspectives professionnelles et à faciliter leur mobilité.

Afin d'accompagner la mobilité, la promotion et l'employabilité des collaborateurs, Covéa a enrichi son guide des métiers, accessible à tous. Le guide comprend désormais une vision transverse

des métiers et des passerelles de compétences entre ces métiers. Il est illustré de vidéos de témoignages.

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

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



89,6 %

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

dont taux d'accès présentiel : 54,8 % (68,5 % en 2019)

17,1 H

NOMBRE MOYEN D'HEURES DE FORMATION
PAR COLLABORATEUR COVÉA

61 %

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

3.2.3 Maintenir la qualité du dialogue social

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

Le dialogue social se construit également avec les représentants des organisations syndicales présentes dans le Groupe, notamment dans le cadre des négociations d'accord d'entreprise. En 2020, celles-ci ont porté sur le renouvellement d'accords majeurs

pour Covéa, comme ceux relatifs à la GPEC, à l'égalité entre les femmes et les hommes, aux mesures en faveur de l'emploi des salariés en situation de handicap, ainsi que sur les négociations relatives à l'intéressement, la participation, et au télétravail. Du fait de la crise sanitaire, ces réunions ont représenté pour le pôle Affaires sociales du Groupe 63 % de son activité totale annuelle (vs 35 % en 2019).

Mécénat et partenariats en temps de crise sanitaire

Lors du premier confinement, Covéa a eu la volonté de contribuer à la solidarité nationale. Le Groupe a rejoint la plateforme « Tous confinés, Tous engagés », soutenue par le Gouvernement. Les collaborateurs ont ainsi eu la possibilité de s'engager en télétravail sur des missions solidaires de courte durée : soutien scolaire, maintien du lien avec des personnes âgées ou en situation de handicap, parrainage de chercheurs d'emploi, et apport de compétences aux associations. Au total, 558 collaborateurs inscrits pour environ 100 missions réalisées et 363 heures consacrées aux associations sur 2,5 mois.

3.3 Assureur responsable

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

Covéa réinvente les parcours clients avec la mise en place d'un nouvel outil de la relation client, privilégie l'humain pour les contacts à valeur, accélère le développement de la plateforme de services, renforce la connaissance des clients et anticipe les modèles digitaux de demain.



1 258 000

CLIENTS MAAF, MMA ET GMF SE SONT CONNECTÉS À LA PLATEFORME DE SERVICES EN 2020



8,2/10

NOTE DE SATISFACTION GLOBALE À FROID DES MARQUES DE COVÉA EN 2020

(en progression)

→ Accompagnement au quotidien par la plateforme de services

Covéa s'engage à devenir un partenaire du quotidien grâce à l'offre de services de son espace client. En 2020, la plateforme de services s'est enrichie de nouvelles offres pour la mobilité, le bien-être et la santé.

→ Réinsertion professionnelle des victimes accidentées

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

→ Dispositif en cas d'événements climatiques

En cas d'événements climatiques exceptionnels, MAAF, MMA et GMF positionnent des unités mobiles sur le lieu sinistré. Les équipes accueillent physiquement les clients, en remplacement des agences impactées ou en renfort des agences locales. Sur place, elles constatent les dégâts, conseillent et orientent les assurés.

Nos enjeux liés au socle de responsabilité

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

Les offres d'assurance des marques de Covéa s'adaptent aux nouveaux usages et au contexte sanitaire. Par exemple, les offres en assurance auto sont les suivantes : 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'auto partage ou le covoiturage.

Les marques de Covéa assurent également les voitures électriques, et garantissent la batterie, qu'elle soit louée ou achetée, au même titre que le véhicule. La garantie dépannage prévoit le remorquage du véhicule jusqu'à la borne de recharge la plus proche.

En 2020, Covéa a mené en juin une action inédite alliant épargne responsable et solidarité. Pour chaque client GMF et MMA Cap ayant versé au moins 1 000 € sur un fonds labellisé Investissement Socialement Responsable (ISR), Covéa a effectué un don de 50 € à l'association Le Cartable Fantastique, qui vient en aide aux enfants dyspraxiques, pour GMF Vie et à la Fondation MMA Solidarité, sous l'égide de la Fondation de France, qui contribue au financement notamment de projets pour les jeunes victimes d'accidents, pour MMA Vie.

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

Accompagner les clients à surmonter la crise sanitaire et économique

Dans une année 2020 fortement impactée par la pandémie de la Covid-19, le Groupe a rapidement déployé l'ensemble des mesures nécessaires pour protéger et assurer la sécurité sanitaire maximale pour ses collaborateurs, poursuivre ses activités et maintenir le service pour ses sociétaires et clients. Des plans de continuité d'activité, de suivi et de communication ont ainsi été mis en place tout au long de l'année, incluant notamment un recours prioritaire au travail à distance. L'ensemble de ces mesures a permis au Groupe d'assurer le bon déroulement opérationnel de ses activités.

