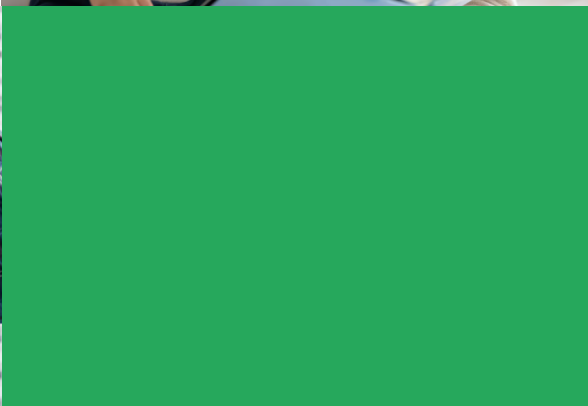




FIDELIA
Déclaration
de performance
extra-financière
2020



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

02. Notre ambition **09**

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

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

3.1	Entreprise responsable	14
3.2	Employeur responsable	17
3.3	Assureur responsable	20

04. Nos enjeux par champ d'action **23**

4.1	Égalité des chances	25
4.2	Les savoirs, l'éducation et la culture	29
4.3	La prévention des risques	31
4.4	Les territoires et la proximité	33
4.5	L'environnement - transition écologique	35

Covéa,
leader
de l'assurance
mutualiste

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

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

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

Une DPEF volontaire est toutefois publiée au niveau de Covéa, sur le périmètre économique et social du Groupe.

01.

Présentation du modèle d'affaires

PRÉSENTATION DU MODÈLE D'AFFAIRES

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

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

4^e assistant du marché hexagonal, Fidélia travaille en marque blanche. Si l'assistance auprès des clients des marques de Covéa représente plus de 90 % de son activité, Fidélia intervient aussi pour le compte d'acteurs tiers, comme la Mutuelle de Poitiers ou la Mutuelle Générale de la Police (MGP).

Fidélia intervient 24h/24 en France et dans le monde entier, pour l'assistance aux véhicules, l'assistance aux personnes et l'assistance médicale.

- **Assistance aux véhicules** : Fidélia assure le dépannage, remorquage ou mise à disposition d'un véhicule de remplacement lorsqu'un véhicule est en panne ou accidenté, en France et à l'international.
- **Assistance aux personnes** : Fidélia assiste les personnes à leur domicile, qu'elles soient en difficulté ponctuelle ou victimes d'un sinistre. L'aide-ménagère, la garde d'enfants, le soutien scolaire, le soutien santé ou encore l'accompagnement médical sont également des services proposés par Fidélia.
- **Assistance médicale** : Fidélia vient en aide aux personnes malades ou blessées dans le cadre d'un voyage ou suite à un accident de la circulation. Fidélia assure l'ensemble des opérations d'assistance aux personnes : rapatriement, évacuation par vols sanitaires ou commerciaux, avance de frais médicaux à l'étranger, etc.

L'année 2020 a été marquée par une baisse de l'activité assistance du fait des deux confinements. Dès le mois de mars, la crise sanitaire de la Covid-19 a brutalement modifié les habitudes de vie des sociétaires : télétravail généralisé, interruption des déplacements transfrontaliers... impactant ainsi nos activités.

Mais ce contexte a aussi été l'occasion de réaliser de nombreux apprentissages, notamment de la part des managers et collaborateurs de Fidélia qui se sont montrés inventifs et engagés pour maintenir les liens ou déployer des actions de solidarité envers nos parties prenantes. Par exemple, Fidélia Assistance a débloqué en 2020 des aides financières pour un montant de 700 000 euros afin de soutenir certains de ses partenaires et permettre la continuité d'exercice des professions en première ligne face à la crise.

Du point de vue opérationnel, la création en septembre d'un troisième plateau proximité à Nantes est venue renforcer les équipes pour accompagner la croissance des activités habitation et santé mais aussi des activités annexes, telles que la déclaration pour compte (mise en œuvre de ce service de déclaration et suivi de sinistre pour les clients de GMF en auto et habitation, et pour les clients de MAAF en habitation) ou la continuité de service.

La qualité de service a été préservée. La montée en puissance de la part des télétravailleurs (96 % à fin décembre) a permis de maintenir un taux de décroché très satisfaisant à 95 % ainsi qu'une très bonne note de satisfaction client à 8,9/10.

Pour 2021, Fidélia Assistance se fixe trois priorités : simplifier l'assistance pour les clients et les équipes, poursuivre l'amélioration de l'expérience client et accompagner les équipes pour toujours mieux servir nos clients.

