
Fidélia Assistance

Déclaration
de performance
extra-financière
2021



GRUPE
CO
vea

Sommaire

Notre modèle d'affaires	06
-------------------------	-----------

Notre ambition

Notre Impact Sociétal : la stratégie RSE de Covéa	10
Gouvernance de l'engagement sociétal	11
Analyse des principaux risques sociaux et environnementaux	11

Nos enjeux de durabilité

Entreprise responsable	16
Employeur responsable	24
Assureur responsable	28
Taxonomie européenne	32

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 faîtière du groupe Covéa est une SGAM** (Société de Groupe d'Assurance Mutuelle). Parmi les entreprises affiliées à la SGAM Covéa, certaines sont actionnaires de Covéa Coopérations, société de réassurance de droit français, qui détient à son tour, directement ou indirectement, tout ou partie du capital des sociétés opérationnelles du Groupe, dont Fidélia Assistance. Covéa Coopérations constitue ainsi la structure pivot entre les entreprises affiliées à la SGAM et les sociétés opérationnelles du Groupe, dont Fidélia Assistance.
- La réglementation ne permettant pas à la SGAM Covéa de publier une déclaration de performance extra-financière (DPEF) unique en raison de la nature de sa structure juridique, **les données extra-financières spécifiques de chacune des filiales assujetties, dont Fidélia Assistance, 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 déclaration de performance extra-financière volontaire est toutefois publiée au niveau de Covéa**, sur le périmètre de consolidation économique et social du Groupe.



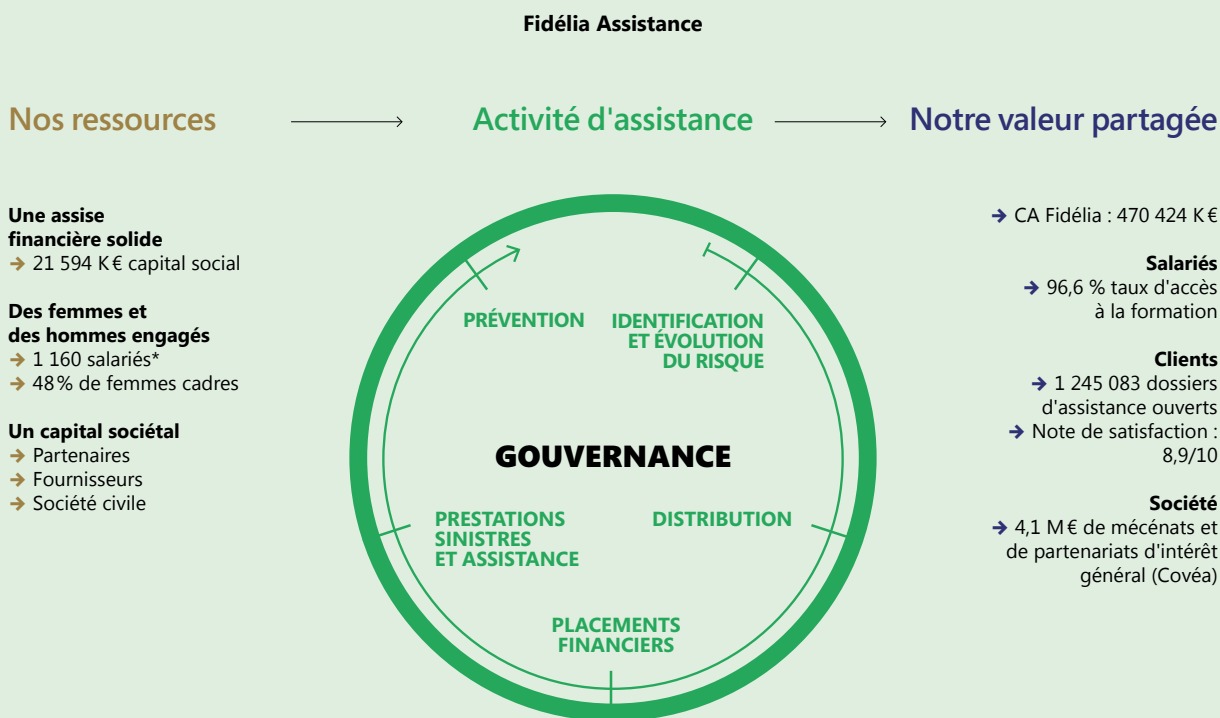
01

Notre modèle d'affaires

Notre 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 de prévoyance, d'épargne et de retraite. Le Groupe gère également une activité d'acceptations en réassurance.

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



Maîtrise de l'empreinte environnementale de notre activité

Une baisse de 0,6 % des émissions de gaz à effet de serre liées à l'énergie/m² sur l'exploitation

* CDD et CDI hors suspendus.

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, le remorquage ou la mise à disposition de 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 à la suite d'un accident de la circulation. Fidélia assure l'ensemble des opérations d'assistance aux personnes : rapatriement, évacuation par vol sanitaire ou commercial, avance de frais médicaux à l'étranger, etc.

L'année 2021 est marquée par une nette reprise de l'activité d'assistance (+9,8 %).

Au premier semestre, les effets de la crise sanitaire se poursuivent, avec notamment deux périodes de confinement (mars et avril) qui ont fortement impacté notre activité.

À partir de mai, qui voit la fin de la limitation des déplacements et la réouverture progressive de certaines activités, on note une reprise importante des déplacements, qui s'intensifient davantage encore à partir de mi-août et jusqu'à la fin de l'année.

Le contexte sanitaire a rendu la gestion des dossiers d'assistance plus complexe, en raison du pass sanitaire, mais également de la moindre disponibilité de certains prestataires (loueurs, aides-ménagères, etc.). Le caractère erratique des flux, conjugué à un absentéisme en hausse du fait de la pandémie et à des difficultés de recrutement depuis l'été, avec un marché du travail tendu, ont entraîné des difficultés de joignabilité.

Malgré ce contexte délicat, nous avons su maintenir un bon niveau de satisfaction client (8,9/10).

En parallèle, de nombreux projets ambitieux ont été lancés pour améliorer notre qualité de service et accompagner les collaborateurs de Fidélia dans leurs activités : Assistance Covid (offre gratuite pour les sociétaires), Soprano (voicebot de demande de dépannage-remorquage), Sémaphore (accompagnement des managers sur le travail hybride)...

En 2022, nous allons poursuivre nos efforts pour répondre aux attentes de nos clients en proposant de nouveaux services, en renforçant notre efficacité opérationnelle et en améliorant notre accessibilité. Fidélia reste également pilote pour le Groupe avec le format de télétravail le plus large allant jusqu'à 3 jours par semaine.



02

Notre ambition

- P. 10 Notre Impact Sociétal : la stratégie RSE de Covéa
- P. 11 Gouvernance de l'engagement sociétal
- P. 11 Analyse des principaux risques sociaux et environnementaux

2.1

Notre Impact Sociétal : la stratégie RSE de Covéa

Assureur de premier plan, dans la continuité de son métier qui est de protéger, Covéa se veut acteur de la transition sociétale et écologique. Le Groupe cherche à construire un modèle de croissance durable, qui bénéficie à ses parties prenantes habituelles, ses sociétaires et clients, ses collaborateurs et, au-delà, à la société au sens large.

Pour cela, Covéa s'est fixé une ambition : **accompagner chacun vers un monde de croissance durable**.

En ce sens, le Groupe développe ses responsabilités socles sur chacune de ses sphères d'activité et d'influence en tant qu'entreprise, employeur, assureur et investisseur.

Pour aller plus loin, il a décidé d'étendre son action en se concentrant sur cinq champs où son action est légitime et son potentiel d'impact fort.

- **L'égalité des chances** : Covéa veut promouvoir une société plus inclusive, en menant des actions en faveur de la parité et de l'employabilité, en luttant contre toute forme de discrimination.
- **Les savoirs** : l'accès du plus grand nombre aux savoirs est complémentaire de l'enjeu d'égalité des chances. Le Groupe et ses marques développent des partenariats à vocation éducative et culturelle.
- **La prévention des risques** : elle fait partie intégrante du métier d'assureur. C'est un savoir-faire dont Covéa, assureur responsable, veut faire profiter ses clients et aussi l'ensemble de la société.

- **Les territoires et la proximité** : nous voulons encourager le dynamisme économique local pour concourir à réduire les fractures géographiques.

- **L'environnement – la transition écologique** : Covéa contribue à accélérer la transition vers un modèle de société plus durable, en réduisant son empreinte écologique, en privilégiant l'investissement à impact et en sensibilisant ses sociétaires et clients.

Pour réaliser ce projet ambitieux, Covéa s'est doté en 2020 d'une nouvelle stratégie, intitulée « Notre Impact Sociétal » (NIS). Celle-ci vise à créer un impact sociétal fort, inclusif et concret, matérialisé par une exigence et un discours de preuves (#PreuveEnEst).

La démarche d'impact sociétal implique toutes les entités. En 2021, une trentaine de projets, mobilisant près de 200 contributeurs internes dans 95 % des grandes directions du Groupe, ont été déployés.

Le Groupe intègre au cœur même de son nouveau plan stratégique, « Covéa 2024 - Grandir ensemble », ses ambitions en matière de handicap et de soutien au droit des femmes, de développement de sa trajectoire bas carbone, ainsi que la création d'une fondation.

2.2

Gouvernance de l'engagement sociétal

Le Comité stratégie RSE, au sein du Comité exécutif de Covéa, coordonne les orientations de la stratégie d'engagement sociétal. Il se réunit deux 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 promeuvent et suivent la mise en œuvre de la stratégie et des principaux projets et relaient les décisions et les informations dans les équipes.

Le déploiement de la stratégie d'engagement sociétal bénéficie par ailleurs d'un haut niveau de sponsoring, avec l'implication de 41 membres de la Direction au sein des comités de pilotage du programme « Notre Impact Sociétal ».

La Direction de l'Engagement sociétal, rattachée au Directeur général adjoint du Groupe, conduit les orientations stratégiques définies en Comité stratégie RSE et est responsable de tenir les membres des Conseils d'administration informés de l'avancée des engagements.

Au sein de cette direction, 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 Assistance, 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.

En 2021, l'agence a intégré quatre collaborateurs permanents supplémentaires, et compte au total quatorze collaborateurs, renforçant ainsi son expertise dans les domaines de la diversité, de la finance durable et de la mesure d'impact.

L'agence 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, soit près de 80 correspondants. 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.

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 à celui de ses filiales principales, en s'appuyant sur les référentiels de France Assureurs (anciennement 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, à 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 la sécurité et la confidentialité des 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 contre 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 environnemental lié à notre activité

Les activités 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 à l'utilisation des immeubles et des matériels nécessaires à l'exercice de l'activité ainsi qu'aux déplacements des salariés pour se rendre sur leur lieu de travail ou assurer leurs missions.