Dans ce contexte, le groupe Covéa, à travers ses trois marques, a pris des mesures exceptionnelles pour soutenir ses sociétaires et clients. Ces mesures de solidarité représentent un montant global de 363 millions d'euros. Elles intègrent notamment des indemnités de crise sanitaire à destination de professionnels et d'entreprises, des mesures de soutien aux prestataires, des extensions de garanties pour nos sociétaires en première ligne, des gestes tarifaires pour des clients particuliers et professionnels et des dons financiers à des associations.

Le Groupe a également contribué aux mesures de soutien à l'économie et à la société françaises à hauteur de 93 millions d'euros, au titre du fonds de solidarité mis en place par l'État pour soutenir les TPE et PME et des contributions exceptionnelles en santé introduites par la Loi de financement de la Sécurité sociale. Ainsi, l'ensemble de ces mesures de solidarité représente une charge globale de 457 millions d'euros¹ dans les comptes au 31 décembre 2020.

Face à cette crise, le Groupe a également joué pleinement son rôle d'assureur en prenant en charge des sinistres, essentiellement les garanties pertes d'exploitation, dont le coût est estimé à 456 millions d'euros après réassurance¹.

Enfin, Covéa s'est engagé à investir 101 millions d'euros pour participer à l'initiative des pouvoirs publics français dans l'accompagnement à la relance des entreprises.

¹ Avant impôts

3.4 Investisseur responsable

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

Covéa Finance, la société de gestion de portefeuille (SGP) de Covéa, porte et pilote la démarche ESG du Groupe en matière d'investissement en valeurs mobilières. L'intégration de critères ESG dans les processus d'investissement est structurée selon quatre piliers : la politique d'exclusion, la politique d'engagement actionnarial, les fonds thématiques et l'intensité carbone des portefeuilles.

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

La politique d'engagement actionnarial encadre l'analyse ESG d'émetteurs privés et souverains (actions et dettes), le vote aux Assemblées générales et le dialogue actionnarial. Celui-ci permet à Covéa Finance de confronter les émetteurs à leurs enjeux matériels et de les inciter à améliorer leur performance et leur transparence sur les sujets environnementaux, sociaux et de gouvernance. Les gammes de fonds à thématique environnementale et de fonds labellisés Investissement Socialement Responsable (ISR) font l'objet d'une notation spécifique.

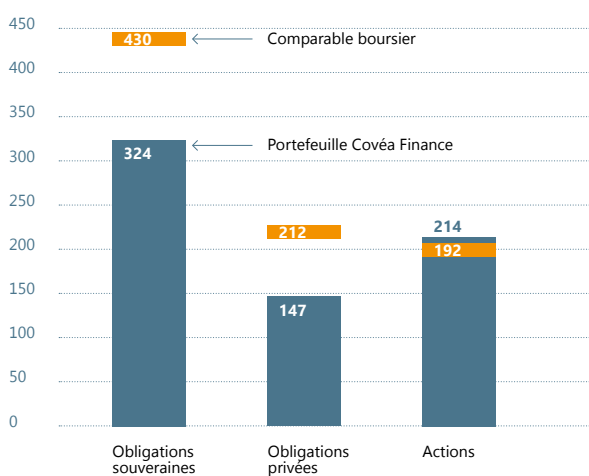
En 2020, Covéa Finance a exercé son droit de vote pour 41,5 % des actions détenues, sur la base d'une analyse approfondie des résolutions par les analystes ESG et en application des principes définis dans sa politique d'engagement actionnarial. Au cours de l'année 2020, Covéa Finance a participé au vote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

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

Enfin, Covéa Finance calcule l'intensité carbone de la majeure partie des portefeuilles. Cet indicateur de référence répond aux objectifs de transparence (décret d'application de l'article 173-VI de la LTECV) de gestion du risque climatique (risques physiques et risques de transition) et de contribution aux objectifs de limitation du réchauffement climatique. Il est aussi utilisé dans l'analyse ESG des émetteurs et constitue un critère de sélection pour certains fonds à thématique environnementale.

Intensité carbone par poche d'actifs

(en tonne eq.CO₂/M€ de CA ou PIB)



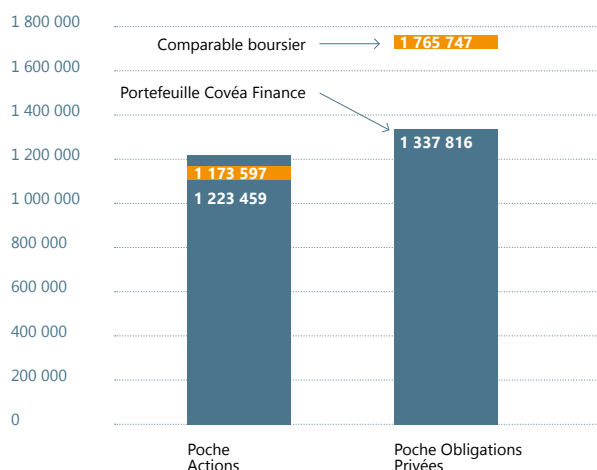
Source : London Stock Exchange Group (ex-Beyond Ratings), Covéa Finance

L'intensité carbone du portefeuille global de la classe d'actifs des Obligations souveraines est en baisse de 9,4 % comparée à l'intensité carbone 2019.