Fidélia Assistance

Activité d'assistance

SOURCE DE CAPITAUX

Capital financier

- Capital social : 21 594 K€

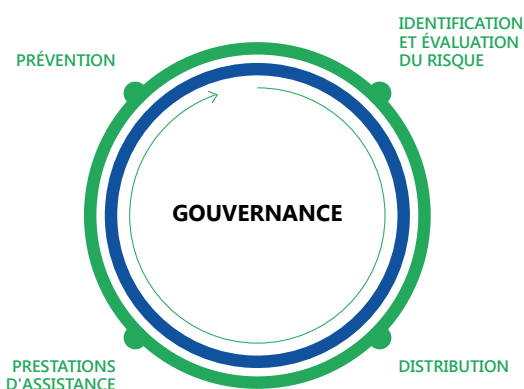
Capital intellectuel

Capital humain

- 1 152 salariés¹

Capital sociétal

- Partenaires
- Fournisseurs
- Société civile



CRÉATION DE VALEUR

- **Capital financier**
CA Fidélia : 458 193 K€

- **Capital humain**
Taux d'accès à la formation ●
Fidélia : 48,7 %

- **Capital sociétal**
1 139 148 dossiers ●
d'assistance ouverts
Note de satisfaction : ●
8,9/10

Maîtrise de l'empreinte environnementale de notre activité

- Une hausse de 15,17 % des émissions de gaz à effet de serre liées à l'énergie/m² sur l'exploitation

¹ CDD et CDI hors suspendus

02.

Notre ambition

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

2.1 Notre Impact Sociétal : la nouvelle stratégie RSE de Covéa

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

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

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

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

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

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

2.2 Analyse des principaux risques sociaux et environnementaux

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

Fidélia n'est pas concerné par le risque ESG lié aux investissements. 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'em-

ployabilité 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 (sous-cription, prévention, sinistre).

→ Risque environnemental lié à notre activité

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

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

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

Compte tenu de la nature de l'activité décrite ou du fait de la non-cotation en bourse de la société, les autres catégories d'information obligatoires ne constituent pas un risque pour les filiales du groupe Covéa, dont Fidélia.

Covéa, dont Fidélia, déploie les politiques et suit la performance de ses plans d'action pour atténuer ou faire disparaître ces risques. Ces diligences sont intégrées au socle de responsabilités et aux cinq champs d'action (voir table de correspondance en fin de document).

2.3 Gouvernance de l'Engagement sociétal

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

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

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

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

La Direction de l'Engagement sociétal, rattachée au Directeur général adjoint du Groupe, conduit les orientations stratégiques définies en comité stratégique RSE. Au sein de la Direction de l'Engagement sociétal, l'Agence de la transition sociétale et écologique pilote la démarche et mène des actions à caractère social, environnemental et sociétal pour l'ensemble des marques du Groupe, dont Fidélia, ou en complément d'actions menées en propre par les marques. Enfin, elle organise des actions auprès des 21 000 collaborateurs de Covéa en France.

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

Ceux-ci ont pour mission de relayer et de décliner la politique et les actions de Covéa sur les différents sites, au sein des différentes directions métiers.

03.

Nos enjeux liés au socle de responsabilité

3.1	Entreprise responsable	14
3.1.1	Promouvoir la RSE dans la pratique des affaires	14
3.1.2	Garantir la sécurité des données et des systèmes d'information	16
	Mécénat et partenariats en temps de crise sanitaire	17
3.2	Employeur responsable	17
3.2.1	Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés	17
3.2.2	Contribuer au développement durable du capital humain et à la gestion des talents	18
3.2.3	Maintenir la qualité du dialogue social	19
	Mécénat et partenariats en temps de crise sanitaire	20
3.3	Assureur responsable	20
3.3.1	Créer une expérience client qui accompagne autant qu'elle assure	20
3.3.2	Développer des offres et services répondant aux enjeux sociétaux et environnementaux	21

Nos enjeux liés au socle de responsabilité

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

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

teurs et le dialogue social. Dans l'exercice de son métier d'assureur, Covéa a retenu deux grandes responsabilités : créer une expérience client qui accompagne autant qu'elle assure et développer des offres et services répondant aux enjeux sociétaux actuels. Enfin, Covéa, en tant qu'investisseur, s'est fixé deux priorités : intégrer les critères environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) à sa stratégie d'investissement et investir dans des placements immobiliers responsables.

3.1 Entreprise responsable

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

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

3.1.1 Promouvoir la RSE dans la pratique des affaires

1. Politique

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

Nos engagements éthiques sont portés par des valeurs d'intégrité, de loyauté et de confiance. Ils s'incarnent dans des comportements appropriés dans la conduite des affaires qui sont la responsabilité de tous, collaborateurs et dirigeants.

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

2. Actions de l'année

→ Engagement sociétal

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

→ Achats responsables

Dans sa politique d'achats, Covéa s'engage durablement sur l'impact sociétal de ses achats. Le Groupe 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.

