



## DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE 2018 MMA IARD (SA)

### DECLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERE 2018 MMA IARD (SA)

Covéa est un groupe d'assurance mutualiste qui gère des relations financières fortes et durables avec les entreprises affiliées dont il a pour mission de veiller à la pérennité et au développement.

La société 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 MMA IARD (SA). Covéa Coopérations constitue ainsi la structure pivot entre les entreprises affiliées à la SGAM et les sociétés opérationnelles du groupe dont MMA IARD (SA).

La gouvernance opérationnelle du Groupe favorise les coopérations et garantit une gestion saine et prudente de ses entreprises. Les fonctions supports y sont centralisées, au service de toutes les sociétés du Groupe dont MMA IARD (SA). Le Comité exécutif Covéa constitue l'organe central opérationnel. Il est chargé, sous l'autorité du Président-Directeur général de Covéa, de mettre en œuvre la stratégie du Groupe définie par le Conseil d'administration Covéa. Il décide des orientations nécessaires au développement, à la performance opérationnelle et à la gestion des risques de Covéa. Cette instance dispose d'une vision d'ensemble de toutes les sociétés du Groupe et traite de tous les sujets les intéressant.

C'est le Comité RSE du groupe Covéa, émanation du COMEX qui a validé la politique RSE du groupe et l'analyse des risques réalisée pour la présente déclaration de performance extra financière. La politique RSE et l'analyse de risques s'appliquent à l'ensemble des filiales du groupe dont MMA IARD (SA). La politique RSE du groupe priorise treize enjeux sociétaux et environnementaux qui sont regroupés autour de trois axes : la gouvernance de Covéa, la transformation de Covéa et les ressources humaines.

En 2018, le Pôle RSE du groupe a créé deux réseaux de correspondants RSE, géographiques et métier, dont la mission est de relayer et de décliner la politique et les actions sur les différents sites de Covéa et dans les différentes directions métiers. Le Pôle RSE Covéa pilote la démarche RSE et mène des actions à caractère social, environnemental et sociétal pour l'ensemble des marques du groupe dont MMA IARD (SA).

Covéa, société qui consolide les comptes du groupe Covéa, publie une déclaration de performance extra financière volontaire. L'analyse de risques et les politiques et indicateurs clés de performance associés ont été réalisés au niveau du groupe Covéa.

Cependant, la réglementation ne permettant pas à la SGAM Covéa de publier une DPEF en raison de la nature de sa structure juridique, les données spécifiques de chacune des filiales dont MMA IARD SA, ont été déclinées. Cette déclinaison va donc à l'encontre de la stratégie de consolidation du groupe mais a été mise en place pour respecter la stricte application de l'article L. 225-102-1 du Code de commerce et ses décrets d'application.

<b>I.</b>	<b>PRESENTATION DU MODELE D’AFFAIRES</b>	<b>3</b>
<b>II.</b>	<b>ANALYSE DES PRINCIPAUX RISQUES SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX</b>	<b>4</b>
<b>III.</b>	<b>RISQUE DE DEGRADATION DU CLIMAT SOCIAL</b>	<b>6</b>
	<i>III.1. Maintenir la qualité du dialogue social</i>	<i>6</i>
	<i>III.2. Contribuer au développement durable du capital humain et à la gestion des talents</i>	<i>7</i>
	<i>III.3. Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés</i>	<i>8</i>
	<i>III.4. Promouvoir la diversité et l'égalité des chances</i>	<i>9</i>
<b>IV.</b>	<b>RISQUE CYBER</b>	<b>12</b>
	<i>IV.1. Garantir la protection des données personnelles et le respect de la vie privée</i>	<i>12</i>
	<i>IV.2. Protéger les systèmes d'informations des cyber-attaques</i>	<i>12</i>
<b>V.</b>	<b>RISQUE DE REPUTATION</b>	<b>13</b>
	<i>V.1. Politique</i>	<i>13</i>
	<i>V.2. Actions de l'année et résultats</i>	<i>13</i>
<b>VI.</b>	<b>RISQUE TECHNIQUE ET COMMERCIAL</b>	<b>15</b>
	<i>VI.1. Créer une expérience client qui prévient et accompagne autant qu'elle assure</i>	<i>15</i>
	<i>VI.2. Développer des offres et services répondant aux enjeux environnementaux et sociétaux</i>	<i>16</i>
	<i>VI.3. Partager notre science du risque pour sensibiliser et engager à la prévention</i>	<i>16</i>
<b>VII.</b>	<b>RISQUE ESG (ENVIRONNEMENTAL, SOCIAL ET DE GOUVERNANCE) LIE AUX INVESTISSEMENTS</b>	<b>18</b>
	<i>VII.1. Intégrer les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) à la stratégie d'investissement</i>	<i>18</i>
	<i>VII.2. Investir dans des placements immobiliers responsables</i>	<i>19</i>
<b>VIII.</b>	<b>RISQUE ENVIRONNEMENTAL LIE A NOTRE ACTIVITE</b>	<b>20</b>
	<i>VIII.1. Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité</i>	<i>20</i>
	<i>VIII.2. Maîtriser l'empreinte environnementale lors de la conception des offres et la réparation des sinistres</i>	<i>21</i>