Celle du portefeuille global de la classe d'actifs des Obligations privées est en diminution de 7,2 % par rapport à son niveau du 31/12/2019, et inférieure de 31 % au comparable boursier mondial. Enfin, le niveau d'intensité du portefeuille global de la classe d'actifs des Actions est en baisse de 7 % par rapport à son niveau du 31/12/2019 (pro forma), et supérieur à 11 % par rapport au comparable boursier mondial.

Nos enjeux liés au socle de responsabilité

Empreinte carbone des poches Actions et Obligations privées au 31/12/2020 (en tonne eq.CO₂)



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

NB : Le comparable boursier présenté dans les graphiques de l'empreinte carbone, tel que fourni par le prestataire le London Stock Exchange Group (ex-Beyond Ratings), correspond aux membres de l'OCDE pour la poche Obligations souveraines, et à des indices boursiers comparables pour les poches Actions et Obligations privées (FTSE Developed pour la poche Actions et le Markit IBOXX Corporate Bonds pour la poche Obligations privées).

Point d'attention

L'intensité carbone est calculée sur la quasi-intégralité du portefeuille d'actifs de Covéa Finance. L'empreinte carbone ne porte que sur le périmètre des actions et obligations privées.

Covéa Finance a recours à un prestataire, London Stock Exchange Group (ex-Beyond Ratings), pour l'ensemble des calculs d'intensité carbone et d'empreinte carbone des portefeuilles. Une partie des données nécessaires à ces calculs est issue de données modélisées par le prestataire, faute de pouvoir disposer de données provenant des entreprises elles-mêmes.

3.4.2 Investir dans des placements immobiliers responsables

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

04.

Nos enjeux par champ d'action

4.1	Égalité des chances	25
4.1.1	Promouvoir la diversité et l'égalité des chances	26
4.2	Les savoirs, l'éducation et la culture	27
4.3	La prévention des risques	29
4.3.1	Partager notre science du risque, sensibiliser et engager à la prévention	30
4.4	Les territoires et la proximité	31
4.4.1	Implantation de nos sites centraux	32
4.4.2	Maillage territorial	32
4.4.3	Participation à l'évolution socio-économique des territoires	33
4.5	L'environnement - transition écologique	34
4.5.1	Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité	35
4.5.2	Investir dans des placements immobiliers responsables	35
4.5.3	Maîtriser l'empreinte environnementale lors de la conception des offres et la réparation des sinistres	36

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

Covéa choisit de les investir en priorité parce que le Groupe y a une action légitime par ses valeurs, sa culture et son modèle d'affaires.

4.1 Égalité des chances

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



Nos enjeux par champ d'action

Notre métier d'assureur, fondé sur la mutualisation des risques, est en soi un facteur de réduction des inégalités. Ce sont aussi notre volonté et notre tradition mutualiste qui font de Covéa un militant de l'égalité des chances. Le Groupe et ses marques se veulent ainsi inclusifs. Ils agissent en interne en faveur de l'égalité femmes-hommes et du handicap et mènent une politique volontariste pour insérer les jeunes dans la vie professionnelle.

4.1.1 Promouvoir la diversité et l'égalité des chances

→ Prévention et lutte contre les discriminations

Covéa a conçu une formation en ligne « La diversité pour faire la différence » pour prévenir les différentes formes de discriminations. Celle-ci aborde les thèmes du handicap, des violences sexistes et sexuelles, du fait religieux, de l'orientation sexuelle ou encore de l'inclusion sociale.

- Le taux de réalisation moyen s'établit à 50 % des collaborateurs.

→ Emploi et insertion des personnes en situation de handicap

Le Groupe poursuit les 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.

104 collaborateurs en situation de handicap ont été recrutés sur les trois dernières années (25 collaborateurs en 2020). Covéa a également organisé deux forums de recrutement avec Talents Handicap.

En 2020, 366 collaborateurs ont été suivis par la Mission Handicap de Covéa et le Pôle santé au travail. 577 postes ont été aménagés, dont 259 à domicile, dans le cadre du télétravail.

→ Égalité entre les femmes et les hommes



92/100

INDEX DE L'ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE
ATTEINT PAR COVÉA EN 2020

et 93/100 si on considère l'UES Covéa

À 66 % de l'effectif, le taux de féminisation chez Covéa est stable.