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

Pour mettre en œuvre les objectifs relatifs aux indicateurs mentionnés ci-dessus, les acheteurs du Groupe sont dotés d'outils de sourcing leur permettant d'identifier, dès que l'offre marché le permet, des tiers des typologies indiquées (PME et STPA). D'autres indicateurs pourront être déterminés courant 2021 dans le cadre de la mise en œuvre d'un dispositif global d'évaluation

des tiers au sein du Groupe. Ledit dispositif permettra, en outre de faire évoluer la politique achats, notamment sur la thématique dite « Achats Responsables ».

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

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

→ Devoir de vigilance

Covéa élabore et publie son plan de vigilance. Le Groupe identifie les risques en matière de droits humains, de santé et sécurité des personnes et de protection de l'environnement liés à ses activités d'assurance et de réassurances et celles de ses filiales. Un mécanisme accessible en interne et en externe permet de recueillir les alertes et signalements relatifs à ces risques. Ce dispositif d'alerte est hébergé sur une plateforme accessible en France et dans le monde en trois langues : français, anglais et italien. La plateforme est sécurisée (échanges cryptés sur un serveur externe sans lien avec les systèmes d'information du groupe Covéa) afin d'assurer la protection des lanceurs d'alerte. L'ensemble des signalements recueillis sont traités, en toute confidentialité, par le référent Alertes du Groupe.

→ Lutte anticorruption

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

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



88 %

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

(82 % en 2019)

Indicateur clé de performance - périmètre société juridique = nombre de cadres ayant suivi la formation dans son intégralité depuis son lancement en mars 2018/nombre de cadres de la base sociale (CDI hors suspendus + CDD).

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

→ La lutte contre la fraude externe

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

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

Il est conforme aux réglementations relatives à la protection des données et à la vie privée (RGPD et loi sur la protection des données). Mis en œuvre de manière transverse et impliquant tous les acteurs de la gestion des sinistres, il consiste en des actions de cartographie, formation, animation, veille/documentation, coordination, détection, gestion/investigations, assistance, pilotage, etc.

Covéa est adhérent et membre du conseil d'administration de l'Agence de Lutte contre la Fraude à l'Assurance (ALFA). Le Groupe participe activement aux actions de l'Agence : formations, veille, partage d'innovations et mise à disposition de moyens informatiques d'échanges conformes à la réglementation, animation du réseau d'enquêteurs certifiés.

→ Lutte contre l'évasion fiscale

Covéa respecte ses obligations de déclarations par pays (CbCR¹). Le Groupe transmet l'ensemble des informations attendues à l'administration fiscale française, conformément à la loi visant à lutter contre l'érosion de la base imposable et du transfert de bénéfices à l'étranger. Ces informations font l'objet d'un échange systématique avec les administrations fiscales des pays où le Groupe est implanté.

¹ Country by Country Reporting

Nos enjeux liés au socle de responsabilité

Covéa n'opère pas dans des états ou territoires considérés comme non coopératifs par la France ou par les instances officielles dont la France est membre (OCDE, Union européenne).

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

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

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

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

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

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



98 %

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

(89 % en 2019)

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

La politique de prévention du risque de cyberattaques de Covéa et de ses filiales, dont Fidélia, permet d'assurer la continuité de nos activités essentielles inhérentes aux différents métiers et missions du Groupe. Un document de « politique globale de sécurité des systèmes d'information » a été élaboré en 2017 pour fixer les principes fondateurs à l'égard de la sécurité des systèmes d'information (SI). Il traduit les exigences de la direction pour mettre en œuvre les moyens permettant de protéger de manière efficace les SI. Cette politique est sous la responsabilité du Directeur Technologie et Système d'information du Groupe.

Elle s'incarne notamment dans un programme de sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs appelé CyberSafe.

Celui-ci comprend :

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



49 %

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

(41 % en 2019)

Indicateur clé de performance - périmètre société juridique = nombre de salariés ayant terminé au moins un module du parcours de formation de sécurité informatique « Mes premiers pas dans la sécurité de l'information » composé de plusieurs modules (par exemple : en situation de mobilité, le mot de passe, la mise à jour des équipements informatiques, les dangers potentiels des liens et des pièces jointes) depuis son lancement en juin 2017/base sociale (CDI hors suspendus + CDD).

Mécénat et partenariats en temps de crise sanitaire

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

Solidarité massive pour les professionnels de santé

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

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

Soutien d'urgence aux femmes victimes de violences

La situation des femmes victimes de violences 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.

Une aide collective indispensable : l'alimentation pour tous

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

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

3.2 Employeur responsable

Covéa, dont Fidélia, place l'humain et le collectif au cœur de son rôle d'employeur. Le Groupe donne la priorité à la santé et à la qualité de vie de ses salariés. Dans cette année de crise sanitaire, Covéa a tout particulièrement organisé la continuité de l'activité et a veillé à la santé mentale des collaborateurs. Et parce que ce sont eux qui créent, au quotidien, la différence de ses services, Covéa veille à leur proposer un projet stimulant fait d'opportunités de mobilité interne et de dialogue social.