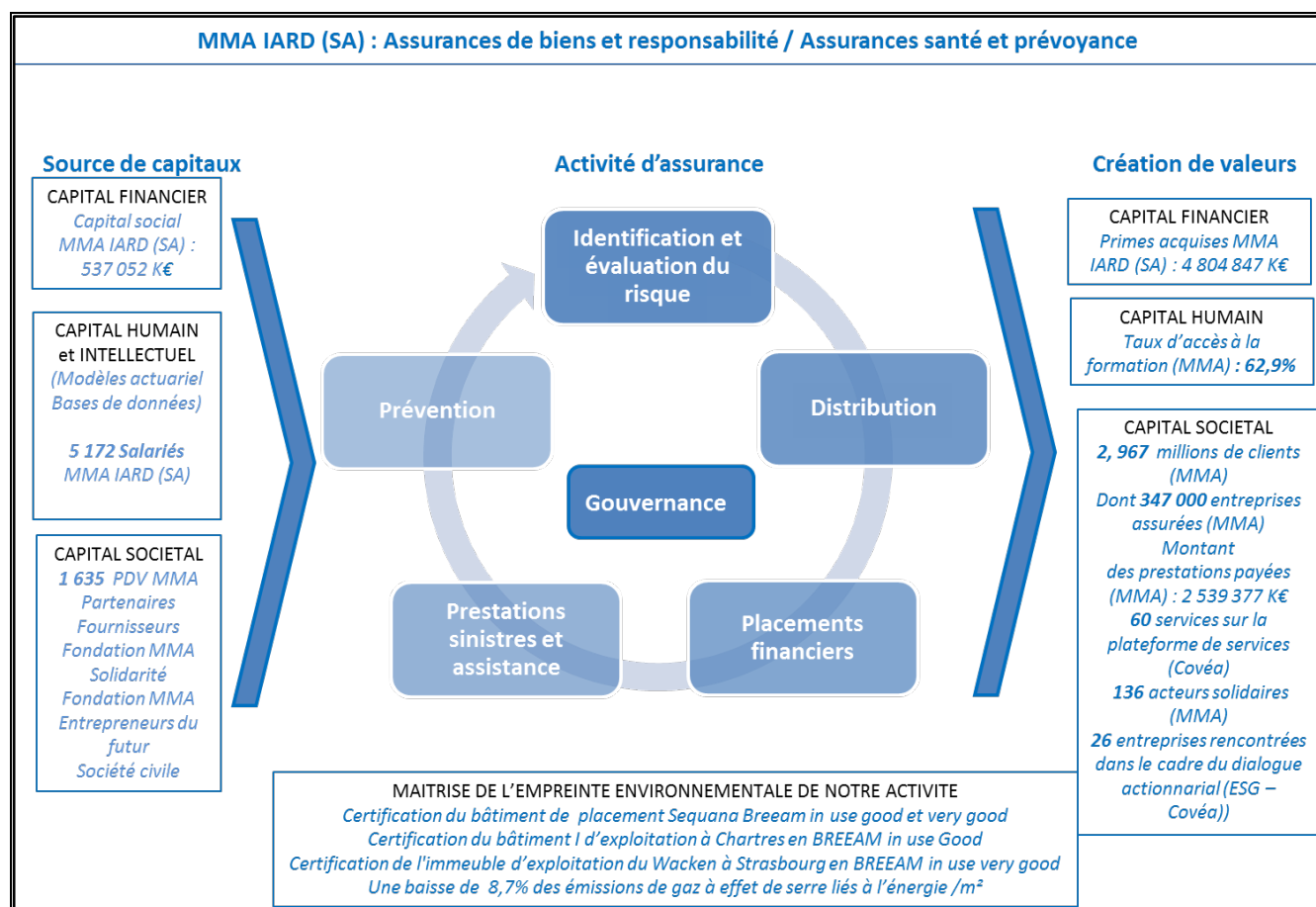
## I. PRESENTATION DU MODELE D'AFFAIRES

Covéa est un groupe d'assurance mutualiste qui, s'appuie principalement sur ses 3 marques (MMA, MAAF et GMF) pour proposer des produits d'assurances sur le marché des particuliers, des professionnels et des entreprises et des salariés du secteur public. Il intervient dans le domaine des assurances de biens et de responsabilité, de santé et prévoyance, d'épargne et de retraite. Le groupe gère également une activité d'acceptation de réassurance.

MMA est une société à réseaux de distribution intermédiés qui intervient sur les marchés des particuliers, des professionnels, des entreprises, des associations et des collectivités locales.

Sur le marché des particuliers, MMA IARD (SA) propose une gamme complète de produits qui couvre principalement l'assurance automobile, l'assurance habitation, l'assistance ou la protection juridique ainsi que l'assurance santé, prévoyance. Sur le marché des professionnels et des entreprises, MMA IARD (SA) offre une gamme complète de produits couvrant les garanties responsabilité civile, dommages aux biens, flottes, construction et agricoles, ainsi que l'assurance santé, prévoyance.