Par ailleurs, 50 % de femmes ont été recrutées parmi les cadres, permettant ainsi d'atteindre l'objectif fixé sur les trois années d'application de l'accord.



53,8 %

DE FEMMES CADRES

La représentation des femmes parmi les cadres a gagné 2,2 points sur la période d'application de l'accord égalité femmes/hommes 2018/2020. Ce qui porte le pourcentage de femmes cadres à 53,8 %, avec notamment 45,7 % de femmes managers (+9 points) et 36,7 % de cadres supérieurs (+4 points).

Sur la durée d'application de l'Accord égalité femmes/hommes 2021/2023, le Groupe s'est fixé un objectif de taux de féminisation des cadres de 57 %.

40 ambassadrices animent les actions du réseau Cov&elles pour la promotion des carrières féminines et la mixité des métiers.

→ Insertion professionnelle des jeunes

Covéa a mis en place un plan de recrutement pour faciliter l'insertion des jeunes sur le marché du travail malgré le contexte économique et sanitaire : 50 postes supplémentaires d'alternants ont été créés.

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

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

Nouveau mécène de l'université Paris Dauphine, Covéa entend encourager les efforts de l'université pour la promotion de la diversité des profils et favoriser l'accès du plus grand nombre à une formation d'excellence. À travers ce partenariat, Covéa mène une politique volontariste pour insérer les jeunes dans la vie professionnelle. L'un des objectifs est de tripler dans les deux prochaines années les effectifs d'alternants et leur offrir un véritable parcours au sein de Covéa.

Le Groupe s'engage pour l'insertion professionnelle des jeunes diplômés issus de quartiers ou de milieux défavorisés. Les salariés de Covéa mettent leur expérience professionnelle et leur réseau au service de l'insertion professionnelle de leurs filleuls. 97 parrains et marraines Covéa ont accompagné 107 jeunes. 59 % des jeunes accompagnés en 2020 ont trouvé un poste ou une formation à l'issue du parrainage.

En 2020, la Fondation MMA Solidarité a contribué à 61 nouveaux projets pour un montant de 562 940 €. La Fondation MAAF a lancé un appel à projets sur le handicap et le vieillissement ainsi qu'une campagne de financement participatif pour sept projets innovants retenus. Les 314 contributeurs, avec l'abondement de la Fondation MAAF, ont collecté près de 50 000 € pour ces projets.

4.2 Les savoirs, l'éducation et la culture

NOUS VEILLONS
À UN MONDE
SANS EXCLUSION
DU SAVOIR



Nos enjeux par champ d'action

Enjeu sociétal fondamental, l'accès du plus grand nombre au savoir est complémentaire de l'enjeu d'égalité des chances. Pour Covéa, l'éducation et la culture sont essentielles et réduisent, sur le long terme, les clivages de la société. Covéa et ses marques sont partenaires de projets culturels, intellectuels ou éducatifs. En inscrivant les savoirs comme l'un des cinq champs d'action de sa stratégie d'Impact Sociétal, le Groupe donne un signal fort à ses partenaires. Il affirme vouloir renforcer ses actions de mécénat, ses partenariats et ses projets éducatifs et culturels auprès des populations vulnérables pour la valeur sociale qu'ils créent.

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

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

→ Le Collectif pour une économie plus inclusive

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

→ Soutien au Festival Atmosphères

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

→ Éducation et culture dans les partenariats GMF

Le Groupe est attentif à la dimension éducative de ses partenariats. Ainsi, un certain nombre d'entre eux participent à la diffusion des savoirs et aux échanges culturels : les outils pédagogiques pour élèves sourds et malentendants d'Incloud, ou encore les ressources pour élèves dyspraxiques du Cartable Fantastique.

4.3 La prévention des risques

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



Nos enjeux par champ d'action

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

La prévention fait partie intégrante du métier d'assureur. C'est un savoir-faire dont Covéa veut faire profiter non seulement ses clients mais aussi l'ensemble de la société. Ainsi, la plupart de ses actions de prévention ont une portée sociétale. Les interventions de Covéa sur la prévention, portées la plupart du temps par ses marques, s'étendent sur un spectre très large. Elles couvrent les risques liés à la mobilité, à la santé, à la vie domestique et aux risques professionnels. Covéa finance aussi d'importantes recherches pour prévenir certaines maladies, comme la maladie d'Alzheimer en partenariat avec le centre de renommée internationale Clinatéc.