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

Covéa et ses filiales, dont Fidélia Assistance, 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, dont Fidélia Assistance, 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 la table de correspondance en fin de document).

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'informations obligatoires ne constituent pas un risque pour les filiales du groupe Covéa, dont Fidélia Assistance.



03

Nos enjeux de durabilité

P. 16 Entreprise responsable

- P. 16 Promouvoir l'égalité des chances pour une société plus inclusive
- P. 17 Donner accès et transmettre le savoir au plus grand nombre
- P. 17 Participer à l'évolution socio-économique des territoires
- P. 18 Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité
- P. 20 Promouvoir la RSE dans la pratique des affaires
- P. 23 Garantir la sécurité des données et des systèmes d'information

P. 24 Employeur responsable

- P. 24 Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés
- P. 25 Contribuer au développement durable du capital humain et à la gestion des talents
- P. 25 Promouvoir la diversité et l'égalité des chances
- P. 27 Maintenir la qualité du dialogue social

P. 28 Assureur responsable

- P. 28 Créer une expérience client qui accompagne autant qu'elle assure
- P. 29 Adapter nos offres, nos services et nos prestations d'indemnisation aux enjeux sociétaux et environnementaux
- P. 31 Partager notre science du risque, sensibiliser et engager à la prévention

P. 32 Taxonomie européenne

- P. 33 Évaluation des investissements 2021 éligibles à la taxonomie
- P. 35 Évaluation des primes émises 2021 éligibles à la taxonomie – Activité de souscription d'assurance (non-vie)

- La démarche d'engagement sociétal du Groupe, « **Accompagner chacun vers un monde de croissance durable** », concentrée sur ses cinq champs d'action, irrigue pleinement nos réalisations en tant qu'entreprise, employeur, assureur et investisseur responsable.
- Dans sa dimension d'entreprise responsable, Covéa développe des actions en faveur de l'égalité des chances et du partage des savoirs au plus grand nombre pour une société plus inclusive et, par ailleurs, soutient le dynamisme des territoires.
Être une entreprise responsable, c'est aussi veiller à maîtriser l'empreinte environnementale de son activité, promouvoir la RSE dans la pratique des affaires ou encore garantir la protection des données et des systèmes d'information.
- La façon d'être de Covéa en tant qu'employeur responsable s'exprime par une attention forte à la santé et à la qualité de vie au travail de ses collaborateurs, au développement de son capital humain, à la promotion de la diversité et au maintien du dialogue social.
- Dans l'exercice de son métier d'assureur, Covéa veut créer une expérience client qui accompagne autant qu'elle assure, développer des offres, des services, des prestations d'indemnisation qui répondent aux enjeux sociétaux et environnementaux, et agir pour prévenir les risques.
- 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

3.1.1 Promouvoir l'égalité des chances pour une société plus inclusive

Politique

Pour Covéa et ses marques, agir en faveur de la parité, de l'insertion professionnelle et de la lutte contre les discriminations est une conviction forte.

Faire progresser la cause des femmes dans le Groupe, par exemple, leur assurer la protection dont elles ont besoin dans la société, est l'une de nos priorités, bien inscrite dans l'origine de notre métier, mais c'est surtout un devoir envers la société. En employant 21 000 collaborateurs en France, dont plus de 60 % de femmes, Covéa place le sujet de l'égalité des chances au cœur de sa stratégie d'impact sociétal.

Le Groupe s'engage également en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap, tant en interne que via ses actions de mécénat et partenariats.

C'est, en effet, à travers le mécénat et les partenariats que le Groupe étend son impact pour la diversité et l'égalité des chances, de manière à promouvoir une société plus inclusive.

La coordination des mécénats et partenariats est assurée par la Direction de la Communication externe & institutionnelle, des Partenariats et du Mécénat.

Nos actions de mécénat et partenariats en faveur de l'égalité des chances et de l'inclusion

S'engager pour les droits des femmes avec la Fondation des Femmes

Partenaire de la Fondation des Femmes, Covéa a réalisé dès le début du confinement un premier don pour faire face à l'urgence d'une protection contre les violences faites aux femmes.

500 000 €

versés en 2020.

Covéa soutient à présent deux nouveaux programmes.

Le premier consiste à aider les associations dans le montage de projets, tels que la création de « Maisons des femmes » ou bien le développement de dispositifs d'écoute 7j/7, encore trop peu nombreux sur l'ensemble du territoire.

Le second vise à sensibiliser davantage tous les publics grâce, notamment, à un observatoire sur les femmes et à une exposition itinérante qui a sillonné la France tout au long de l'année 2022.

Dans le cadre de ce partenariat, la Fondation des Femmes prend soin de mesurer l'impact de ses programmes en mettant en évidence le changement auquel Covéa contribue, notamment :

- 100 000 femmes bénéficiaires, 4,2 M € reversés à plus de 574 projets associatifs ;
- 770 000 kits de première nécessité distribués ;
- 20 500 nuitées d'urgence financées ;
- plus de 10,1 millions de personnes touchées par les contenus sur Facebook.

Faciliter le parcours scolaire et professionnel des jeunes filles

Dans le cadre de son partenariat avec l'association « Capital Filles », des collaboratrices de Covéa accompagnent dans leur parcours scolaire et professionnel des jeunes lycéennes issues des quartiers populaires et des territoires ruraux.

85

marraines collaboratrices de Covéa se sont portées volontaires pour l'année scolaire 2020-2021, dans quatorze académies.

Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes défavorisés avec NQT

Partenaire de l'association « Nos Quartiers ont des Talents » depuis 2015, le Groupe s'engage pour l'insertion professionnelle des jeunes diplômés issus de quartiers ou de milieux défavorisés. Engagés à mettre leur expérience professionnelle et leur réseau au service de l'insertion professionnelle de leurs filleuls, en 2021, les parrains et marraines de Covéa se sont mobilisés pour répondre à la forte demande des jeunes. L'une d'entre eux d'ailleurs été récompensée par NQT à l'occasion de l'événement national « Nos Mentors ont des Talents ».

124

parrains et marraines Covéa ont accompagné 151 jeunes.

72 %

des jeunes accompagnés en 2021 ont trouvé un poste ou une formation à l'issue du parrainage.

Deux séances de *speed-coaching* ont été réalisées à distance en 2021, offrant la possibilité à 37 jeunes de recevoir une aide ponctuelle dans leur recherche d'emploi.

Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes via des partenariats avec des écoles

Dans le cadre de son engagement sociétal auprès des jeunes, Covéa a signé plusieurs partenariats auprès d'écoles : l'Université Paris-Dauphine, l'EFREI et La Web School Factory.

De nombreux événements ont eu lieu, tout au long de l'année, pour favoriser les rencontres entre les étudiants et les managers ou collaborateurs du Groupe occupant les professions correspondant aux filières pédagogiques de ces écoles. À travers ces partenariats, Covéa mène une politique volontariste pour insérer les jeunes dans la vie professionnelle.

3.1.2 Donner accès et transmettre le savoir au plus grand nombre

Politique

Covéa et ses marques, dont Fidélia Assistance, sont partenaires de projets culturels, intellectuels ou éducatifs. En inscrivant les savoirs comme l'un des 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.

Actions de l'année et résultats

Soutien au Festival Atmosphères

En 2021, Covéa a renouvelé pour la 4^e année consécutive son partenariat de mécénat avec le Festival Atmosphères qui allie cinéma, culture et science pour mobiliser le public en faveur du développement durable. L'engagement du Groupe s'illustre à travers des actions de sensibilisation de ses collaborateurs et de soutien auprès du festival. À cette occasion, aligné avec notre politique d'impact sociétal, notre réseau de collaborateurs « Ambassadeurs RSE » a été mobilisé pour suivre le programme du festival dans le cadre de la « Journée entreprise » sur le thème de l'égalité des chances.

3.1.3 Participer à l'évolution socio-économique des territoires

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 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.

Politique

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.

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 car les équipes se mobilisent pour répondre aux besoins des assurés en route vers leur lieu de vacances.

310

CDD saisonniers sur ses trois sites.

Maillage territorial

Les marques de Covéa assurent la proximité auprès de leurs clients grâce au maillage territorial des 2 421 points de vente.

Actions de l'année et résultats

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.

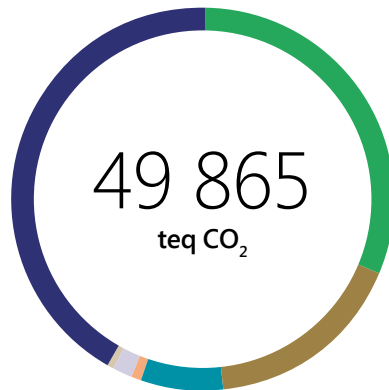
3.1.4 Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité

Politique

Covéa s'engage dans le défi universel que représentent la défense de l'environnement et la transition écologique en ayant conscience des enjeux qui lui sont propres.

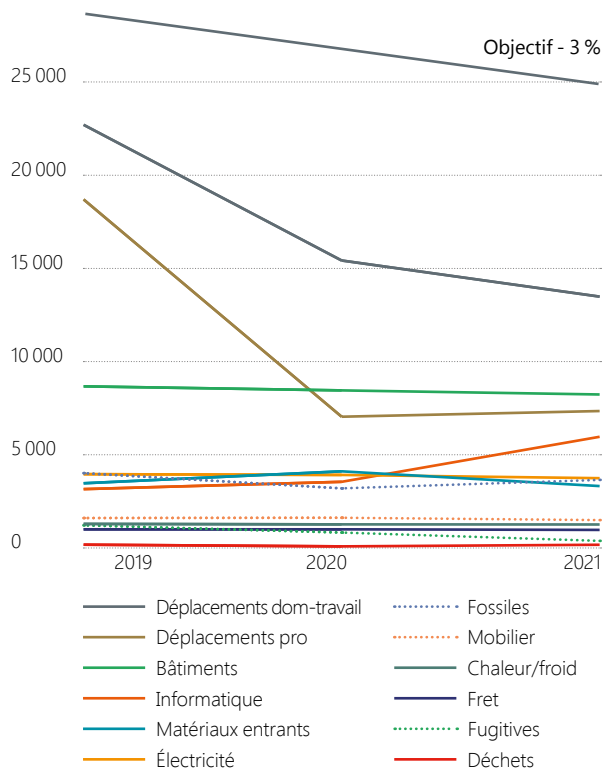
Le Groupe s'investit ainsi pour une croissance durable, avec pour objectif la réduction de ses émissions directes de gaz à effet de serre de 3 % par an. Grâce à la méthode *Science Based Targets*, les sources d'émissions de Covéa et les leviers pour les diminuer ont été identifiés. Une trajectoire pour réduire ces émissions a ensuite été établie. Cette « trajectoire bas carbone » constitue le fil directeur du Groupe sur le sujet avec trois grands jalons alignés sur les objectifs mondiaux définis par les COP 21 et 26 : 2024, 2034 et 2050. L'impact carbone de Covéa est principalement lié aux déplacements des salariés ainsi qu'à la détermination et à l'utilisation des immeubles et des matériels nécessaires à l'activité.