### Modèle d'affaires



L'organisation, la structure et les activités principales de MMA IARD (SA) sont décrites dans le paragraphe « perspectives » du rapport de gestion.

## II. **ANALYSE DES PRINCIPAUX RISQUES SOCIAUX ET ENVIRONNEMENTAUX**

L'analyse des risques a été réalisée au niveau du groupe Covéa et permet d'identifier 6 risques sociaux et environnementaux liés au modèle d'affaires pour les filiales du groupe dont MMA IARD (SA) :

### ➤ **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 et de la qualité de vie au travail des collaborateurs, l'absence de mesures pour garantir l'employabilité et la non prise en compte de la diversité. La dégradation du climat social pourrait conduire à une baisse de la motivation des collaborateurs, des difficultés à retenir les talents et à une baisse de la performance de l'entreprise.

### ➤ **Risque Cyber**

La digitalisation conduit à la hausse croissante du nombre de données personnelles traitées qui sont en parallèle exposées à des cyber-attaques. L'application du Règlement général sur la protection des données (RGPD) au sein de Covéa permet de poursuivre la démarche afin de protéger la vie privée de nos clients en assurant une sécurité et une confidentialité concernant les données personnelles confiées. Le risque cyber consiste, quant à lui, à être exposé à une atteinte d'origine immatérielle à la disponibilité, la confidentialité, l'intégrité ou la traçabilité du système d'information.

### ➤ **Risque de réputation**

L'éthique des affaires et la gouvernance responsable sont des enjeux RSE clés pour l'entreprise. Le risque de corruption, les risques sociaux et environnementaux liés au recours aux sous-traitants et fournisseurs correspondent à des obligations réglementaires dont le non-respect est sanctionné soit par une amende, soit par une contrainte administrative qui entache la réputation de l'entreprise à l'égard des parties prenantes internes et externes. La réputation de l'entreprise 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 de l'entreprise : les offres et les services inadaptés aux besoins des clients notamment ceux liés aux conséquences du changement climatique et aux nouveaux modes de consommation, la mauvaise compréhension des contrats et des garanties pourrait entraîner l'insatisfaction client et les réclamations. Le défaut dans l'exercice du devoir de conseil tout au long de la relation (souscription, prévention, sinistre) pourrait également entraîner une insatisfaction des clients.

### ➤ **Risque ESG (environnemental, social et de gouvernance) lié aux investissements**

Une maîtrise insuffisante des impacts ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance) par une entreprise engendre des risques non seulement pour cette dernière, mais aussi, indirectement, pour ses actionnaires et d'une façon générale pour ses parties prenantes. Ces risques peuvent être de différentes natures : risque de réputation bien sûr (pratique du « naming and shaming » par exemple dans le cas d'investissement dans des activités controversées), mais également risque financier (ex : chute du cours suite à une controverse relative à un sujet ESG, pénalités financières, etc.) ou encore risque réglementaire. La performance des investisseurs peut donc s'en trouver affectée. Par ailleurs, les attentes de la société civile et des pouvoirs publics augmentent sensiblement. La « soft law » et les réglementations se renforcent, appelant les investisseurs à accroître leur transparence sur la prise en compte de l'ESG dans leurs processus d'investissement.

Le risque ESG de Covéa est porté par Covéa Finance, société de gestion du groupe, et Covéa immobilier, entité dédiée à la gestion du patrimoine immobilier de placement et d'exploitation de Covéa et ses filiales dont MMA IARD (SA), et regroupées au sein de la Direction générale des investissements.

➤ **Risque environnemental lié à notre activité**

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

D'autre part, le métier de l'assureur consiste à anticiper le risque, le gérer sur le long terme. Covéa et ses filiales, dont MMA IARD (SA), exerce ses activités d'assurance en prenant en compte l'impact du changement climatique dans son approche technique du risque. Elle offre à l'ensemble de ses clients, particuliers, professionnels et entreprises des garanties adaptées au changement climatique et aux évolutions sociétales majeures.

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

### **III. RISQUE DE DEGRADATION DU CLIMAT SOCIAL**

C'est à travers les politiques liées à la bonne qualité du dialogue social, à la gestion des talents, à la préservation de la santé et de la qualité de vie au travail et à la promotion de la diversité que Covéa maintient un climat social de qualité.

#### **III.1. Maintenir la qualité du dialogue social**

##### **III.1.1. Politique**

Des rencontres avec les représentants du personnel sont organisées, en fonction de l'actualité sociale, ceci, dans un souci de dialogue social efficace. Le Comité de groupe Covéa a été mis en place par 2 accords (mise en place et fonctionnement) signés le 15 juillet 2014.