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

1. Politique

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

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

Nos enjeux liés au socle de responsabilité

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

2. Actions de l'année

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

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

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

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

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

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

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

- agir sur l'environnement de travail des collaborateurs ;
- sensibiliser, informer et outiller les collaborateurs ;
- détecter et prendre en charge des situations de travail dégradées, qu'elles soient individuelles ou collectives, et mettre en place l'accompagnement nécessaire.

Enfin, Covéa a poursuivi ses actions récurrentes de prévention et de santé : groupe de travail sur l'absentéisme, études des accidents de travail et trajet, coordinations entre les métiers et les ressources humaines, évaluation des risques, études sur l'impact humain, réflexions sur le plan de formation au risque routier et sur l'amiante, mise à jour des procédures de prévention.

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

1. Politique

C'est grâce aux femmes et aux hommes du Groupe que Covéa fait la différence pour relever le défi du développement de son activité. La formation tout au long de la vie professionnelle et la gestion des carrières sont des leviers essentiels dans sa stratégie de compétitivité. C'est pourquoi Covéa s'engage, à travers son accord GPEC (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences), à concourir au maintien et au développement des compétences des salariés dans le respect de leurs perspectives professionnelles et à faciliter leur mobilité.

2. Actions de l'année et résultats

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

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

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

Enfin, le Groupe a renégocié un accord GPEC triennal.



95,5 %

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

dont taux d'accès présentiel :
48,7 % (53 % en 2019)

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

17,1 H

NOMBRE MOYEN D'HEURES DE FORMATION
PAR COLLABORATEUR COVÉA

61 %

TAUX DE POURVOI DES POSTES EN INTERNE COVÉA

(62 % en 2019)

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

3.2.3 Maintenir la qualité du dialogue social

1. Politique

Le dialogue social de Covéa se déroule au sein de différentes instances, selon le périmètre et l'enjeu. Les instances représentatives du personnel en place au sein de l'unité économique et sociale (UES) Covéa sont composées d'un comité social économique central et de trois comités sociaux économiques d'établissement (CSEE), à Niort, Levallois-Perret et Le Mans. Des commissions spécifiques sont établies par sujet. La commission santé, sécurité et conditions de travail d'établissement traite de la santé et la sécurité des collaborateurs et des actions de prévention. Les représentants de proximité sont l'instance locale dans chaque établissement.

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

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

D'autres sujets ont fait l'objet de réunions de négociation au cours de l'année 2020 : l'intéressement et la participation, le télétravail, ainsi que les salaires ou le temps de travail au titre des négociations annuelles obligatoires. Ces réunions ont représenté pour le pôle Affaires sociales de Covéa 63 % de son activité totale annuelle (nombre de jours de réunions rapporté au nombre de jours ouvrés).

2. Actions de l'année et résultats

Dans le cadre de la négociation d'entreprise, les accords collectifs suivants ont été signés au sein de l'UES Covéa :

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

Nos enjeux liés au socle de responsabilité

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

Mécénat et partenariats en temps de crise sanitaire

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

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

3.3 Assureur responsable

Les valeurs d'engagement humain, de proximité, de solidarité, de responsabilité et de recherche du progrès guident Covéa, dont Fidélia, dans l'exercice de son métier d'assureur. Tout au long de la relation avec ses clients, Covéa se donne pour mission de les accompagner. Le Groupe veille à les aider à anticiper et prévenir les risques. Il s'engage à leurs côtés en cas de sinistres pour leur proposer des solutions au plus près de leurs besoins.

Les principaux axes de la stratégie 2019-2021 sur l'excellence de l'expérience client sont :

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

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

1. Politique

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

2. Actions de l'année et résultats

→ Suivi de la satisfaction clients

La satisfaction de nos clients est au cœur des préoccupations. Le baromètre à chaud mesure le niveau de satisfaction des clients qui ont fait appel aux services de Fidélia.



8,9/10

NOTE DE SATISFACTION À CHAUD DE FIDÉLIA POUR MAAF, MMA ET GMF EN 2020.

78 % des clients se sont déclarés très satisfaits (notes de 9 et 10/10), 13 % satisfaits (note de 7 et 8/10) et 9 % insatisfaits (note <7/10).

Les clients insatisfaits sont systématiquement rappelés et écoutés, leurs demandes sont prises en compte et sont une source d'amélioration continue.

Indicateur clé de performance - périmètre marque = la note de la marque correspond à la moyenne des notes collectées tout au long de l'année calendaire, en réponse à la question « Comment évaluez-vous votre niveau de satisfaction global suite à ce contact ? ».

Baromètre de satisfaction à froid – enquête BVA sur les clients particuliers

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

- La note de satisfaction globale des marques de Covéa en 2020 progresse pour atteindre 8,2/10.