BILAN CARBONE 2021



- 42 % déplacements
- 31 % immobilisation
- 17 % énergie
- 7 % matériaux entrants
- 1,9 % fret
- 0,7 % fluides frigorigènes
- 0,3 % déchets

TRAJECTOIRE BAS CARBONE



Actions de l'année et résultats

En 2021, Covéa a poursuivi son engagement pour réduire l'impact environnemental lié aux déplacements de ses collaborateurs, tant pour les trajets professionnels que pour les trajets domicile-travail. Cela s'est traduit par l'ajout de nouveaux véhicules hybrides rechargeables et électriques dans les catalogues de flottes de location longue durée et l'hybridation ou l'électrification d'une partie de la flotte des directeurs.

Concernant les déplacements domicile-travail, les collaborateurs du Groupe ont été sensibilisés à la mobilité douce via un important plan vélo. Des animations autour du marquage, des réparations, l'essai de vélos à assistance électrique et un challenge visant à parcourir collectivement le plus de kilomètres possibles ont été organisés. Sur ce dernier, tous les 100 kilomètres, le Groupe s'est engagé à replanter un arbre. Ainsi, en 2021, 1 000 arbres ont été plantés. Une étude a également été menée en vue de faire évoluer les infrastructures du Groupe pour favoriser les mobilités douces, notamment pour les collaborateurs se déplaçant à vélo (douches, abris vélos, rampes, voies cyclables au sein des campus, etc.).

Covéa Immobilier a poursuivi le déploiement et l'animation de sa politique de développement durable. Ainsi, une plénière de l'immobilier d'exploitation s'est tenue en juin et a été un moment fort dédié à cette thématique. Une action fédératrice et concrète de plantation d'arbres a aussi été réalisée avec l'opération « MyTree », où les collaborateurs ont contribué à un projet de plantation de 350 arbres à l'automne 2021.

Sur la réduction des consommations d'énergie, Covéa Immobilier a poursuivi ses efforts au sein du parc du Groupe durant l'année 2021 avec la mise en place du projet « Éco Énergie Tertiaire » : structurés et lancés au sein des Pôles Exploitation Le Mans, Niort et Paris, les premiers plans d'actions ont été établis avec un cabinet conseil en gestion de l'énergie, en vue d'atteindre les objectifs de réduction de 40 à 60 % de consommation d'énergie dans les délais réglementaires exigés.

Par ailleurs, fort de son engagement à réduire son empreinte environnementale, Covéa Immobilier recherche, pour ses immeubles en propriété, une certification et/ou un label environnemental lors de tout projet de construction.

62 840 m²

certifiés/labellisés « Travaux » pour le patrimoine Exploitation des sites centraux (identique à 2020).

+ de 68 000 m²

certifiés et labellisés « Exploitation » (65 770 m² en 2020).

L'axe économie circulaire a également été développé avec le réemploi de matériaux sur les chantiers et la recherche de matériaux de réemploi en alternative aux matériaux neufs, dans le cadre du programme « Booster du Réemploi ».

En outre, une politique de gestion des déchets de chantier a été définie. Celle-ci sera déployée en 2022 via un projet pilote sur un chantier du pôle Le Mans, avant généralisation à tous les pôles et à tous les chantiers. Des pilotes ont été également mis en œuvre pour favoriser le réemploi de mobilier, *in* ou *ex situ*. Enfin, une analyse règlementaire a été menée sur la traçabilité de nos déchets en vue de déployer en 2022 un registre pour l'ensemble des déchets du Groupe et de définir une stratégie en matière d'obligation imposée à nos prestataires et fournisseurs sur ce sujet.

Durant l'année 2021, Covéa a poursuivi son engagement fort amorcé en 2020 pour réduire ses déchets :

- le projet « Zéro Plastique » a été complété par une nouvelle distribution de gobelets réutilisables en juillet 2021 ;
- une solution de collecte et de recyclage des mégots de cigarettes est déployée sur de nombreux sites centraux ;
- à l'occasion de la Semaine Européenne de la Réduction des Déchets, Covéa a mené une opération de collecte inédite de matériels informatiques non utilisés en partenariat avec l'association « Les Ateliers du Bocage », reconnue depuis plus de 25 ans pour son expertise en tri et réemploi ainsi que pour ses activités environnementales et numériques solidaires ;
- un pilote de recyclage des masques a été lancé sur les sites du Mans et Paris Saint-Lazare.

Sur le volet restauration, des actions « anti-gaspillage » ont été mises en œuvre en lien avec notre prestataire Sodexo sur tous les restaurants. L'offre de plats non carnés (en faveur de la trajectoire bas carbone) a été élargie.

10,95 kgeqCO₂/m²

émissions de gaz à effet de serre liées à l'énergie/m² pour Fidélia Assistance (11,01 kgeqCO₂/m² en 2020 et 9,56 kgeqCO₂/m² en 2019)

La tonne équivalent CO₂ est calculée en multipliant les kWh d'énergie consommés 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 suivant la dernière version en vigueur.

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 sur une année glissante du 1^{er} décembre au 30 novembre.

Aucun effectif Fidélia n'est représenté sur les sites de Montparnasse et Tivoli. Les surfaces prises en compte dans le calcul de la surface utile brute (SUB) sont les m² de bureau (hors surfaces de parking). La SUB est la surface plancher à l'intérieur des murs hors trémies d'escaliers, trémies d'ascenseur, gaines techniques, terrasses, balcons et toitures terrasses. Le périmètre de consolidation de la donnée est Fidélia Assistance.

Mécénat pour comprendre les enjeux de la transition énergétique et écologique

L'analyse et la prévention des risques, notamment climatiques, sont au cœur du métier d'assureur. Elles reposent sur des connaissances et des expertises croisées permettant une meilleure anticipation des risques et de leurs conséquences.

En apportant, en 2021, son soutien au programme « Avenir Commun Durable », porté par le Collège de France, Covéa s'investit dans la recherche sur les questions environnementales et favorise le partage et la diffusion des savoirs. Cette action de mécénat se traduit concrètement par la création d'une chaire « Avenir Commun Durable » dont l'enseignement est gratuit et ouvert à tous.

Cette chaire devra notamment répondre aux besoins d'informations scientifiques rigoureuses sur ces thématiques largement attendues par les jeunes. C'est ce que souligne l'enquête IPSOS initiée par le Collège de France, « Les jeunes et la science : quelle crédibilité accordent-ils aux scientifiques sur les questions environnementales ? », menée auprès d'un panel de 1 018 jeunes de 18 à 35 ans en 2021. Il ressort de cette étude que près de la moitié des jeunes interrogés (47 %) pense que la réalité du réchauffement climatique n'a pas encore été démontrée.

3.1.5 Promouvoir la RSE dans la pratique des affaires

Politique

Le Groupe fonde sa stratégie d'engagement sociétal sur un socle de responsabilités fortes parmi lesquelles figurent, entre autres, l'éthique des affaires, la lutte anticorruption, les achats responsables, le devoir de vigilance ou encore la lutte contre la fraude.

Dans ces différents domaines d'actions, nos engagements éthiques reposent sur 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. Il s'agit là de fondements non négociables sur lesquels sont déployés des éléments prescriptifs.

Différentes directions du Groupe, notamment la Direction de l'Engagement sociétal, la Direction Conformité et la Direction des Risques, assurent, chacune à leur niveau, le développement et le respect de ces valeurs. Des programmes d'amélioration continue, associant les directions opérationnelles, contribuent à la diffusion desdits principes de responsabilité au sein des métiers.

Actions de l'année et résultats

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 mis en place un module interactif de formation.

36 %

des collaborateurs ont suivi la formation sur les fondamentaux de la RSE à fin 2021 (31 % en 2020).

La présentation de la stratégie d'engagement sociétal et les actions réalisées ou en cours ont largement été relayées en interne et à l'externe pour inciter les parties prenantes du Groupe à s'approprier l'engagement RSE de Covéa et à se mettre en action.

Le déploiement de cette stratégie est également présenté chaque année dans les Conseils d'administration.

Achats responsables

Dans sa politique d'achats, Covéa s'engage durablement sur l'impact sociétal de ses achats. Le Groupe prend en compte leurs effets environnementaux, sociaux et sociétaux sur ses parties prenantes internes comme externes. Concrètement, cette politique repose sur :

- l'intégration d'entreprises du secteur du travail protégé et adapté et/ou de travailleurs indépendants handicapés dans les consultations et appels d'offre, à chaque fois que l'offre du marché le permet ;
- 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.

Covéa a mis en place et pilote des indicateurs pour suivre les effets de cette politique :

- nombre de fournisseurs du secteur du travail protégé et adapté (STPA) consultés vs nombre de fournisseurs STPA retenus par les métiers ;
- nombre de fournisseurs PME consultés vs nombre de fournisseurs PME retenus par les métiers ;
- chiffre d'affaires (montant des commandes exprimé en €) réalisé auprès des fournisseurs STPA et PME.

118 %

d'augmentation des commandes avec le secteur STPA.

11 %

d'augmentation avec les PME.

En 2021 par rapport à 2020 (périmètre indirect : frais généraux).

En outre, un dispositif global d'évaluation, appelé « Programme Tiers », a été mis en œuvre au sein du Groupe, afin d'encadrer les relations de Covéa avec ses parties prenantes externes. Dans ce cadre, les tiers fournisseurs et prestataires font l'objet d'un pilotage accru du risque fournisseur.

Par ailleurs, Covéa sensibilise ses collaborateurs aux achats responsables via des actions de communication réalisées tout au long de l'année. En 2021, par exemple, tous les acteurs du processus achats, acheteurs et directions métier, ont bénéficié de la campagne de communication « Série Achats Responsables » organisée autour des objectifs fixés par le Groupe. À cette occasion, les actions menées sur le catalogue de fournitures de bureau alliant produits éco-conçus et réduction de l'empreinte carbone ont été valorisées.

Covéa sensibilise également ses parties prenantes externes. Ainsi, les Directions Engagement sociétal et Performance et Stratégie achats ont organisé en 2021 une rencontre « Achats engagés : priorité handicap » à laquelle une cinquantaine d'entreprises de services numériques (ESN) et des directions

métier ont participé. La stratégie d'impact sociétal et les objectifs du Groupe en faveur de l'insertion et du maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap y ont été présentés. Une démarche collaborative est désormais engagée avec ces ESN pour atteindre les ambitions que nous nous sommes fixées en matière d'achats responsables.