→ Nos partenariats et mécénats

- Au cœur de sa politique de mécénat, Covéa soutient le centre de recherche biomédicale Clinatéc. Grâce à cet engagement, Clinatéc a démarré un programme de recherche innovant baptisé « Covéa NeuroTec », utilisant la neuro-illumination pour prévenir la maladie d'Alzheimer. D'autres travaux de recherche sur un exosquelette pour les personnes tétraplégiques sont en cours. Covéa soutient également la Chaire Prevent'Horizon pour ses actions d'évaluation de l'efficacité de la prévention en santé, la Chaire BiomecAM Innovation et Handicap pour ses travaux de recherche sur les pathologies ostéo-articulaires et la Chaire Transitions Démographiques, Transitions Economiques TDTE, pour ses études sur le bien vieillir.
- Durant la crise sanitaire, GMF s'est engagée pour la recherche épidémiologique française contre la Covid-19 en finançant l'Institut national de la santé et de la recherche médicale (Inserm) à hauteur de 300 000 euros. Établissement public à caractère scientifique et technologique, placé sous la double tutelle du ministère de la Santé et du ministère de la Recherche, l'Inserm est dédié à la recherche biologique, médicale et à la santé humaine.

→ Les actions de prévention

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

En outre, le Groupe et ses filiales, ont développé plusieurs outils de prévention des risques :



près de 2 M*
DE SMS ENVOYÉS PAR LES MARQUES
DE COVÉA POUR PRÉVENIR LES ASSURÉS
D'INTÉMPÉRIES MÉTÉOROLOGIQUES

Covéa sensibilise par le biais de ses marques à la sécurité routière :

- MMA a développé des plateformes digitales pour atteindre le plus grand nombre : le site [zerotrakas.mma](https://www.zerotrakas.mma), les applications et les réseaux sociaux dédiés : un compte Twitter et Instagram @RouteZerotrakas.
- GMF, en complément de ses actions récurrentes a lancé le « Prix Route 18 » dédié aux SDIS (Service Départemental Incendie et Secours) et un partenariat avec l'association G-ADDICTION qui réalise des actions de prévention grâce à un dispositif « Escape Game » dédié à la sécurité routière.
- MAAF a poursuivi ses nombreuses actions pour sensibiliser aux dangers de la route, notamment les opérations « Vigicarotte » auprès des jeunes et l'application « AlcooTel » sur mobile.

En 2020, Covéa, avec ses marques MAAF, MMA et GMF, a pris en charge le vaccin anti-grippe pour tous les assurés santé et a sensibilisé aux problématiques de santé.

- Le taux de satisfaction des utilisateurs de services via Santéclair est de 96,4 %.

GMF, en partenariat avec le CHU de Montpellier, a proposé à ses assurés agents hospitaliers d'utiliser la Technique d'Identification des peurs Inconscientes (TIPI) pour travailler et libérer leurs émotions négatives stressantes. La marque et le Groupe ont ainsi souhaité témoigner leur soutien aux personnels en première ligne dans la bataille contre la Covid-19.

L'assistant de Covéa, Fidélia, a participé à l'expérimentation d'un projet de prévention contre l'épuisement professionnel des professeurs des écoles, pour le compte de GMF. Lors de la phase de test, les psychologues de Fidélia ont écouté une trentaine d'enseignants et les ont orientés, si nécessaire, vers un accompagnement spécialisé.

* M : Millions

4.4 Les territoires et la proximité

NOUS VEILLONS
À UN MONDE
QUI DYNAMISE
SES TERRITOIRES



Nos enjeux par champ d'action

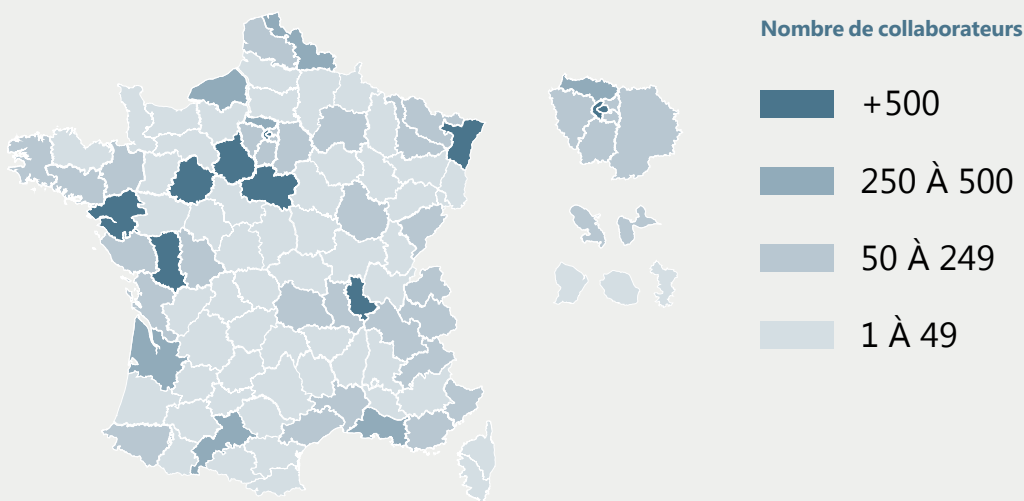
Nous sommes un acteur de la dynamisation des territoires par notre taille et grâce à notre implantation géographique. Nos nombreux sites de production et nos agences se répartissent sur l'ensemble du territoire national y compris d'outre-mer. Nos territoires sont des centres urbains de toutes tailles,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