Le dialogue social de MMA se construit autour de quatre Comités d'Établissement, d'un Comité Central d'Entreprise et de 9 CHSCT. Pour certains projets importants et communs à plusieurs établissements, la direction peut recourir à l'instance temporaire de coordination des CHSCT (ICCHSCT). L'année 2018 a vu se tenir des réunions de négociation sur la préparation des élections professionnelles de l'UES Covéa qui se tiendront sur la fin du premier semestre 2019.

##### **Covéa s'engage avec ses parties prenantes :**

L'accord collectif relatif à la représentation du personnel décrit les moyens mis à disposition des représentants du personnel pour exercer leur représentation et le droit syndical au sein du groupe Covéa.

##### **III.1.2. Actions de l'année et résultats**

##### **Voici la liste des accords collectifs signés par Covéa en 2018 : ils décrivent les engagements et les indicateurs de suivi pour chacune des thématiques, objets de l'accord le cas échéant.**

- Accord collectif de groupe relatif à l'égalité professionnelle Femme/Homme au sein du groupe Covéa signé le 4 avril 2018
- Accord collectif de groupe sur la méthodologie relative aux négociations obligatoires au sein du groupe Covéa signé le 5 avril 2018
- Accord collectif de groupe sur la méthodologie relative aux négociations portant sur le projet de reconnaissance de l'UES Covéa et sur ses conséquences en termes de représentation du personnel et d'exercice du droit syndical signé le 10 juillet 2018
- Accord collectif de groupe relatif à la reconnaissance de l'UES Covéa signé le 20 septembre 2018
- Accord collectif relatif à la contribution aux activités sociales et culturelles au sein de l'UES Covéa signé le 9 novembre 2018
- Accord collectif relatif à la mise en place du vote par voie électronique dans le cadre des élections professionnelles au sein de l'UES Covéa signé le 9 novembre 2018
- Accord collectif relatif à l'exercice du droit syndical au sein de l'UES Covéa signé le 7 novembre 2018
- Accord collectif relatif au nombre et à la composition des collèges électoraux pour l'élection des comités sociaux et économiques d'établissements et la mise en place du comité social et économique central signé le 7 novembre 2018
- Accord collectif relatif au nouveau modèle de représentation du personnel et à ses moyens d'exercice au sein de l'UES Covéa (dit « Accord relatif à la représentation du personnel ») signé le 7 novembre 2018
- Accord collectif sur la méthodologie relative à la négociation du protocole d'accord préélectoral concernant les élections professionnelles au sein de l'UES Covéa signé le 11 octobre 2018
- Accord collectif de groupe relatif au télétravail et au droit à la déconnexion au sein de l'UES Covéa signé le 21 novembre 2018

##### **Le bilan des accords collectifs MMA en 2018 :**

- Accord relatif à la cessation du travail en 3\*8 au sein du secteur pilotage batch signé le 16 avril 2018
- Accord relatif au temps de travail et à ses aménagements au sein du "service éditique Le Mans" signé le 16 avril 2018
- Accord collectif relatif à la constatation de la disparition de l'UES MMA signé le 5 octobre 2018

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

### III.2.1. Politique

Acteur majeur de l'assurance, le groupe Covéa et sa filiale MMA IARD (SA) doivent faire face à une concurrence accrue sur des marchés matures, à des évolutions techniques toujours plus novatrices et rapides, à des habitudes de consommations changeantes et exigeantes, enfin, à une réglementation qui normalise les pratiques et précise la déontologie. C'est en grande partie grâce aux femmes et aux hommes du groupe, à leurs expériences, à leurs compétences, et à leur capacité à agir que Covéa fera la différence pour relever le défi du développement de l'activité. La formation tout au long de la vie professionnelle et la gestion des compétences et des carrières deviennent les leviers essentiels dans la stratégie de compétitivité du groupe. Pour réussir ce challenge, les collaborateurs doivent pouvoir accéder à des mesures permettant un maintien ou un développement de leurs compétences dans un objectif de sécurisation de leur parcours, d'employabilité mais aussi afin de faciliter leur mobilité. Covéa s'engage, au travers de son accord GPEC, à renforcer la compétitivité et les capacités de développement de ses entités, à concourir au maintien et au développement des compétences des salariés dans le respect de leurs perspectives professionnelles et à faciliter la mobilité, en tant que source d'évolution professionnelle et de partage des connaissances.

#### **Covéa s'engage avec ses parties prenantes :**

L'accord collectif de groupe relatif à la Gestion des Parcours des Emplois et des Compétences (GPEC) a été signé en 2017. Il détermine les engagements, décrits ci-dessous, et les indicateurs de suivi sur 3 ans.