Devoir de vigilance

Covéa élabore, met en œuvre et publie son plan de vigilance. Celui-ci identifie notamment les risques envers les droits humains, les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement liés aux activités d'assurance et de réassurance du Groupe et de ses filiales.

Covéa a déployé un mécanisme d'alerte permettant de recueillir les signalements relatifs à ces risques. Ce dispositif, hébergé sur une plateforme accessible en France et dans le monde entier, est disponible en trois langues : français, anglais et italien. Les signalements sont recueillis et traités de manière confidentielle par le référent alertes du Groupe de manière à assurer l'anonymat des lanceurs d'alerte. Ce mécanisme d'alerte est mutualisé avec le dispositif d'alerte prévu par la loi Sapin II. Il a été actionné cinq fois en 2021.

Éthique des affaires

La charte éthique de Covéa, déployée depuis 2016, a totalement été réactualisée en 2021 pour s'inscrire pleinement dans les nouvelles ambitions du Groupe, en intégrant notamment les composantes de la responsabilité sociale, sociétale et environnementale de l'entreprise.

La charte est le document de référence des valeurs éthiques du Groupe et un repère commun qui permet à chacune et chacun d'incarner ses valeurs et d'exercer sereinement ses activités professionnelles.

Elle a vocation à guider les collaborateurs dans les comportements attendus et les comportements à éviter ou à proscrire. Elle a fait l'objet d'un large déploiement en interne comme en externe et est accessible en français et en anglais sur le site institutionnel www.covea.eu.

Lutte anticorruption

Le Groupe applique une politique de « tolérance zéro » en matière de corruption et la condamne sous toutes ses formes. Conformément à la loi Sapin II qui impose aux grandes entreprises françaises de mettre en place un programme de conformité anticorruption, Covéa déploie un dispositif de prévention et de détection de la corruption.

Celui-ci comporte notamment :

- une cartographie des risques d'exposition aux faits de corruption ;
- un code de conduite anticorruption, annexé au règlement intérieur ;

- un régime disciplinaire permettant de sanctionner les manquements à ce code ;
- un registre des cadeaux et des invitations ;
- un dispositif d'alerte professionnelle, permettant de signaler au référent alertes du Groupe toute situation contraire au code de conduite anticorruption ;
- un programme de formation dédié, visant à sensibiliser les collaborateurs à la lutte contre la corruption ;
- une procédure comptable et un plan de contrôles comptables ;
- des mesures d'évaluation et de contrôle du bon fonctionnement du dispositif anticorruption.

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 permettre aux collaborateurs d'identifier les différentes formes de corruption, de connaître le dispositif déployé par le Groupe pour lutter contre, de susciter les bons réflexes et d'évaluer leurs connaissances sur le sujet.

90 %

des cadres de Fidélia ont réalisé le parcours de formation (87 % en 2020).

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). Évolution méthodologique du calcul en 2021 = les effectifs considérés sont hors alternants. Périmètre 2020 retraité sur les mêmes bases.

Lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme

Le groupe Covéa est pleinement sensibilisé aux enjeux de la réglementation sur la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT) et à ceux du gel des avoirs.

Le cadre réglementaire associé évolue régulièrement et démontre la préoccupation toujours croissante des autorités compétentes.

Des procédures spécifiques en place au sein du Groupe couvrent les attendus réglementaires et permettent d'exercer une vigilance permanente en matière de LCB-FT et de gel des avoirs.

Elles sont formalisées, diffusées aux personnes concernées et mises à disposition des collaborateurs et des réseaux commerciaux sur les intranets.

Ces procédures sont revues annuellement et actualisées en cas de modification de la classification des risques du Groupe ou d'évolution réglementaire. Elles couvrent les sujets suivants :

- l'entrée en relation d'affaires et la connaissance du client, notamment concernant les Personnes Politiquement Exposées (PPE), l'actualisation de ces informations,
- la détection des personnes faisant l'objet d'une mesure de gel des avoirs,
- la surveillance des opérations atypiques et la mise en œuvre de mesures de vigilance tout au long de la relation d'affaires,
- l'examen renforcé des situations à risques et la déclaration des soupçons à Tracfin,
- la formation du personnel sur l'ensemble de ces mesures permettant de respecter la réglementation LCB-FT et le gel des avoirs,
- le contrôle interne de la bonne mise en œuvre de ces dispositifs au sein du Groupe.

En 2021, l'ensemble des réseaux et des personnels exposés au risque LCB-FT a été invité à actualiser ses connaissances en la matière au travers d'une formation e-learning.

Lutte contre la fraude externe

Au regard de ses valeurs mutualistes, la lutte contre la fraude externe est une priorité pour Covéa, ainsi qu'un enjeu réglementaire de maîtrise de ses risques opérationnels, selon 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.

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. Le dispositif est conforme aux réglementations relatives à la protection des données et à la vie privée (RGPD et loi sur la protection des données).

Par ailleurs, 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

Le groupe Covéa respecte ses obligations de reporting « Pays par pays » (CBCR) et transmet l'ensemble des informations attendues à l'administration fiscale française, conformément aux dispositions de la loi visant à lutter contre l'érosion de la base imposable et à celles du transfert de bénéfices à l'étranger : ces informations font l'objet d'un échange automatique avec les administrations fiscales des pays où le Groupe est implanté.

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

Concernant les transactions intra-Groupe transfrontalières, Covéa se conforme à la norme de l'OCDE et veille à ce que les politiques de prix de transfert mises en œuvre au sein du Groupe respectent le principe de pleine concurrence.

En France, le Groupe dépose annuellement une déclaration détaillant sa politique de prix de transfert et produit une documentation pour les entités soumises à cette obligation.

100 % des entités françaises concernées disposent de cette documentation pour l'exercice 2020. La documentation 2021 sera établie, classiquement, après la clôture des comptes.

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

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

Covéa attache une vigilance extrême à la protection et à la confidentialité des données, à la transparence de l'information des personnes concernées, à la conformité de ses processus de collecte et traitement de données et à la sécurité des systèmes d'information.

Le Groupe veille également à anticiper les réglementations et les conséquences des évolutions technologiques et participe activement aux réflexions de la profession sur l'application du règlement général sur la protection des données (RGPD).

En 2021, Covéa a poursuivi sa démarche de mise en œuvre des principes édictés par le RGPD, en s'appuyant sur une équipe de cinq personnes entièrement dédiée à la protection des données et sur les relais nommés dans les principales directions métiers traitant des données à caractère personnel,

avec notamment la prise en compte de la démarche « *Privacy by design* » dans ses différents projets et la réalisation des Analyses d'Impact relatives à la Protection des Données (AIPD) nécessaires. Le Groupe a également mené les actions permettant la mise en conformité avec la nouvelle réglementation sur les cookies et la mise en œuvre d'un consentement pour les traceurs le justifiant.

Enfin, Covéa a formé ses collaborateurs à l'usage des données sensibles et aux règles de protection des données personnelles.

96 %

des collaborateurs de Fidélia ont réalisé le module de formation « Mission RGPD » en 2021 (97 % en 2020).

Indicateur clé de performance - Périmètre société juridique = nombre de collaborateurs présents au 31/12 ayant terminé le module de formation « Mission RGPD »/base sociale (CDI, hors suspendus + CDD).
Évolution méthodologique du calcul en 2021 = les effectifs considérés sont hors alternants. Périmètre 2020 retraité sur les mêmes bases.

La politique de prévention du risque de cyberattaques de Covéa et de ses filiales, dont Fidélia Assistance, leur permet d'assurer la continuité des 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 de la Sécurité des systèmes 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 (MAAF, MMA et GMF) ;
- une campagne de communication sur l'intranet, le réseau social du Groupe, avec des e-mails, des jeux-concours et des exercices d'hameçonnage visant l'ensemble des collaborateurs pour les sensibiliser à la manière d'identifier une tentative de *phishing* et les aider à développer les bons réflexes ;
- un parcours de formation comprenant plusieurs modules dont les situations de mobilité, le mot de passe, la mise à jour des équipements informatiques, les liens et les pièces jointes, etc.

51%

des collaborateurs de Fidélia ont réalisé au moins un module du parcours de formation SSI (49 % en 2020).

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).

3.2 Employeur responsable

Covéa, dont Fidélia Assistance, 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. 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, de promotion de la diversité et de dialogue social.

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

Politique

La politique de prévention des risques professionnels et de santé au travail de Covéa a vocation à :

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

Cette politique s'appuie, au sein de la Direction générale des Coopérations humaines, sur une équipe dédiée transverse qui intervient sur les différents sites du groupe Covéa. Par ailleurs, les collaborateurs peuvent contacter directement une équipe de proximité spécialisée.

Actions de l'année et résultats

Dans le prolongement de 2020, l'année 2021 a elle aussi été impactée par la crise sanitaire. Le défi a été d'accompagner toutes les directions suite aux évolutions des exigences sanitaires tout en restant à l'écoute des situations individuelles et collectives.

Ainsi, Covéa a maintenu une cellule de prévention des risques pour soutenir et écouter les collaborateurs et les managers. Covéa a également sensibilisé les collaborateurs pour favoriser leur vaccination et a veillé à permettre une reprise progressive d'activité sur les sites, tout en maintenant les mesures barrières.

L'équipe de prévention et de santé au travail a poursuivi la mise en œuvre de ses plans d'action majeurs pour la gestion sanitaire de la crise et la gestion de la santé mentale des collaborateurs, comprenant notamment :

- la généralisation du télétravail pour les postes permettant une activité à distance lors des deux confinements. En 2021, le Groupe a aménagé 291 postes de télétravail au domicile de collaborateurs dont l'état de santé le nécessitait (270 en 2020) ;
- un dispositif de retour partiel sur site lors du déconfinement, en conformité avec les normes publiques ;
- des communications sur l'intranet (« Gardons le contact », foire aux questions, animation de réseaux, *e-letters*, guides de bonnes pratiques et de consignes du télétravail en période de confinement, trucs et astuces, etc.) ;
- l'animation des plateformes de ressources managers (tutoriels de bonnes pratiques, astuces et ressources, e-learning en accès libre, etc.) ;
- un programme d'accompagnement et de soutien psychologique pour les managers et les collaborateurs en situation fragile (isolement, troubles psychologiques, personnes vulnérables, violences conjugales, etc.).

Par ailleurs, le Document Unique de Covéa a été actualisé. Les risques prioritaires ont fait l'objet d'un plan d'action annuel de prévention sur trois champs :

- agir sur l'environnement de travail ;
- 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.

Covéa a également poursuivi le développement des connaissances des collaborateurs en prévention, notamment via l'élaboration d'un *escape game* sur les addictions et la mise à disposition d'un programme de e-learning sur les gestes de secours.