Nos marques ont un rôle important à jouer pour réduire les fractures géographiques. Actrices de service local, elles sont aussi un

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

4.4.1 Implantation de nos cites centrales

NOTRE IMPLANTATION GÉOGRAPHIQUE EN FRANCE



Par son implantation, le groupe Covéa participe à l'évolution socio-économique des territoires. Il assure la proximité auprès de ses clients grâce au maillage territorial de ses marques. Il agit sur les bassins d'emploi de ses principaux sites et soutient les entreprises locales par l'action de ses fondations et de ses incubateurs. En 2017 (dernier chiffre INSEE),

- 3,4 % des salariés du bassin d'emploi du Mans travaillent chez MMA.
- 2,3 % des salariés du bassin d'emploi de Chartres travaillent chez MMA.
- 5,6 % des salariés du bassin d'emploi de l'unité urbaine de Niort travaillent chez MAAF.

Aux impacts sur les emplois directs s'ajoutent ceux des emplois indirects par le recours aux prestataires locaux de transports, d'éducation, de commerce, de vie sociale et culturelle.

4.4.2 Maillage territorial

Les marques de Covéa assurent la proximité auprès de leurs clients grâce au maillage territorial des 2 442 points de vente.

4.4.3 Participation à l'évolution socio-économique des territoires

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

- MAAF est membre de l'accélérateur de solutions French AssurTech. En trois ans, l'accélérateur de solutions French AssurTech a accompagné 20 start-up autour notamment de l'intelligence artificielle, du big data, des services et de la relation client. Par exemple, la start-up Testamento a développé un service de testament en ligne intégré dans la plateforme de services Covéa. Autre exemple, la start-up After Data, spécialisée dans le marketing prédictif, a créé un outil d'alerte sur les potentiels départs de clients.
- MMA est membre fondateur de l'association Le Mans Tech. L'association Le Mans Tech a été créée dans la dynamique de l'initiative d'État la French Tech. Elle accompagne les entreprises innovantes en matière de mobilité en leur apportant l'appui de l'écosystème local, national (French Tech) et international (Moving'on, EuspBerlin).

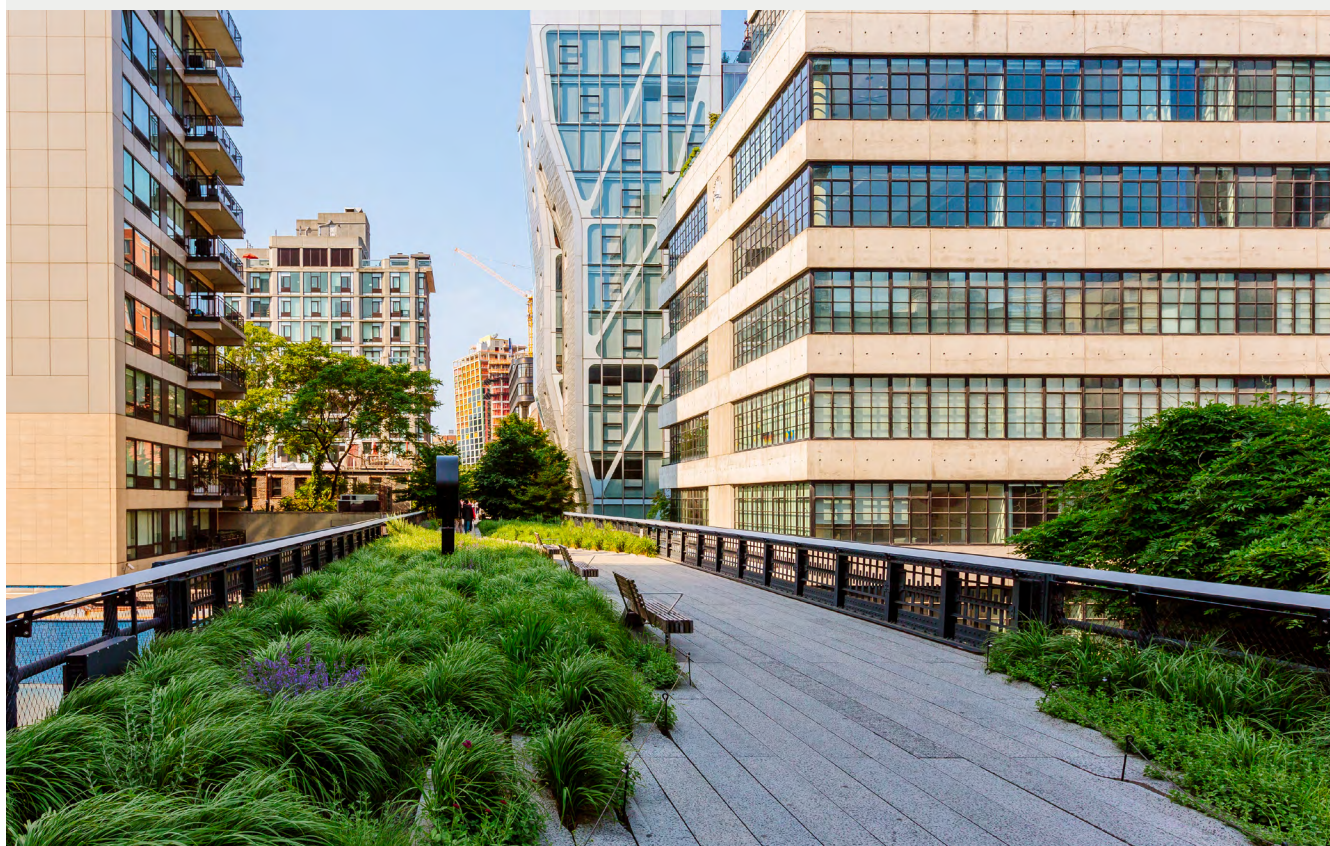
Elle organise des événements et des rencontres avec des experts et des investisseurs et accompagne les start-up lauréates, telles Nielsen Concept, facilitateur de mobilités douces au quotidien ou CoTaxiGo, qui propose de prendre un taxi en partageant son prix.