### III.2.2. Actions de l'année et résultats

Dans le cadre de l'accord de GPEC, les principales orientations de la formation professionnelle à 3 ans sont les suivantes :

- Intensifier le développement des compétences des collaborateurs sur les fondamentaux techniques dans une perspective d'amélioration de la rentabilité, de maîtrise technique et opérationnelle du risque, de performance commerciale et de la qualité de l'expérience rendue aux clients. Une attention particulière sera accordée aux collaborateurs concernés par les évolutions de l'organisation de l'entreprise, de ses systèmes d'information et des offres servant les ambitions de développement et de compétitivité sur les marchés clés.
- Maintenir un fort accompagnement des collaborateurs dans leur prise de fonction lors de l'accueil et de l'intégration des nouveaux embauchés et ultérieurement lors des mobilités et changements de métiers.
- Investir pour la professionnalisation des managers en vue d'accompagner la transformation des modes de travail.
- Mettre en œuvre les formations qui permettent à l'entreprise de remplir ses obligations réglementaires en lien avec Solvabilité 2.
- Développer les outils, les infrastructures, les dispositifs qui soutiennent l'Ambition Clients 2020 et notamment la capacité à mieux gérer les données dans les divers métiers impactés par ces nouvelles approches en termes de technologies, de méthodes et d'usages.

Parallèlement, depuis 10 ans, Covéa développe une expérience pour travailler autrement : le CODEV (codéveloppement). Cette démarche offre l'opportunité à plus de 1200 collaborateurs, de prendre du recul et de progresser en revisitant des situations professionnelles insatisfaisantes ou inconfortables pour gagner en bien-être et en efficacité. Cette année, cette démarche s'ouvre à tous les cadres.

↳ **Taux d'accès à la formation MMA : 62,9%** (-5,1 points par rapport à 2017)

*Indicateur clé de performance - Périmètre groupe notamment MMA comprenant MMA IARD SA et MMA VIE SA - = Nombre de salariés ayant suivi au moins 1 session de formation en présentiel dans l'année 2018 / Base sociale (CDI+CDD hors suspendus).*

### III.3. Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés

#### III.3.1. Politique

La politique de prévention des risques professionnels de Covéa s'articule autour de deux pôles : le pôle « risques physiques » et le pôle « risques psycho-sociaux ». En 2018, 12 chantiers ont été initiés pour poursuivre la démarche de convergence : Covéa s'appuie sur les politiques de prévention des différentes enseignes pour engager une démarche de prévention et de santé au travail commune. Et, notamment par le biais de formations sur la prévention des risques routiers, d'études ergonomiques des postes de travail.

Une équipe dédiée à la prévention des risques physiques au sein de la Direction Générale des Ressources Humaines travaille pour une approche de proximité intégrée aux pratiques métiers. Une méthode d'évaluation des risques a été définie pour réaliser un diagnostic de l'existant et déclencher des actions d'amélioration continue. Les risques et les mesures de prévention et de protection sont répertoriés dans le Document Unique Covéa (DU), sur des périmètres d'activité prédéfinis. Les mesures de prévention sont priorisées et mises en œuvre dans le cadre du programme annuel de prévention Covéa 2018.

Une équipe dédiée à la prévention des Risques Psycho-Sociaux permet de définir et mettre en œuvre une politique relative aux RPS. L'objectif est de contribuer à l'évolution des comportements dans un environnement qui concilie performance et équilibre au travail tout en participant à la régulation du climat social. L'évaluation des RPS est intégrée au document Unique par une approche métier. Elle s'accompagne de communications et sensibilisation des nouveaux entrants. Dans le cadre du programme de prévention, les collaborateurs peuvent contacter des interlocuteurs de proximité. En relation avec les préventeurs, d'autres intervenants sont susceptibles d'intervenir : managers, service de santé au travail, services sociaux, RRH, représentants du personnel, du comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail (CHSCT), etc. Des relais externes sont également structurés pour répondre aux besoins des collaborateurs en vue d'un équilibre au travail.

#### **Covéa s'engage avec ses parties prenantes :**

Covéa s'engage auprès du ministère de l'intérieur sur les risques routiers.

#### III.3.2. Actions de l'année et résultats

Suite à l'analyse des Documents Uniques des enseignes, les risques prioritaires ont été identifiés et des plans de prévention adaptés à chaque risque ont été mis en place. Ces actions couvrent l'intégralité des trois champs de la prévention :

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

#### Pour le risque de circulation / Routier :

- Mise en place de la charte de déplacement professionnel Covéa et des dispositifs de communication à distance (visioconférence et réunion skype) pour limiter les déplacements  
↳ **28 079 réunions organisées en visioconférence chez Covéa en 2018**
- Formation et sensibilisation
- Analyse et suivi des accidents

#### Pour le risque lié au travail sur écran :

- Sensibilisation des collaborateurs aux risques liés au travail sur écran et à la sédentarité



#### Pour le risque psychosocial :

- Analyse, avec les directions métiers, des impacts humains lors des projets d'envergure entraînant des changements
- Suivi d'indicateurs
- Intégration des risques psycho-sociaux dans les formations (managers)
- Renforcer la visibilité des services mis à disposition des collaborateurs
- Prise en charge des situations RPS au travail et mise à disposition d'un service médical

#### Pour le risque lié aux Incivilités :

- Formation et participation au groupe de travail sur la gestion des incivilités
- Communication aux collaborateurs et managers des process de gestion des incivilités
- Accompagnement des collaborateurs ayant subis une incivilité

#### Pour le risque Incendie / Electrique :

- Accompagnement de Covéa Immobilier et rédaction d'un référentiel de prévention
- Formation des équipes de surveillance et sécurité, des EPI et des SST
- Utiliser le retour d'expérience des événements passés sur les différents sites afin d'améliorer la sécurité incendie.