→ Traitement des réclamations

Le Département Relation clientèle a pour mission de :

- réceptionner, analyser, répondre aux réclamations faisant suite à une intervention d'assistance ;
- faire remonter les dysfonctionnements aux entités concernées dans une démarche d'amélioration continue.

Les motifs de mécontentement principaux portent sur les garanties contractuelles et sur l'intervention des prestataires.

- 4 013 réclamations ont été traitées tous niveaux confondus en 2020, soit 15 % de plus qu'en 2019. Cette hausse s'explique par la régularisation statistique en janvier 2020 de 532 réclamations de dommages prestataires allant de 2016 à 2019.

→ Réinsertion professionnelle des victimes accidentées

Covéa s'engage dans la réinsertion professionnelle des personnes gravement accidentées. Pour cela, le Groupe est partenaire des associations gestionnaires affiliées au réseau CHEOPS, réseau représentant de CAP EMPLOI spécialisé dans l'emploi des travailleurs handicapés. L'objectif est de favoriser l'insertion/

réinsertion professionnelle des victimes accidentées, et des tiers à indemniser, tout en complétant le dispositif en place avec les assistantes sociales de la Direction Corporels.

→ Dispositif en cas d'événements climatiques

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

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

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

→ Multirisque habitation

L'économie collaborative et ses plateformes numériques génèrent de nouveaux usages autour de l'habitat. Les marques de Covéa les accompagnent avec des offres de garanties et de services liées à l'échange ou la location de logement, ainsi que des extensions de responsabilité civile lors de l'échange de biens et de services.

Le contrat habitation de chacune des marques propose également une protection des installations d'énergies renouvelables (photovoltaïque, solaire, géothermiques, etc.), et si besoin l'assurance de la revente d'électricité.

→ Automobile et deux-roues

Les marques de Covéa assurent 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.

→ Accompagner les clients à surmonter la crise sanitaire et économique

En cas de panne ou de véhicule immobilisé, Fidélia a mis à disposition des personnels soignants un véhicule de remplacement pendant trente jours, et ce, quel que soit le niveau de garantie de leur assurance auto. Par ailleurs, lors de la crise Covid, la cellule médicale de Fidélia a activement participé à du prêt de matériel de réanimation à l'hôpital Saint-Antoine (Paris), ainsi qu'à des prêts de bouteilles d'oxygène aéronautique au service médical d'Orly pour les transferts de patients.

22

Nos enjeux liés au socle de responsabilité

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
4.1.2	Actions de l'année	26
4.2	Les savoirs, l'éducation et la culture	29
4.3	La prévention des risques	31
4.3.1	Partager notre science du risque, sensibiliser et engager à la prévention	32
4.3.2	Les actions de prévention	32
4.4	Les territoires et la proximité	33
4.4.1	Notre présence sur le territoire	34
4.4.2	Participer à l'évolution socio-économique des territoires	34
4.5	L'environnement - transition écologique	35
4.5.1	Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité	36
4.5.2	Investir dans des placements immobiliers responsables	37

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

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

4.1 Égalité des chances

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



Nos enjeux par champ d'action

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

4.1.1 Promouvoir la diversité et l'égalité des chances

Covéa et ses marques se veulent ainsi inclusives. Elles agissent en interne en faveur de l'égalité femmes-hommes et du handicap et mènent une politique volontariste pour insérer les jeunes dans la vie professionnelle. Cette mission est confiée à une équipe dédiée au sein de l'Agence de la transition sociétale et écologique. Le mécénat et les partenariats étendent l'impact du Groupe pour la diversité et l'égalité des chances. En tant que leader de l'assurance de biens et responsabilité, en automobile notamment, Covéa est engagé pour aider ses clients gravement accidentés à retrouver leur autonomie ou tout simplement des projets de vie. Covéa est devenu un acteur majeur du handicap grâce aux Fondations MAAF et MMA. Nos partenariats, avec la Fondation des Femmes ou l'association Nos Quartiers ont des Talents (NQT) par exemple, participent à l'inclusion et à la lutte contre toute forme de discrimination sur nos territoires.

4.1.2 Actions de l'année

→ Prévention et lutte contre les discriminations

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

→ Emploi et insertion des personnes en situation de handicap

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

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

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

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

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

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

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

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

→ Égalité entre les femmes et les hommes

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

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

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

Taux de féminisation par statut :

Indicateur clé de performance - Périmètre société juridique = Nombre de femmes (en CDI hors suspendus + CDD) par statut/base sociale (CDI hors suspendus + CDD) par statut.