Enfin, Covéa a poursuivi ses actions récurrentes de prévention et de santé : études sur l'absentéisme, accidents de travail et de trajet, coordination entre les métiers, 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

Politique

C'est grâce aux femmes et aux hommes du Groupe que Covéa fait la différence pour développer 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 nouvel accord GPEC 2021-2023 (gestion prévisionnelle des emplois et des compétences), à concourir au maintien et au développement des compétences des salariés. Le Groupe s'engage également à faciliter la mobilité des collaborateurs, en renforçant la démarche prospective pour anticiper l'évolution des emplois, et en apportant les moyens de s'y préparer.

Actions de l'année et résultats

Dans le cadre du plan prévisionnel stratégique et social (PPSS), la communication du top 15 des métiers qui recrutent dans les trois prochaines années est actualisée chaque année. Le Groupe prévoit ainsi, grâce à une démarche prospective accrue, de renforcer ses besoins en recrutements à venir et d'éclairer les collaborateurs dans la construction de leur parcours professionnel.

Covéa encourage l'auto-apprentissage et l'apprentissage en situation de travail, avec la poursuite du développement de solutions multimodales : une offre de formations en libre-service enrichie, le déploiement de classes virtuelles, le test de simulateurs d'entretiens virtuels pour s'entraîner à des situations en relation client, entre autres.

Par ailleurs, un large plan de communication interne déployé à destination des collaborateurs et managers leur a rappelé

l'ensemble des dispositifs existants pour les accompagner dans le développement de leurs compétences, la construction et la mise en œuvre de leurs projets professionnels et souhaits de mobilité.

Enfin, une équipe dédiée à l'accompagnement des managers et au développement des filières métiers stratégiques a été mise en place.

96,6 %

taux d'accès à la formation professionnelle continue Fidélia (95,5 % en 2020).

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.

3.2.3 Promouvoir la diversité et l'égalité des chances

Politique

L'identité mutualiste de Covéa en fait un acteur impliqué dans l'égalité des chances. L'ambition du Groupe est de créer un impact sociétal fort, inclusif, concret pour accompagner chacune et chacun vers un monde de croissance durable. Covéa s'engage ainsi à promouvoir la diversité à travers une démarche inclusive, en accordant une place à tous les collaborateurs, quelles que soient leurs singularités, leurs différences et leurs opinions.

Cette ambition s'illustre à travers cinq axes majeurs :

- la promotion de la diversité et de l'inclusion ;
- la prévention et la lutte contre les discriminations et toutes formes de violences ;
- l'égalité des chances et l'égalité de traitement pour tous dans l'accès à l'emploi, le recrutement, les parcours professionnels et au quotidien dans l'environnement de travail ;
- l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et la mixité des métiers ;
- le recrutement et le maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap.

La politique du Groupe et ses engagements vis-à-vis des collaborateurs ont reçu plusieurs récompenses internationales : Covéa occupe la 175^e place dans le classement 2022 du *Finan-*

cial Times des entreprises européennes « leaders » en termes de diversité en Europe sur un panel de 850 entreprises. Covéa a également été positionné pour la première fois dans le *World's Top Female-Friendly companies* de Forbes avec une 196^e place mondiale sur un panel de 300 sociétés mondiales.

Actions de l'année et résultats

Emploi et insertion des personnes en situation de handicap

La signature de l'accord Handicap pour une période de trois ans (2021-2023) a pour objectif l'intégration des personnes en situation de handicap de manière inclusive, en contribuant à leur employabilité. Une forte ambition : recruter 150 collaborateurs en situation de handicap à fin 2023. Un livret interactif a été mis à disposition des collaborateurs pour partager et expliquer les principaux axes de cet accord.

6,7 %

taux d'emploi des personnes en situation de handicap en 2021.

49

collaborateurs en situation de handicap recrutés en 2021 (25 en 2020).

363

collaborateurs accompagnés par la Mission Handicap et le pôle santé au travail (366 en 2020).

Par ailleurs, un référent a été nommé pour la mise en place des projets d'accessibilité numérique et physique.

Prévention et lutte contre les discriminations

- Ajout d'un nouveau module « Ayons les bons réflexes pour être inclusifs » au sein du dispositif.

- « La diversité pour faire la différence » en ligne depuis 2019. 55 % des collaborateurs ont suivi le e-learning en 2021.
- Poursuite du déploiement du module « Recruter sans discriminer » destiné aux chargés de recrutement. 40 chargés de recrutement formés.
- Création d'un nouveau module de formation « Communiquer de manière inclusive » à déployer sur 3 ans et destiné aux professionnels de la communication.

Égalité entre les femmes et les hommes

- Signature d'un nouvel accord triennal (2021- 2023) relatif à l'Égalité professionnelle femmes-hommes, portant sur six domaines d'action : la promotion professionnelle et le recrutement externe, la formation professionnelle, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle, les violences sexistes et sexuelles et enfin la rémunération effective. Ces domaines d'action sont structurés autour d'objectifs et d'engagements concrets. Des plans de mise en œuvre doivent permettre de les atteindre.

Plusieurs actions marquantes :

- un objectif de féminisation des cadres à 57 % ;
- l'augmentation de l'enveloppe destinée à la réduction des écarts de rémunération à 600 K € sur la durée de l'accord ;
- l'indemnisation du congé paternité au-delà du régime légal, portée au niveau du salaire net sur toute la durée du congé paternité ;
- poursuite du déploiement du module de formation « Parcours et projet au féminin » dont les objectifs sont d'accompagner les femmes dans leurs projets professionnels et de développer leur leadership, avec 75 collaboratrices formées par an.
- Création du nouveau module de formation « Agir contre les violences sexistes et sexuelles », à déployer sur 3 ans et destiné aux acteurs Ressources Humaines et aux partenaires sociaux.

TAUX DE FÉMINISATION DES CADRES PAR STATUT

Non cadre		Cadre		Taux de féminisation global	
2021	2020	2021	2020	2021	2020
71,8 %	71 %	48 %	48,8 %	67,5 %	67 %

Indicateur clé de performance - Périmètre – Fidélia Assistance -
= nombre de femmes (en CDI hors suspendus + CDD) par statut/base sociale (CDI hors suspendus + CDD) par statut.

Par ailleurs, la part des femmes au Conseil d'administration de Fidélia Assistance est de 50 %¹ à fin 2021.

¹ Hors administrateurs représentants des salariés conformément à la réglementation applicable aux Conseil d'administration de SA.

Le réseau Cov&elles (réseau de femmes Covéa), animé par 40 ambassadrices de proximité dans les régions, mène les actions pour la promotion des carrières féminines et la mixité des métiers. La rencontre annuelle du réseau s'est déroulée en décembre, en distanciel, avec plus de 350 participant(e)s.

Insertion professionnelle des jeunes

Covéa s'engage à favoriser l'insertion des jeunes dans la vie professionnelle, afin de renforcer et renouveler les compétences de l'entreprise et de soutenir l'accès à la formation pour tous.

400

alternants ont été recrutés pour la rentrée 2021-2022 sur l'ensemble des secteurs d'activité du Groupe, soit le double de 2020.

D'ici 2022, Covéa a pour objectif d'atteindre 3 % de l'effectif total du Groupe en alternance, soit environ 600 nouveaux alternants. Pour mieux les soutenir, un dispositif complet a été mis en place dont une communauté dédiée pour les accompagner et pour les fédérer.

En reconnaissance de son engagement en faveur de l'insertion professionnelle des jeunes, Covéa a obtenu en 2021 la certification « Happy Trainees Alternance », à l'issue d'une enquête menée auprès de l'ensemble des alternants qui a positionné le Groupe en 1^{er} parmi les entreprises faisant vivre les meilleures expériences à leurs alternants.

3.2.4 Maintenir la qualité du dialogue social

Politique

Covéa est attaché à un dialogue social de qualité. Celui-ci s'exerce au sein de différentes instances, selon le périmètre de 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.

Après plus de deux ans et demi de fonctionnement en distanciel, les instances représentatives du personnel ont pu de nouveau, à partir de juillet 2021, tenir des réunions en présentiel. Afin de faciliter la participation de tous, la possibilité a été laissée

à ceux qui le souhaitent, qu'il s'agisse des élus ou d'intervenants au titre de la Direction, d'assister aux réunions à distance.

Par ailleurs, si le dialogue social a moins porté sur la pandémie, il n'en est pas moins resté fourni, notamment en termes de négociation d'entreprise.

Ainsi, Covéa a notamment signé deux accords majeurs. Le premier, relatif à la GPEC, est destiné à accompagner les collaborateurs dans leurs projets professionnels. Le deuxième, portant sur le télétravail et le droit à la déconnexion, s'inscrit dans la continuité de l'accord triennal sur le même thème signé en 2018, tout en élargissant la possibilité du télétravail pour les collaborateurs du Groupe.

L'ensemble des réunions organisées avec les instances représentatives du personnel ont représenté pour le pôle Affaires sociales de Covéa 53 % de son activité totale annuelle (nombre de jours de réunions rapporté au nombre de jours ouvrés).

Actions de l'année et résultats

Dans le cadre de la négociation d'entreprise, les accords collectifs ci-dessous ont été signés au sein de l'UES Covéa.

- Accord collectif relatif à la gestion des parcours, des emplois et des compétences au sein de l'UES Covéa (dit « Accord GPEC »).
- Accord collectif relatif à l'égalité professionnelle Femmes-Hommes au sein de l'UES Covéa.
- Accord collectif en faveur de l'emploi des salariés en situation de handicap au sein de l'UES Covéa.
- Avenant n°1 à l'accord collectif relatif à la participation au sein de l'UES Covéa (exercices 2020-2021-2022).
- Avenant n°3 concernant l'accord collectif de groupe en faveur de la préparation et de l'amélioration de la retraite au sein du groupe Covéa, relatif à la transformation du PERCO en PERE COLLECTIF.
- Procès-verbal de désaccord 2020 relatif au temps de travail et à ses aménagements au sein de l'UES Covéa.
- Procès-verbal de désaccord salarial 2021 au sein de l'UES Covéa.
- Avenant n°4 à l'accord collectif de groupe relatif au plan d'épargne groupe Covéa.
- Avenant n°4 concernant l'accord collectif de groupe en faveur de la préparation et de l'amélioration de la retraite au sein du groupe Covéa, portant sur le PERE COLLECTIF.
- Accord de groupe relatif au télétravail et au droit à la déconnexion au sein du groupe Covéa (2022-2023-2024).
- Avenant n°2 à l'accord d'intéressement Groupe Covéa du 28 juin 2019 – Exercice du 1^{er} janvier 2021 au 31 décembre 2021.
- Accord de substitution écoutes qualité.
- Accord de substitution temps de travail.