↳ Nombre d'accidents de travail et de trajet MMA : **63**

↳ Nombre de maladies professionnelles MMA : **3**

*Périmètre groupe MMA comprenant notamment MMA IARD SA et MMA VIE SA*

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

#### **III.4.1. Politique**

La politique diversité Covéa a pour fondement l'égalité des chances et l'égalité de traitement dans l'accès à l'emploi, les parcours professionnels et au quotidien, dans l'environnement au travail. Cette politique trouve des applications tant vis-à-vis des parties prenantes internes qu'externes. En externe, Covéa s'engage pour l'insertion professionnelle et le handicap au travers de ses partenariats avec des associations et de ses actions de mécénat et celles liées aux fondations des marques. En interne, le pôle diversité de Covéa, rattaché à la direction achats et RSE, met en place des actions pour lutter contre la discrimination et pour promouvoir la diversité et l'égalité des chances.

#### **Covéa s'engage avec ses parties prenantes**

En 2018, Covéa a signé son premier accord handicap Groupe, agréé par la Direccte 75, pour une durée de 3 ans. Un accord relatif à l'égalité professionnelle Femmes/Hommes a été signé le 4 mai 2018 pour une durée de 3 ans. Les engagements et les objectifs de ces accords ainsi que les actions réalisées en 2018 sont décrits ci-dessous.

#### **III.4.2. Actions de l'année et résultats**

##### ***Lutte contre les discriminations***

Covéa travaille à la mise en place d'un e-learning dédié à tous les collaborateurs comme action de sensibilisation et de prévention en faveur de la diversité et de prévention contre les discriminations. Il a pour objectif majeur de faire prendre conscience que la diversité est l'affaire de tous et que personne n'est à l'abri des stéréotypes, sources de comportements discriminants. Cet outil de sensibilisation est un levier important de la dynamique de changement des comportements pour faire des différences une force. Il aborde les sujets comme les stéréotypes, le cadre légal de la discrimination et sera complété de modules spécifiques sur l'égalité professionnelle F/H, le handicap, la LGBT, les faits religieux, l'autocensure. Il permettra d'instaurer une attention dynamique autour de ces sujets et de construire l'entreprise inclusive de demain.

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

En ce qui concerne l'emploi et l'insertion des personnes en situation de handicap, Covéa poursuit son axe prioritaire du maintien dans l'emploi des collaborateurs. La Mission Handicap Covéa, au sein de la direction achats et RSE du groupe, procède ainsi aux aménagements des postes de travail, aux aménagements organisationnels, aux accompagnements spécifiques (tutorat, transport, formation, soutien psychologique ...). Pour réaliser au mieux cet accompagnement, la Mission Handicap est soutenue par un réseau d'acteurs internes (acteurs RH et Métiers) ainsi que par des référents externes.

La mission handicap Covéa, en lien avec le pôle sourcing Covéa, affiche sa politique handicap et sa volonté de recrutement de personnes en situation de handicap par le biais d'un site de recrutement externe, de sa participation à des forums, de son site Covéa.eu et de son implication dans le cadre de la Mission Handicap Assurances. La Mission Handicap Covéa inscrit aussi son cadre d'actions à tous les stades du recrutement des personnes handicapées avec le concours TousHanScène.

Covéa a poursuivi les actions engagées dans le cadre de la Mission Handicap Assurance (FFA) toujours dans une démarche facilitant le retour à l'emploi de travailleurs en situation de handicap par le biais d'actions de formation dans le cadre de contrats de professionnalisation. Une formation spécifique « Certificat de qualification professionnelle » (CQP) au métier de Chargé de Relation Clientèle en Assurances et une formation pour préparer des diplômes de types Bac+2 (principalement BTS/DUT), licence, ou master pour les personnes en situation de handicap en recherche d'emploi (formation préparatoire + Ecole spécifique) ont été mises en place.

Afin d'informer et de sensibiliser les acteurs RH et les collaborateurs en situation de handicap, deux livrets ont été créés pour apporter de la visibilité et de la transparence sur les principales mesures de l'accord handicap. A l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, Covéa a dédié sa page d'accueil intranet au sujet du handicap avec pas moins de 8 actualités et une interview sur notre radio interne.

Un accueil spécifique de tous les nouveaux collaborateurs en situation de handicap est effectué ainsi que la création fin 2018 d'un réseau de **66 collaborateurs engagés** pour le groupe Covéa, dont MMA IARD SA, qui va soutenir en région la mission handicap.

Covéa a également poursuivi la formation des managers de collaborateurs en situation de handicap en proposant 10 sessions de formation.