Non cadre		Cadre		Taux de féminisation global	
2020	2019	2020	2019	2020	2019
71,1 %	71,5 %	48,8 %	50,9 %	67 %	67,9 %



48,8 %

TAUX DE FÉMINISATION DES CADRES EN 2020

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

→ Insertion professionnelle des jeunes

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

→ Partenariats et mécénats en faveur de l'égalité des chances Capital Filles, pour accompagner le parcours scolaire et professionnel des jeunes filles

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

Partenariat avec l'Université Paris Dauphine

Covéa, développe son action pour une économie plus inclusive en partenariat avec le monde de l'éducation. Nouveau

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

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

NQT pour l'insertion professionnelle des jeunes défavorisés

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

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



97

PARRAINS ET MARRAINES COVÉA ONT ACCOMPAGNÉ 107 JEUNES

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

Croix-Rouge chez vous

Les équipes de Fidélia ont donné de leur temps et de leurs compétences à la conciergerie solidaire « Croix-Rouge chez vous », lancée par la Croix-Rouge lors du premier confinement. Grâce à ce service, les personnes vulnérables dans l'incapacité de sortir de chez elles ont pu commander des produits de première nécessité et des médicaments.

Nos enjeux par champ d'action

4.2 Les savoirs, l'éducation et la culture

NOUS VEILLONS
À UN MONDE
SANS EXCLUSION
DU SAVOIR



Nos enjeux par champ d'action

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

Covéa et ses marques, dont Fidélia, sont partenaires de projets culturels, intellectuels ou éducatifs. En inscrivant les savoirs comme l'un des cinq champs d'action de sa stratégie d'impact sociétal, le Groupe donne un signal fort à ses partenaires. Il affirme vouloir renforcer ses actions de mécénat, ses partenariats et ses projets éducatifs et culturels auprès des populations vulnérables pour la valeur sociale qu'ils créent.

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

Depuis 30 ans, Covéa est partenaire de la Cité de la réussite, forum de débats culturels, économiques, scientifiques et politiques. Lieu d'échange et de dialogue, la Cité a organisé plus de

40 débats sur des sujets comme l'Homme dans la société, les grands défis scientifiques et sur des préoccupations fondamentales telles que la vie, l'amour, le travail, la solidarité ou le bonheur.

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

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

→ **Soutien au Festival Atmosphères**

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

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

4.3 La prévention des risques

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



Nos enjeux par champ d'action

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

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

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

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

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

→ Recherche sur la santé et le vieillissement

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

Le Groupe soutient la Chaire Prevent'Horizon dont le programme de recherche évalue l'efficacité de la prévention en santé. Il consiste à induire de nouveaux comportements réducteurs des facteurs de risques et propices à une meilleure qualité de vie. Covéa poursuit son mécénat en faveur des travaux de recherche de la Chaire BiomecAM Innovation et Handicap. Ceux-ci visent à accompagner préventivement les personnes souffrant de patho-

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

4.3.2 Les actions de prévention

→ Sensibilisation aux risques du quotidien : habitation et automobile

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

En outre, Covéa a développé plusieurs outils de prévention des risques :

- « Alertes climatiques » avec l'envoi aux assurés de messages de prévention (via SMS, mails, post sur les Réseaux Sociaux) et en vue de faciliter les potentielles déclarations de sinistre. (2 millions de SMS en 2020) ;
- « Covisiomap » est un outil de prévention et de diagnostic des risques professionnels ;
- « Coventéo » modélise les risques climatiques - grêles, sécheresses, orages et séismes - pour mieux comprendre et mesurer leur impact sur les portefeuilles en assurance et assistance.

Covéa a également soutenu :

- l'application mobile Coach AAC qui accompagne les enfants de sociétaires et clients dans l'Apprentissage Anticipé de la Conduite ;
- UNIR (Une Nouvelle Idée de la Route), le think tank de l'Association Prévention Routière (APR), qui porte une réflexion inédite sur le futur de la mobilité et le véhicule autonome, guidée par les sciences humaines et sociales.

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.

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.

Nos territoires sont des centres urbains de toutes tailles, des zones périurbaines, parfois sensibles, des campagnes dynamiques, souvent proches des littoraux, et des campagnes fragiles où l'accès aux soins et aux services est raréfié.

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

4.4.1 Notre présence sur le territoire

→ **Implantation de nos sites centraux**

Par son implantation, le groupe Covéa participe à l'évolution socio-économique des territoires. Il assure la proximité auprès de ses clients grâce au maillage territorial de ses marques. Il agit sur les bassins d'emploi de ses principaux sites et soutient les entreprises locales par l'action de ses fondations et de ses incubateurs. Les collaborateurs de Fidélia sont répartis sur trois sites : Saint-Cloud, Nantes et Tours.

Comme chaque année, Fidélia a renforcé ses effectifs durant l'été, moment clé pour l'activité où les équipes se mobilisent pour répondre aux besoins des assurés en route vers leurs lieux de vacances, par la signature de 296 contrats à durée déterminée saisonniers sur ses trois sites.