3.3

Assureur responsable

Les valeurs d'engagement humain, de proximité, de solidarité, de responsabilité et de recherche du progrès guident Covéa, dont Fidélia Assistance, dans l'exercice de son métier d'assureur.

Tout au long de la relation avec ses sociétaires et clients, Covéa, au travers de ses marques, se donne pour mission de les accompagner.

Dans la conception de ses offres et services, comme dans la gestion des contrats ou dans les prestations d'indemnisation, les marques de Covéa cherchent à répondre aux enjeux sociétaux et environnementaux.

En intégrant la prévention au cœur de son métier d'assureur, le Groupe veille également à anticiper et à prévenir les risques.

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

Politique

Axe majeur de la stratégie 2019-2021, l'expérience client doit être efficiente tout au long de la relation. Dans un monde marqué par de profonds bouleversements, Covéa, par l'intermédiaire de ses marques, veut être au rendez-vous des garanties et des services auxquels les clients aspirent : envol des nouvelles technologies, allongement de la durée de la vie, essor des réseaux sociaux, progrès scientifique, entre autres.

Covéa a créé pour cela des offres et des services plus simples, plus fiables et plus rapides, s'adaptant aux évolutions sociétales via une plateforme de services et d'offres.

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 les contacts à valeur et travailler la nouvelle complémentarité entre les réseaux physiques et les contacts à distance ;
- accélérer le développement de la plateforme de services ;
- renforcer la connaissance des clients pour leur offrir au bon moment des produits et services dont ils ont besoin ;
- anticiper et imaginer les modèles digitaux de demain.

Actions de l'année et résultats

Suivi de la satisfaction clients

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

8,9/10

Note de satisfaction à chaud de Fidélia pour MAAF, MMA et GMF (8,9 en 2020).

79 %

des clients se sont déclarés très satisfaits avec des notes de 9 et 10/10 (78 % en 2020).

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 globale de ce contact ?".

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

Les insatisfactions clients sont suivies par le Département Relation clients, qui a pour mission de réceptionner, analyser et répondre aux réclamations consécutives à une intervention d'assistance, ainsi que de contribuer à la démarche d'amélioration continue par la remontée des dysfonctionnements traités, en interne et auprès des entités concernées.

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

3 876 réclamations (écrites ou orales, toutes marques confondues) ont été traitées en 2021, soit une diminution de 3,82 % par rapport aux volumétries de l'exercice 2020. Cette

baisse s'explique par une régularisation statistique réalisée en janvier 2020 pour une volumétrie de 532 réclamations relatives à des dommages prestataires allant de 2016 à 2019.

En volumétrie corrigée, la variation est donc à considérer à la hausse de 10,82 % (3 498 réclamations ayant été traitées en 2020).

Une refonte de l'outil de traitement des réclamations livrée en décembre 2021 requiert une réserve temporaire sur les données chiffrées communiquées pour 2021, une stabilisation des requêtes étant en cours de mise en œuvre sur T1 2022.

Une politique volontariste d'accompagnement des victimes de sinistres corporels

Au sein de la Direction Indemnisation corporels, des équipes pluridisciplinaires interviennent pour proposer aux victimes de sinistres corporels un accompagnement, en complément de l'indemnisation pécuniaire. Les gestionnaires et les inspecteurs corporels, accompagnés d'experts internes ou externes de type ergothérapeutes, architectes, assistantes sociales, peuvent ainsi délivrer des conseils, proposer des solutions en termes de réinsertion sociale, d'adaptation de l'habitat et de mobilité.

Le dispositif « Connaissance Occupation Terrain » a pour vocation de décliner, au niveau 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 se traduit 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, entre autres.

Par ailleurs, 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 des Cap emploi spécialisés dans l'emploi des travailleurs handicapés. L'objectif est de favoriser l'insertion ou la réinsertion professionnelle des victimes accidentées et des tiers à indemniser, tout en complétant le dispositif en place avec les assistantes sociales de la Direction Indemnisation corporels.

Dispositif en cas d'événements climatiques

En cas d'événements climatiques exceptionnels, MAAF, MMA et GMF peuvent positionner des unités mobiles sur le lieu sinistré avec l'aide d'un référent local. Les équipes mobiles

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. En complément, le référent local constate les dégâts pour adapter les mesures à prendre.

Accompagner les clients durant la crise sanitaire

En 2021, Fidélia a créé un dispositif unique et innovant d'assistance gratuite à domicile conçu pour faire face aux conséquences liées à une hospitalisation pour cause de Covid-19. Cette offre était éligible à un ménage français sur trois. Du 9 mars et jusqu'à la fin de l'année 2021, les sociétaires MAAF, MMA et GMF ainsi que les membres de leur foyer ont pu bénéficier gratuitement d'une assistance à domicile en cas d'hospitalisation due à la Covid-19.

Cette « Assistance Covid-19 » intégrait tout d'abord des prestations pouvant être mises en place dès le lendemain de la première nuit d'hospitalisation : livraison de repas et de médicaments, portage de courses ou encore soutien scolaire. Une fois levé le risque lié aux cas contacts du foyer, des services « au domicile » étaient également proposés : aide-ménagère, prise en charge du parcours domicile-école et activités extra-scolaires, transport post-hospitalisation.

Pour déclencher la mise en œuvre de ces prestations d'assistance, nos assurés ont bénéficié d'un numéro de téléphone dédié par marque, qu'ils pouvaient appeler dès le lendemain de l'hospitalisation et jusqu'à un mois après le retour de l'hôpital.

De mars à fin décembre 2021, grâce à plusieurs campagnes d'information menées par les marques, 6 224 appels de sociétaires ont été reçus et 850 prestations ont pu être missionnées (principalement sur de l'aide-ménagère et du portage de repas).

3.3.2 Adapter nos offres, nos services et nos prestations d'indemnisation aux enjeux sociétaux et environnementaux

Politique

Les offres d'assurance des marques de Covéa évoluent pour répondre aux changements sociétaux actuels et aux nouveaux besoins des clients.

Des travaux ont été réalisés avec les différentes directions métiers pour identifier les caractéristiques d'une offre d'assurance à impact sociétal et environnemental. Ces critères permettent d'évaluer l'existant et d'identifier des pistes d'amélioration afin de proposer des offres d'assurances répondant aux attentes des clients tout en améliorant leur impact sociétal et environnemental, tout au long de la vie des contrats.

Actions de l'année et résultats

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, géothermique...) et si besoin l'assurance de la revente d'électricité.

Automobile et deux-roues

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.

Une réduction tarifaire est également accordée aux conducteurs de véhicules écologiques.

Afin de limiter l'impact environnemental lors d'un sinistre automobile, habitation ou construction, il est nécessaire de promouvoir auprès de nos clients la réparation durable. Elle peut revêtir plusieurs formes : la réparation plutôt que le remplacement, l'utilisation de pièces de réemploi, le choix de partenaires spécialisés dans la réparation écologique.

Dans le cadre de la réparation des sinistres automobile, Covéa cherche à limiter son empreinte environnementale à travers différentes mesures :

- garantir la qualité de ses prestataires pour les sinistres automobile : Covéa analyse notamment la performance environnementale et les certifications des recycleurs, épavistes et dépanneurs ;
- mettre en place une stratégie globale d'incitation à l'utilisation de pièces de rechange issues de l'économie circulaire : Covéa privilégie les vitriers automobiles vertueux qui proposent la réparation du pare-brise plutôt que son remplacement, qui pratiquent la compensation carbone ou qui allouent des fonds à des ressourceries de l'économie sociale et solidaire ;
- favoriser l'évolution des techniques de réparation automobile : le technocentre Cesvi (détenu à 90 % par Covéa) favorise l'évolution des techniques de réparation automobile. Il promeut également, auprès des garagistes et experts, la réparation au lieu du remplacement et le réemploi de certaines pièces. Il dispense des formations aux réparateurs de véhicules électriques. Par ailleurs, un dispositif d'incitation à la réparation et à la rénovation des jantes des roues de voitures a également été instauré auprès de réparateurs automobiles en 2021 ;

- mettre en place des services permettant de supprimer les déplacements des clients, des réparateurs et des experts pour limiter l'empreinte carbone. Lors d'épisodes de grêle, les plateformes mobiles de débosselage se positionnent au plus près des clients impactés pour réparer les véhicules endommagés. 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 sa filiale Fidélia Assistance poursuivent leurs partenariats avec les principaux fabricants de peinture pour l'utilisation de peintures sans solvant.

Famille et Loisirs

Le contrat Famille et Loisirs de chacune des marques garantit les dommages corporels du conducteur d'un Engin de Déplacement Personnel Motorisé (EDPM), qu'il soit loué ou emprunté.

Assurances santé et prévoyance

Les offres collectives santé et prévoyance Covéa intègrent des services d'accompagnement pour les aidants de parents proches (informations, solutions de répit, conseils médicaux, aide à la reconversion professionnelle...) ainsi qu'une aide à domicile renforcée en cas de maladie grave des assurés. Elles prévoient également de la téléassistance pour les assurés de plus de 55 ans et un accompagnement psychologique spécifique suite à un traumatisme pouvant être lié à une maladie grave ou un traitement médical lourd, par exemple.

En 2021, une phase pilote a été menée pour assouplir les conditions d'attribution de l'aide-ménagère, afin de permettre à plus d'assurés d'en bénéficier.

Pour accompagner encore mieux nos clients et nos collaborateurs sur le volet de la santé mentale, en forte dégradation suite à la crise sanitaire, des phases de déploiement progressif vont leur donner accès à la méthode « Technique d'Identification des Peurs Inconscientes » (TIPI) permettant de libérer leurs émotions négatives stressantes et d'améliorer leur bien-être.

Par ailleurs, l'ensemble des services santé a fait l'objet de nombreuses communications tout au long de l'année, permettant ainsi à nos assurés de disposer du bon service au bon moment, pour la bonne gestion de leur capital santé.

Pour répondre aux impacts de la crise sanitaire, les trois marques ont mis en place la prise en charge de quatre consultations avec un psychologue ou un psychologue pour tous les assurés santé (individuels ou collectifs), de mars à décembre 2021.

En complément, les masques chirurgicaux ont été pris en charge de façon dérogatoire dans les assurances santé individuelles.

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

Politique

Covéa et ses marques mettent à profit leur connaissance du risque pour aider leurs sociétaires et clients à prévenir les risques liés à leur santé, leur mobilité, à leur vie domestique et professionnelle. Le Groupe s'appuie sur cette expertise pour enrichir les actions de prévention auprès des clients des marques de Covéa. Cet engagement s'exerce également au travers d'une politique de financement soutenue et renouvelée en faveur de la recherche, afin de prévenir de nouveaux risques de santé publique, technologiques ou climatiques.