En 2020, la Fondation MMA des Entrepreneurs du Futur a notamment publié le guide « L'entrepreneur en forme, paroles d'experts » pour accompagner les entrepreneurs à concilier redémarrage économique et bonne santé. Elle a également réalisé une étude sur l'impact de la crise sanitaire sur l'état d'esprit des dirigeants de TPE-PME. Enfin, elle a soutenu la publication du guide AFNOR « Pandémie : les clés de la reprise », conçu en partenariat avec le MEDEF Paris qui accompagne les entrepreneurs et les salariés des TPE, PME et ETI pour la reprise de l'activité malgré la pandémie.

GMF met en valeur les initiatives locales innovantes et citoyennes. Le Prix Hélioscope ou encore les Prix Territoriaux, créés par La Gazette des Communes et GMF, récompensent et relaient les actions innovantes et efficaces des collectivités territoriales pour un service public toujours plus efficace.

4.5 L'environnement - transition écologique

NOUS VEILLONS
À UN MONDE
QUI MAÎTRISE SON IMPACT
ENVIRONNEMENTAL



La défense de notre environnement est devenue un défi universel. Conscient des enjeux qui lui sont propres, Covéa s'engage pour la défense de l'environnement et la transition écologique. Le Groupe s'engage ainsi à établir une trajectoire pour atteindre progressivement la neutralité carbone. Les impacts environnementaux de Covéa sont principalement liés à l'exploitation de son activité, à ses investissements, à ses offres et à la réparation des sinistres.

Depuis plusieurs années, Covéa Immobilier déploie une politique développement durable tant dans l'exploitation de ses sites que dans ses placements immobiliers en assurant la performance énergétique de son parc. C'est dans la Charte développement durable de Covéa Immobilier que sont décrits la politique, les objectifs et les actions de l'immobilier responsable.

Le Groupe est vigilant quant à l'impact de ses investissements financiers sur l'environnement et le climat, grâce à l'intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance. Covéa peut accompagner la transition écologique grâce à la sensibilisation de ses 11,6 millions de sociétaires et clients. Lors du traitement des sinistres, Covéa souhaite inciter les entreprises mandatées à agir aussi pour l'environnement : peinture non polluante, traitement des déchets ou pièces de rechange de seconde main.

4.5.1 Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité

Covéa Immobilier a poursuivi le déploiement et l'animation de sa démarche développement durable : constitution de plans d'action par pôles, quiz et e-lettres pour les collaborateurs, etc. Un questionnaire RSE a été intégré aux appels d'offres de plus de 200 000 euros. Covéa a obtenu trois nouvelles certifications sur deux bâtiments de Niort et un à Strasbourg.

Covéa s'est particulièrement engagé pour réduire ses déchets. Le projet « zéro plastique » a permis de supprimer la plupart des gobelets en plastique des machines à café et des fontaines à eau. Covéa a adhéré au « Booster du Réemploi », une initiative pour le réemploi des matériaux dans le bâtiment. Le Groupe a lancé une étude globale pour réduire la production de l'ensemble de ses déchets et optimiser leur fin de vie.