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

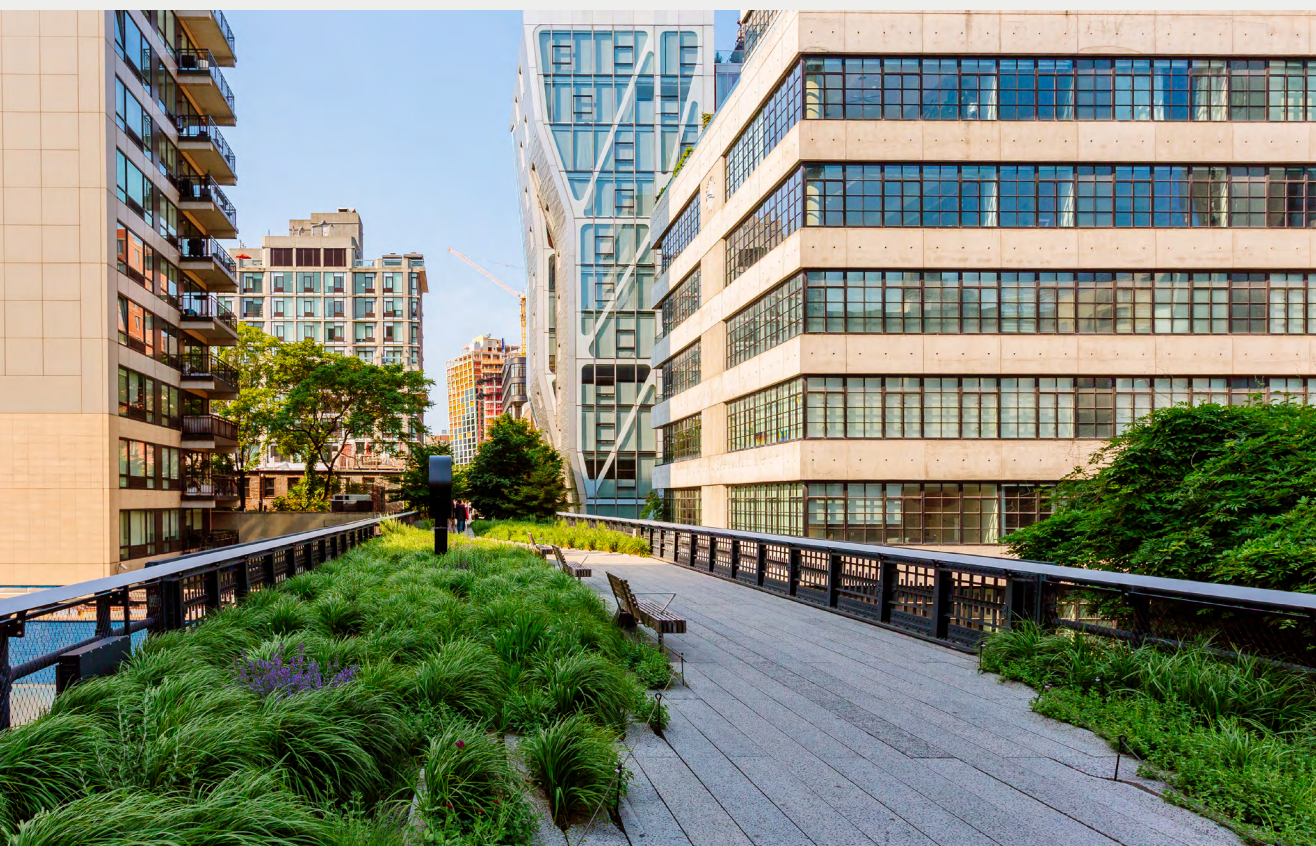
Le dispositif « Connaissance Occupation Terrain » de la Direction Corporels a pour vocation de décliner au plan national et local la politique d'accompagnement de Covéa et de favoriser la politique indemnitaire transactionnelle. Concrètement, le maillage national de 51 inspecteurs corporels (dont 16 spécialisés dans la prise en charge des corporels importants) permet une proximité immédiate avec les personnes blessées et leur entourage (famille, avocat ...). Cette proximité va notamment se traduire par la délivrance de conseils adéquats, la proposition de solutions d'accompagnement, ainsi que par une indemnisation juste et personnalisée. Elle va permettre en outre un rapprochement et des échanges avec de nombreux acteurs locaux susceptibles d'intervenir dans la prise en compte/charge du handicap, tels que des centres de rééducation, des associations, des fournisseurs de matériel divers, etc.