Les actions de prévention menées par Covéa

Sensibilisation aux risques du quotidien : habitation et automobile

En créant l'Observatoire de la sécurité des foyers, Covéa s'engage à sensibiliser et surtout à faire adopter par chacun les bonnes pratiques permettant d'éviter les comportements à risque. En 2018 et 2020, l'Observatoire a ainsi sensibilisé au risque de cambriolage et au 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 d'information en vue de faciliter les potentielles déclarations de sinistre ;
- « Covisiomap » est un outil de prévention et de diagnostic des risques professionnels, il met à disposition des modèles de catastrophes sur les dix principaux risques climatiques et naturels ;
- « Coventéo » modélise les risques climatiques - grêle, sécheresses, orages et tempêtes - pour mieux comprendre et mesurer leur impact sur les portefeuilles en assurance et assistance ;
- en partenariat avec SEDIPEC, Covéa accompagne ses assurés situés en zone inondable afin de les équiper de matériaux anti-inondation et de rendre résiliente leur habitation face aux risques climatiques.

Covéa a également soutenu :

- l'application mobile CoachAAC 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.

Sécurité routière

Chacune des marques de Covéa sensibilise ses clients aux dangers de la route au travers de nombreuses actions et communications.

Prévention santé envers nos clients

En 2021, Covéa a poursuivi avec ses trois marques MAAF, MMA et GMF ses actions de sensibilisation à des problématiques majeures de santé publique. Les temps forts ont porté principalement sur l'accompagnement des assurés santé dans la gestion de leur budget santé, l'accès aux soins et la prise en compte de leur bien-être.

Le groupe Covéa a également renouvelé, au travers de ses marques, la prise en charge du vaccin anti-grippe pour tous ses assurés santé.

Par ailleurs, Covéa s'est engagé avec ses trois marques dans une démarche inédite de prévention en partenariat avec quatre autres acteurs majeurs de la protection sociale en France et GAE Conseil, une agence spécialisée en addiction. L'augmentation sans précédent des pratiques addictives liées au stress, à l'isolement social, aux restrictions imposées par la pandémie a en effet conduit le Groupe à se mobiliser fortement pour faire face à cette problématique de santé et construire ensemble une campagne de prévention. Sous la forme d'un *escape game* digital appelé « Addict' Town », cette approche originale, ludique et innovante a pour ambition de favoriser la prise de conscience des personnes concernées par une addiction, que ce soit à titre personnel ou pour un proche.

Tous les assurés santé du groupe Covéa profitent également des avantages apportés par Santéclair.

Santéclair est une plateforme d'orientation santé et filiale de plusieurs organismes complémentaires d'assurance maladie : Allianz, MAAF, MMA, Ipeca, la MGP. Depuis toujours convaincue que pour une société en bonne santé, il faut un juste accès aux soins pour tous, Santéclair aide les assurés à se repérer dans le système de santé.

À la croisée entre les professionnels de santé et les organismes complémentaires d'assurance maladie, Santéclair innove depuis 2003 pour créer un véritable écosystème de services qui favorise le juste accès aux soins pour tous ses bénéficiaires en les orientant aux différentes étapes de leurs parcours de santé. Ainsi, avec Santéclair, les assurés ont accès à :

- une aide pour sélectionner les bons professionnels et établissements de santé ;
- des soins et des équipements de qualité, à des tarifs négociés ;
- des conseils et aides pour faire des choix éclairés.

En 2021, de nouveaux services ont été proposés par Santéclair aux assurés santé des trois marques du Groupe : un outil

d'analyse des symptômes et d'orientation, un annuaire des professionnels reconnus en médecine douce, un programme d'accompagnement à l'achat de lunettes, ainsi qu'un réseau de chirurgiens dentistes spécialisés en orthodontie adulte.

Le mécénat et les partenariats pour mieux prévenir les risques

Innover grâce à la recherche

Depuis 2018, Covéa accompagne les chercheurs du centre de recherche biomédicale Clinatéc, favorisant ainsi la conduite de programmes de recherche sur le long terme.

En partenariat avec le CEA, le CHU de Grenoble, l'INSERM et l'Université Grenoble Alpes, pas moins de 90 cliniciens, chercheurs, biologistes, experts en micro-nanotechnologies et en électronique contribuent à la mise en œuvre d'un nouveau modèle de recherche biomédicale.

Deux programmes particulièrement innovants et d'envergure internationale sont soutenus par le Groupe et marquent, cette année encore, notre volonté d'une meilleure prise en charge des personnes en situation de handicap :

- Covéa NeuroTec, un projet destiné à ralentir, grâce à la lumière infrarouge, l'évolution et/ou les effets de la maladie d'Alzheimer ;
- le Projet BCI (*Brain-Computer Interface*) sur l'autonomisation du patient tétraplégique à la maison et l'évolution d'un exosquelette.

Informer et conseiller les aidants familiaux

45 % des Français déclarent* que la crise sanitaire a eu un impact sur leur perception de la vulnérabilité, pour eux-mêmes ou pour l'un de leurs proches. Avec cette prise de conscience, la condition des personnes vulnérables est plus que jamais au centre des préoccupations et constitue un enjeu sociétal majeur.

En soutenant, depuis 2018, l'association France Tutelle, dont la mission est d'accompagner les aidants-tuteurs familiaux, Covéa contribue à sensibiliser les familles sur la nécessité d'anticiper la vulnérabilité.

La recherche autour du bien vieillir

En 2021, Covéa a poursuivi son soutien en faveur d'une meilleure connaissance de la prévention des risques, notamment liés au vieillissement. Nos partenaires dans ce domaine sont : 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 Économiques » (TDTE), pour ses études sur le bien vieillir.

* Baromètre IPSOS France Tutelle/Covéa 2021.

3.4 Taxonomie européenne

Nouvelle réglementation européenne de la Taxonomie

Le Parlement européen a adopté le 18 juin 2020 le règlement européen Taxonomie (UE 2020/852) sur l'établissement d'un cadre visant à identifier les activités économiques durables au sein de l'Union européenne et à orienter les financements vers cette relance verte. En mettant à disposition des parties prenantes un cadre uniforme, notamment avec les objectifs environnementaux fixés dans ce règlement, la Commission européenne structure le processus de transition vers une économie résiliente et plus respectueuse de l'environnement.

La classification « taxonomie » s'articule autour de six objectifs environnementaux que doivent poursuivre les activités économiques pour être considérées comme durables :

1. l'atténuation du changement climatique ;
2. l'adaptation au changement climatique ;
3. la protection et l'utilisation durable des ressources aquatiques et marines ;
4. la transition vers une économie circulaire ;
5. la prévention et la réduction de la pollution ;
6. la protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Pour l'exercice 2021, seuls les deux premiers objectifs environnementaux relatifs au changement climatique sont applicables.

L'acte délégué sur l'article 8 du règlement Taxonomie (UE 2021/2178) définit le contenu et les modalités de publication sur les investissements durables pour les entreprises assujetties. L'acte délégué Climat (UE 2021/2139) précise les critères techniques d'analyse pour l'examen des activités durables eu égard aux deux premiers objectifs environnementaux. Les critères techniques au regard des quatre autres objectifs environnementaux ne sont pas encore publiés.

Pour qu'une activité soit durable, elle doit remplir les critères suivants :

- être éligible, c'est-à-dire être explicitement mentionnée dans les actes délégués du règlement Taxonomie ;
- contribuer substantiellement à un ou plusieurs des objectifs environnementaux précités ;
- ne causer aucun préjudice important à l'un des autres objectifs (*Do No Significant Harm*) ;
- être exercée dans le respect des garanties minimales ;
- être conforme aux critères d'examen technique établis par la Commission.

L'activité économique de la souscription d'assurance ou réassurance non-vie figure parmi les activités éligibles au titre de l'objectif environnemental « adaptation du changement climatique ».

Pour les entreprises d'assurance, cela se traduit par la publication d'indicateurs relatifs aux investissements ainsi qu'aux activités économiques d'assurance (non-vie).

Les textes prévoient un déploiement progressif des publications. Au titre des exercices 2021 et 2022, il s'agit de publier uniquement :

- la part des investissements destinés au financement ou associés à des activités économiques éligibles à la taxonomie/ total des investissements ;
- la part des primes non-vie brutes éligibles à la taxonomie/ total des primes non-vie.

Et à partir de l'année 2024, au-delà de l'éligibilité à la taxonomie, il faudra vérifier si ces activités respectent des critères d'examen techniques et ne nuisent pas aux autres objectifs environnementaux. Les publications porteront ainsi sur :

- la part des investissements destinés au financement ou associés à des activités économiques alignées à la taxonomie/ total des investissements ;
- la part des primes non-vie brutes alignées à la taxonomie/ total des primes non-vie.

3.4.1 Évaluation des investissements 2021 éligibles à la taxonomie

Pour Covéa, comme pour Fidélia, dont l'ambition est d'accompagner chacun vers un monde de croissance durable, les investisseurs ont un rôle majeur à jouer pour assurer la transition vers une économie bas carbone.

Fidélia publie pour la première fois des informations relatives à la part des investissements éligibles à la taxonomie européenne.

En tant qu'assureur, Fidélia doit publier, sur la base des données au 31 décembre 2021, la part dans le total des actifs :

- des investissements destinés au financement ou associés à des activités économiques éligibles à la taxonomie ;
- des investissements destinés au financement ou associés à des activités économiques non éligibles à la taxonomie ;
- des expositions dans les actifs totaux relatives aux gouvernements centraux, banques centrales et supranationales ;
- des instruments dérivés ;
- des investissements dans des entreprises non assujetties à la publication d'informations extra-financières en vertu de la NFRD.

Méthodologie de calcul du ratio des investissements éligibles

Pour le calcul du ratio, les chiffres considérés sont exprimés avec les caractéristiques suivantes :

- en valeur de marché (valeur boursière ou valeur d'expertise des immeubles), qui correspond aux pratiques de publication et communication sur les marchés financiers ;
- le total des actifs de placements couvre les produits de taux, les actions, l'immobilier et la trésorerie. Les coupons courus sur obligations et les unités de compte ne sont pas pris en compte ;
- réconciliation avec l'état récapitulatif des placements inclus dans les états financiers.

Par ailleurs, un exercice complémentaire volontaire et exploratoire a été réalisé sur le périmètre des valeurs mobilières confiées à Covéa Finance, société de gestion et filiale du Groupe à qui est confiée la très grande majorité des encours. Pour ce faire, Covéa Finance a fait appel au prestataire ISS pour l'évaluation des investissements éligibles à la taxonomie européenne.