↳ **32 salariés MMA** ont participé à la formation sur le handicap

### *L'égalité entre les femmes et les hommes :*

Des actions et des objectifs de progrès ambitieux vont se mettre en place durant les 3 années de l'accord autour de 5 domaines : la promotion professionnelle, le recrutement externe, la formation professionnelle, l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle et la rémunération effective.

En 2018, pour accompagner les femmes dans leur projet professionnel, le module «Parcours et Projets au féminin» ouvert aux collaboratrices du groupe, a permis à 24 femmes de développer leur leadership.

Un projet pilote de mentoring a également été lancé en 2018 entre 7 collaboratrices et 7 directrices.

Le réseau de femmes Cov&elles, créé en mai 2017, poursuit ses actions au service de la promotion des carrières féminines et du développement de la mixité des métiers. De nombreux évènements et rencontres ont eu lieu dans l'année afin de promouvoir les carrières féminines : Journée internationale des droits des femmes, 2 plénières du réseau Cov&elles, des petits déjeuners carrière, une web conférence...

Un guide de bonnes pratiques est en cours de création pour favoriser l'équilibre vie privée / vie professionnelle. Ce guide rappelle notamment les mesures prises dans l'accord temps de travail en faveur des femmes et des hommes. Il incite à prendre conscience et à intégrer les bons réflexes pour favoriser l'équilibre des temps de vie qu'on soit un homme ou une femme. En cours de création en 2018, il sera déployé auprès de tous les collaborateurs au premier trimestre 2019.

↳ Taux de féminisation par statut :

Indicateur clé de performance - Périmètre MMA IARD (SA)

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

Non cadre			Cadre			Direction			Total		
2017 (%)	2018 (%)	Variation	2017 (%)	2018 (%)	Variation	2017 (%)	2018 (%)	Variation	2017 (%)	2018 (%)	Variation
78,7	<b>79</b>	-	49,4	<b>50,7</b>	+1,3 pt	24	<b>28</b>	+4 pt	62	<b>62,5</b>	+0,5 pt

## Les engagements avec les parties prenantes externes : les partenariats et les mécénats

### **Nos Quartiers ont des Talents**

Covéa est partenaire de l'association « Nos Quartiers ont des Talents » (NQT) depuis le 1er février 2015. Avec elle, le groupe s'engage en faveur de l'égalité des chances par la promotion de l'insertion professionnelle des jeunes diplômés (Bac+3 minimum) issus des quartiers ou de milieux défavorisés. Au travers de ce partenariat, 70 parrains et marraines Covéa, dont **32 salariés MMA** (*comprenant MMA IARD SA et MMA VIE SA*), mettent leur expérience professionnelle et leur réseau au service de l'insertion professionnelle de leurs filleuls.

↳ En 2018, **36 jeunes** ont été accompagnés par un salarié Covéa et **24 d'entre eux ont trouvé un poste** à l'issue du parrainage.

En complément du parrainage, plusieurs évènements ont eu lieu dans l'année :

- 19 Janvier : Atelier de speed coaching à Paris
- 27 Mars : Réunion d'information NQT à Ermont, pour faire découvrir l'association aux jeunes
- 18 Octobre : talents Hub, l'évènement national de NQT
- Des ateliers en région ont également été organisés.

### **La Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE)**

MMA est engagée depuis plusieurs années dans la Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE), réseau national d'entreprises qui s'engagent à mener au plan local des actions pour lutter contre l'exclusion sous toutes ses formes. Membre du Bureau de FACE Le Mans Métropole, MMA a contribué à la mise en place de la nouvelle organisation et aux nouveaux objectifs 2016-2017.

Le 25 octobre 2017, sous l'impulsion de FACE, Covéa, et sa marque MMA, ont signé la Charte Entreprises et Quartiers avec la préfecture de la Sarthe et 15 autres entreprises de Le Mans métropole. A travers cette charte, Covéa et sa marque MMA, s'engagent sur le territoire de Le Mans Métropole en faveur des quartiers prioritaires de la politique de la ville. Durant l'année, Covéa s'est engagé à mener des actions concrètes centrées autour de : l'orientation scolaire et professionnelle, l'emploi, l'insertion et la formation et le soutien aux initiatives locales, mécénat de solidarité. Le bilan global de la Charte Entreprises et quartiers fait apparaître que 83 % des actions avaient été réalisées par rapport aux engagements initiaux à fin octobre 2018. Covéa a réalisé la plupart des actions prévues comme l'accueil des stagiaires de 3ème, les 4 journées solidaires avec des associations locales, une rencontre au Mans avec l'association NQT. Covéa a également participé sous l'impulsion de FACE à la collecte de denrées alimentaires pour la Banque alimentaire en novembre 2018.