4.4.2 Participer à l'évolution socio-économique des territoires

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

4.5 L'environnement - transition écologique

NOUS VEILLONS
À UN MONDE
QUI MAÎTRISE SON IMPACT
ENVIRONNEMENTAL



Nos enjeux par champ d'action

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

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

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

- anticiper les contraintes économiques, législatives et environnementales et les transformer en opportunités de développement ;
- dessiner les espaces de travail de demain, pour garantir un confort de vie au travail, attirer les talents, développer l'efficacité productive, valoriser notre patrimoine et proposer des immeubles innovants pour accroître notre attractivité auprès de nos clients ;
- prendre en compte l'environnement dans la construction et la rénovation des bâtiments : efficacité énergétique, émission de CO₂, gestion des ressources et recyclage des déchets ;
- impliquer nos clients en inscrivant des clauses environnementales dans nos baux ;
- sélectionner des actifs qui génèrent de la valeur pour Covéa comme pour ses futurs locataires en tenant compte de leurs qualités intrinsèques et de leur potentiel environnemental, sanitaire et social ;
- prendre en compte, dès la conception, les performances futures de l'immeuble pour limiter les impacts environnementaux et créer de la valeur pour les occupants,
- continuer à améliorer les niveaux de certification.

Le Groupe est vigilant quant à l'impact de ses investissements financiers sur l'environnement et le climat grâce à l'intégration des critères environnementaux, sociaux et de gouvernance.

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

4.5.1 Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité

1. Politique

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

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

2. Actions de l'année et résultats

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

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

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

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

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

- actions d'amélioration définies à la suite des audits énergétiques 2019 ;
- études de géothermie sur le site du Mans et études pour la production d'énergie renouvelable sur trois autres sites (Niort, Saran, Chartres) aboutissant notamment à un accord pour l'installation de 3 000 panneaux photovoltaïques en ombrières sur le site de Niort produisant plus de 1 million de kWh par an (soit 19 tonnes de CO₂ évitées) ;
- lancement d'un groupe de travail sur l'optimisation des consommations des locaux techniques et des calories des data centers ;
- état des lieux des équipements et infrastructures liés à la mobilité douce en vue d'une étude pour optimiser les déplacements ;
- remontées, suivi et analyse des consommations énergétiques et analogiques, gestion des alertes en cas de surconsommation ;
- lancement du projet de conformité avec le dispositif Éco-énergie Tertiaire (Décret n° 2019-771 du 23 juillet 2019 dit « Décret Tertiaire »).



11,01 KgeqCO₂/m²
ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE LIÉES
À L'ÉNERGIE/M² FIDÉLIA EN 2020

(9,56 KgeqCO₂/m² en 2019)

La tonne équivalent CO₂ est calculée en multipliant les kWh d'énergie consommée par le facteur d'émissions de chaque type d'énergie. Les facteurs d'émissions de gaz à effet de serre sont issus de la base carbone version 19.0.

Les énergies utilisées sont l'électricité, le fioul (donnée partiellement disponible) et le réseau de chaleur de Nantes. La donnée énergie correspond aux factures régularisées par Covéa Immobilier. Aucun effectif Fidélia n'est représenté sur les sites de Montparnasse et Tivoli. Les surfaces prises en compte dans le calcul sont les m² de bureau (hors surfaces de parking). Le périmètre de consolidation de la donnée est Fidélia Assistance.

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

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

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

Covéa a également mis en place des services pour supprimer les déplacements des clients, des réparateurs et des experts, et limiter ainsi leur empreinte carbone. Lors d'épisodes de 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 et ses filiales poursuivent leurs partenariats avec les principaux fabricants de peinture pour l'utilisation de peinture sans solvant.

Nos enjeux par champ d'action

Présentation des enjeux et KPI associés par risque extra-financier

Table de concordance

Risques extra-financiers liés au modèle d'affaires	Enjeux par risques	KPI	§
Risque de dégradation du climat social	Maintenir la qualité du dialogue social		3.2.3
	Contribuer au développement durable du capital humain et à la gestion des talents		3.2.2
	Promouvoir la diversité et l'égalité des chances	Taux de féminisation par statut	4.1
	Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés		3.2.1
Risque cyber	Garantir la protection des données personnelles		3.1.2
	Protéger les SI des cyberattaques	Taux de collaborateurs formés à la SSI	
Risque de réputation	Promouvoir la RSE dans la gouvernance et la pratique des affaires	Taux de cadres formés à la lutte anticorruption	3.1.1
	Participer à l'évolution socio-économique de nos territoires		4.4
Risque technique et commercial	Créer une expérience client qui assure autant qu'elle accompagne	Note de satisfaction à chaud	3.3.1
	Développer des offres et services répondant aux enjeux sociétaux		3.3.2
	Partager notre science du risque, sensibiliser et engager la prévention		4.3.1
Risque environnemental lié à notre activité	Maîtriser l'empreinte environnementale liée à notre activité	Émissions de GES de l'immobilier d'exploitation (scope 1 et 2 en TeqCO ₂ /m ²)	4.5.1
	Maîtriser l'empreinte environnementale lors de la conception des offres et la réparation des sinistres		4.5.3



Fidélia Assistance
27 Quai Carnot
92210 Saint-Cloud
www.fidelia-assistance.fr