Par ailleurs, en 2020, Covéa s'est engagé à réduire l'impact environnemental lié aux déplacements en ajoutant davantage de véhicules hybrides rechargeables et électriques à ses catalogues de flottes de location longue durée et en imposant l'hybrida-

tion ou l'électrification d'une partie de la flotte des directeurs. Enfin, Covéa Immobilier a poursuivi la réduction des consommations d'énergie :

- actions d'amélioration définies à la suite des audits énergétiques 2019 ;
- études de géothermie sur le site du Mans et études pour la production d'énergie renouvelable sur trois sites (Niort, Saran, Chartres) aboutissant notamment à un accord pour l'installation de 3 000 panneaux photovoltaïques en ombrières sur le site de Niort produisant plus de 1 million de kWh par an (soit 19 tonnes de CO₂ évitées) ;
- lancement d'un groupe de travail sur l'optimisation des consommations des locaux techniques et des calories des data centers ;
- remontées, suivi et analyse des consommations énergétiques et analogiques, gestion des alertes en cas de surconsommation ou encore lancement du projet de conformité avec le dispositif Eco Energie Tertiaire.



14 KgeqCO₂/m²
EMPREINTE CARBONE DU PATRIMOINE
IMMOBILIER D'EXPLOITATION
-6,7 % par rapport à 2019

62 840 m²

DU PATRIMOINE EXPLOITATION DES SITES CENTRAUX
ONT ÉTÉ CERTIFIÉS/LABELLISÉS « TRAVAUX » À FIN 2020

+ de 65 770 m²

CERTIFIÉS/LABELLISÉS « EXPLOITATION » À FIN 2020

4.5.2 Investir dans des placements immobiliers responsables

Covéa s'engage avec ses parties prenantes et a signé la Charte d'efficacité énergétique des bâtiments, la Charte de l'économie circulaire dans le secteur de l'immobilier et de la construction (Charte de Circolab) et la Charte de gestion de l'eau de la ville de Paris. Covéa Immobilier a poursuivi en 2020 l'avancement de sa feuille de route notamment en sensibilisant ses occupants.

Nos enjeux par champ d'action

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

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

Enfin, Covéa Immobilier a mené un audit de neuf immeubles. Les conclusions de ces travaux ont permis d'identifier les leviers d'attractivité pour le bien-être, la santé, la biodiversité, la qualité des sols, la pédagogie, le lien social et l'agriculture urbaine. Les bâtiments « 46 Breteuil » ont obtenu la certification HQE.



8,3 KgeqCO₂/ m²
EMPREINTE CARBONÉ DES ACTIFS
DE PLACEMENT IMMOBILIER

-18,6 % par rapport à 2019

+ de 170 000 m²

DU PATRIMOINE TERTIAIRE RESTRUCTURÉ ONT FAIT L'OBJET
D'UNE LABELLISATION/CERTIFICATION (CONSTRUCTION/
RÉNOVATION OU EXPLOITATION)

Depuis 2012, à périmètre constant par rapport à l'année précédente

95 %

DES IMMEUBLES TERTIAIRES RESTRUCTURÉS ONT FAIT
L'OBJET D'UNE LABELLISATION/CERTIFICATION

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

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

Covéa veille à la qualité de ses prestataires pour les sinistres automobile et regarde notamment la performance environnementale et les certifications des recycleurs, épavistes, et dépanneurs. Le Groupe privilégie les vitriers automobiles vertueux, qui proposent la réparation du pare-brise plutôt que le remplacement et pratiquent la compensation carbone, ou qui allouent des fonds à des ressourceries de l'économie sociale et solidaire. Covéa a également mis en place des services pour supprimer les déplacements des clients, des réparateurs et des experts, et limiter ainsi leur empreinte carbone. Lors d'épisodes de grêles, les plateformes mobiles de débosselage se positionnent au plus près des clients impactés, pour réparer les véhicules endommagés par la grêle. En cas de petit sinistre automobile, des déplacements peuvent être évités et du temps gagné, soit pour l'assuré s'il prend lui-même les photos normées de son dommage et les transmet au réparateur agréé pour expertise, soit pour l'expert, si le réparateur prend des photos du véhicule et les transmet à l'expert. Enfin, Covéa poursuit son partenariat avec les principaux fabricants de peintures pour l'utilisation de peintures sans solvant.

Mécénat et partenariats pour l'environnement

GMF et les parcs nationaux de France (PNF) 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, de préserver la biodiversité et de prévenir les risques naturels, écologiques et climatiques.

Depuis la création du partenariat, GMF a soutenu plus de 100 actions et notamment en 2020 :

- la nouvelle scénographie de la Maison du Parc de Briançon dans le Parc national des Écrins,
- la campagne d'exploration sur le Grand Aboumani à Papaïchton en Guyane,
- l'application mobile MonRDVnature qui permet une escapade virtuelle dans l'un des 11 parcs nationaux français.



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.

Version e-accessible par  ipedis



GROUPE
D'ASSURANCE
MUTUALISTE
ENGAGÉ

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 