La disponibilité des données ainsi que leur hétérogénéité est une limite à cette évaluation. En fonction de la qualité et du niveau de détail des informations recueillies, ISS évalue l'éligibilité des titres. Les différentes étapes du procédé et la dis-

ponibilité des données diminuent la qualité de l'évaluation. Le prestataire ISS ne couvre pas toutes les données des sociétés, en application de la note méthodologique ISS – Taxonomie : « *Les données sur la participation aux activités éligibles ainsi que sur les parts de revenus éligibles sont fournies pour plus de 59 000 émetteurs.* »

Définitions des catégories et périmètres

Les catégories liées à l'éligibilité ou à la non éligibilité des investissements à la taxonomie sont décrites ci-dessous.

- 1^{re} catégorie : part d'expositions sur des activités éligibles à la taxonomie

Ratio réglementaire : correspond à l'immobilier détenu en direct ou de façon indirecte car l'acquisition et la détention d'immeubles figurent comme activités éligibles en tant qu'activités permettant l'atténuation du changement climatique et l'adaptation au changement climatique.

Il s'agit de l'immobilier de placement, l'immobilier d'exploitation, les sociétés et fonds immobiliers et la dette hypothécaire.

Ratio volontaire : correspond à l'exercice réglementaire ainsi que, pour les actifs gérés par Covéa Finance, aux actions et obligations (sélectionnées à partir de l'extraction des man-

ats transparisés) considérées comme éligibles par le prestataire ISS suite à son analyse.

Les types d'actions et d'obligations sélectionnées pour l'analyse sont les actions, actions ordinaires, actions préférentielles, actions privilégiées, bons de souscription d'action, obligations convertibles en actions, obligations indexées sur l'inflation, obligations principales zéro coupon, obligations à taux fixe, obligations à taux révisable, obligations à taux variable et obligations à taux fixe/taux variable.

- 2^e catégorie : part d'expositions sur des activités non éligibles à la taxonomie

Ratio réglementaire : correspond à la part d'expositions sur des activités non éligibles à la taxonomie, majoritaire sur l'exercice 2021 puisque les données des contreparties NFRD ne sont pas encore disponibles.

Ratio volontaire : correspond à l'exercice réglementaire retraité, pour les actifs gérés par Covéa Finance, des actions et obligations (sélectionnées à partir de l'extraction des mandats transparisés) considérées comme éligibles par le prestataire ISS dans son analyse.

Résultats 2021

	Ratio réglementaire		Ratio volontaire* (avec estimation prestataire ISS)	
	Montant** (en M€)	%	Montant** (en M€)	%
Part des expositions sur des activités éligibles à la taxonomie	8,5	8,91	17,7	18,63
Part des expositions sur des activités non éligibles à la taxonomie	84,3	88,45	75,1	68,51
Part relative aux produits dérivés***	0,0	0,01	0,0	0,01
Part des expositions sur des entreprises non soumises à la NFRD (/DPEF)****	2,5	2,63	2,5	2,63
Total actifs soumis à taxonomie	95,3	100	95,3	100
Part des expositions sur des administrations centrales, locales (souverains), banques centrales ou des émetteurs supranationaux***** sur le total actifs placements	145,7	60,44	95,3	100
Total actifs placement	145,7	60,44	145,7	60,44

* Avec estimation du prestataire ISS.

** En valeur de réalisation.

*** Produits dérivés : bon de souscription d'action, contrepartie future, crédit défaut swap, crédit total return swap, forex forward, future currency, future index, future other, future sur obligations, interest rate swap, option currency, option index, swap, swaption, warrant ordinary call.

**** Estimation réalisée sur la base d'une catégorie « petites capitalisations » au sein du total des actifs gérés par Covéa Finance, ce ratio a ensuite été appliqué à la part des actifs gérés par Covéa Finance des différentes entités soumises à la DPEF obligatoire.

***** Catégories prises en compte : emprunts d'État, emprunts supranationaux.

3.4.2 Évaluation des primes émises 2021 éligibles à la taxonomie – Activité de souscription d'assurance (non-vie)

Covéa est depuis longtemps pleinement investi dans la lutte contre le changement climatique. Par conviction d'abord, parce que la recherche de solutions est dans notre ADN d'assureur mutualiste engagé. Par esprit de responsabilité aussi, en tant que leader en assurance auto et habitation sur le marché français.

Le groupe Covéa investit depuis plus d'une décennie dans la modélisation des risques climatiques, et plus particulièrement des phénomènes extrêmes. Le groupe a ainsi publié en février 2022 un Livre blanc sur le changement climatique et les conséquences sur la sinistralité à horizon 2050.

Notre ambition est de poursuivre ces travaux de recherche, afin de pouvoir continuer à protéger nos sociétaires de manière durable. C'est une priorité du Groupe pour les années à venir.

Fidélia, filiale d'assistance du groupe Covéa, publie ainsi pour la première fois des informations relatives à la part de son chiffre d'affaires en lien avec l'assurance des garanties climatiques souscrites par ses clients, comme prévu par la nouvelle réglementation européenne sur la taxonomie.

La fourniture des services d'assurance relatifs à la couverture de dangers liés au climat constitue une activité habilitante dès lors qu'elle satisfait aux critères d'examen technique et si elle correspond à une des huit lignes d'activité définies par la Directive Solvabilité II suivantes :

- (a) assurance de frais médicaux ;
- (b) assurance de protection du revenu ;
- (c) assurance d'indemnisation des travailleurs ;
- (d) assurance de responsabilité civile automobile ;
- (e) autre assurance des véhicules à moteur ;
- (f) assurance maritime, aérienne et transport ;
- (g) assurance incendie et autres dommages aux biens ;
- (h) assurance assistance.

Les critères d'examen technique applicables à l'assurance non-vie concernent le leadership en matière de modélisation et de tarification des risques climatiques, la conception des produits permettant d'inciter à la prévention, la proposition de solutions innovantes en matière de couverture d'assurance, le partage de données avec les autorités publiques et un niveau de service élevé dans les situations faisant suite à une catastrophe naturelle.

Méthodologie de calcul du ratio de primes éligibles

La Commission européenne a apporté des précisions dans la FAQ publiée en décembre 2021 concernant les activités d'assurance non-vie éligibles à la taxonomie. Il s'agit de contrats d'assurance avec des conditions générales en lien avec la couverture des sinistres climatiques.

L'assiette de primes éligibles est ainsi déterminée en considérant l'ensemble des contrats des affaires directes et des acceptations pour lesquels figure dans les conditions générales une garantie explicite des sinistres survenant à la suite d'un péril naturel, regroupant les sinistres de type catastrophes naturelles relevant de la loi de 1982² et les autres périls naturels les plus fréquemment assurés : tempête, grêle, poids de la neige, inondation (hors catastrophes naturelles), et gel.

Cette assiette de primes éligibles est finalement exprimée en fonction de la totalité des primes émises brutes de réassurance de la société.

Détail des activités de souscription non-vie éligibles et non éligibles

L'identification des activités de souscription non-vie de Fidélia éligibles à la taxonomie a fait l'objet d'un processus d'analyse complet comprenant une revue détaillée des produits.

Le chiffre d'affaires de Fidélia est composé d'affaires directes et d'acceptations.

Acceptations

L'essentiel du chiffre d'affaires de Fidélia concerne la réassurance des garanties d'assistance en inclusion de contrats d'assurance (auto, habitation, multirisque professionnels, santé, ...) distribués par les marques du groupe Covéa.

De manière générale, ces options d'assurance font référence aux risques climatiques dans les conditions générales en assurance, soit en considérant la notion d'accident soit en nommant explicitement les périls climatiques couverts.

En assurance auto, l'essentiel des interventions en assistance au véhicule ou à la personne concernent le dépannage en cas de panne ou en cas d'accident. Il est évident que l'intervention est également prévue en cas de panne ou accident suite à une inondation ou à un épisode de gel, de grêle ou de neige.

² Le régime de catastrophes naturelles français est unique au monde et offre une excellente couverture contre les risques climatiques. Ce régime est encadré par la loi du 13 juillet 1982. Aux termes de la loi, sont considérés comme effets des catastrophes naturelles « les dommages matériels directs non assurables ayant eu pour cause déterminante l'intensité anormale d'un agent naturel lorsque les mesures habituelles à prendre pour prévenir ces dommages n'ont pu empêcher leur survenance ou n'ont pu être prises ». Les principaux risques assurés dans ce régime sont l'inondation, la sécheresse, le tremblement de terre, la coulée de boue,.... Dès lors qu'un contrat d'assurance intègre une garantie dommage, il doit également intégrer les garanties « cat nat ».

En assurance habitation ou dans certaines assurances multi-risques professionnels, l'assistance interviendra pour la prise en charge du retour vers le lieu de résidence si celui-ci est endommagé suite à un événement naturel ou pour le bâchage des bâtiments endommagés par les tempêtes, par exemple.

A contrario, certaines garanties d'assistance accompagnant des contrats d'assurance santé ou certaines assurances multi-risques professionnels ne couvrent pas le risque climatique de façon explicite. Les primes associées à ces garanties ne sont donc pas éligibles.

Affaires directes

Les affaires directes correspondent pour l'essentiel à des garanties d'assistance (perte de clé, pertes de papiers,...) dans le cadre d'un partenariat entre GMF et Sofinco, société de crédits à la

consommation, ainsi que des garanties voyages étudiants ou famille. Ces garanties ne couvrent donc pas de risques climatiques et ont été exclues du périmètre d'éligibilité.

L'ensemble des activités de Fidélia est comptabilisé dans la ligne d'activité (h) assistance.

Le résultat 2021

Sur l'exercice comptable 2021, le montant des primes émises brutes de réassurance éligibles à la taxonomie s'élève à 351 millions d'euros, pour un montant total de 470 millions d'euros. La part des primes émises brutes de réassurance éligibles à la taxonomie rapportée au total des primes émises de Fidélia s'élève à **75 %**.

Présentation des enjeux et KPI associés par risque extra-financier

Table de concordance

Risques extra-financiers liés au modèle d'affaires	Enjeux par risque	KPI	Paragraphes
Risque de dégradation du climat social	Maintenir la qualité du dialogue social		3.2.4
	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	3.2.3
	Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés		3.2.1
Risque cyber	Garantir la protection des données personnelles		3.1.6
	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	3.1.5
	Participer à l'évolution socio-économique de nos territoires		3.1.3
Risque technique et commercial	Créer une expérience client qui accompagne autant qu'elle assure	Note de satisfaction à chaud	3.3.1
	Adapter nos offres, nos services et nos prestations d'indemnisation aux enjeux sociétaux et environnementaux		3.3.2
	Partager notre science du risque, sensibiliser et engager la prévention		3.3.3
Risque environnemental lié à notre activité	Maîtriser l'empreinte environnementale liée à notre activité	Émissions de GES de l'immobilier d'exploitation (scopes 1 et 2 en TeqCO ₂ /m ²)	3.1.4



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