### **La Fondation MMA**

Depuis sa création en 1983, sous l'égide de la Fondation de France, la Fondation MMA Solidarité a pour objet : "Dans la zone d'activité de MMA, attribuer des aides aux œuvres ou organismes à but non lucratif dont les projets d'intérêt collectif visent à promouvoir les capacités, le bien-être, l'épanouissement et l'inclusion sociale de personnes en situation de handicap et prioritairement de jeunes victimes d'accident." Les subventions sont accordées uniquement aux associations ou organismes à but non lucratif, ce qui exclut les aides individuelles. Ainsi, depuis 35 ans, la Fondation MMA Solidarité a soutenu plus de 2.000 projets qui ont aidé près de 20.000 personnes en situation de handicap. De juillet 2017 à juin 2018, elle a contribué à la réalisation de 78 nouveaux projets pour un montant de plus de 530.000 €. Elle a par

exemple, dans le domaine des loisirs, soutenu un projet de cyclodanse initié par les APF de Belfort (9.000 € pour des fauteuils spécifiquement dédiés à cette activité), puis dans le domaine du sport, contribué à l'aménagement d'un kart pour l'association "Un Baquet pour Tous" (8.000 €) et enfin dans le domaine de l'aide, participé à l'achat d'un simulateur de conduite au Centre de Réadaptation Fonctionnelle de Mulhouse, pour évaluer les possibilités de retour à la conduite de jeunes accidentés.

#### **IV. RISQUE CYBER**

Covéa prend en charge le risque cyber au travers de deux axes : la protection des données personnelles et la cyber sécurité.

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

###### **IV.1.1. Politique**

Mobilisé sur le risque lié à la protection des données personnelles des clients et des salariés, Covéa participe activement avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) aux réflexions sur l'application du Règlement général sur la protection des données (RGPD) au sein de la profession. En interne, Covéa a mis en place une organisation pour s'assurer de la mise en application du règlement européen en intégrant toutes les fonctions de l'entreprise concernées, y compris MMA IARD (SA).

###### **IV.1.2. Actions de l'année et résultats**

Cette année, Covéa a réalisé un diagnostic et une étude d'impact. Un Data Protection Officer (DPO) a été nommé et un programme a été mis en place avec des sponsors. Enfin, l'ensemble des clients MMA IARD (SA) en portefeuille a été informé. Les documents contractuels et commerciaux ont été mis à jour et un onglet « Vie privée » a été créé sur chacun des sites internet des marques dont celui de MMA.

Les objectifs et les indicateurs clés de performance sont en cours de mise en place.

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

###### **IV.2.1. Politique**

Face à ce risque, Covéa et ses filiales, dont MMA IARD (SA), ont mis en place une politique de prévention et de sensibilisation par une équipe dédiée, Risques et Sécurité, au sein de la direction technologie et système d'information.

###### **IV.2.2. Actions de l'année et résultats**

Un programme de sensibilisation appelé « Cybersafe » est décliné au sein de l'entreprise. Il comprend :

- Des communications auprès des salariés ont été mises en ligne sous forme d'un serious game et d'une vidéo de sensibilisation
- Un dossier sur les cyber-menaces et le 1<sup>er</sup> volet du kit de sensibilisation à la cyber malveillance du GIP ACYMA ont été distribués aux salariés
- Un parcours de formation, « Mes premiers pas dans la sécurité informatique » composé de 11 modules, a été initié par 3 685 collaborateurs Covéa

↳ **22% des collaborateurs MMA** ont fait au moins un module du parcours de formation

*Indicateur clé de performance - Périmètre groupe MMA comprenant MMA IARD SA et MMA VIE SA et depuis le lancement de la formation en juin 2017.*

*= Nombre de collaborateurs ayant fait au moins un module de formation de sécurité informatique / Base sociale (CDI+CDD hors suspendus)*

## **V. RISQUE DE REPUTATION**

L'éthique des affaires, la bonne gouvernance et la gestion des risques sont indissociables d'une gouvernance responsable. C'est le premier engagement de la politique RSE du groupe formalisée en 2017 : promouvoir la RSE dans la gouvernance et la pratique des affaires.

### **V.1. Politique**

En 2017, Covéa publie la politique RSE du groupe Covéa à partir d'une analyse de matérialité issue de l'interrogation des parties prenantes internes et externes. Une ambition : « Agir et inviter à agir », se traduisant par un engagement mutuel à l'égard de nos clients, collaborateurs et de la société civile. Trois axes regroupent 13 enjeux prioritaires dont le premier est la gouvernance responsable qui se décline au travers de la charte éthique du groupe, du dispositif de lutte anti-corruption et de la politique achat. Parallèlement, la RSE se dote d'une gouvernance permettant le déploiement de cette politique au sein du groupe, auprès de l'ensemble des collaborateurs.

Le Groupe Covéa et ses filiales dont MMA IARD (SA) accordent une importance toute particulière au respect des valeurs qui l'animent, telles que l'éthique et l'intégrité.

En effet, le Groupe considère le principe d'intégrité, et plus particulièrement la lutte contre la corruption, dans toutes les pratiques d'affaires, comme fondamental pour sa pérennité.

Enfin, Covéa et ses filiales dont MMA IARD (SA), sont responsables de leur impact sur les territoires, enjeu prioritaire de la politique RSE du groupe.

### **V.2. Actions de l'année et résultats**

#### ***La gouvernance RSE***

En 2018, trois comités RSE se sont tenus pour valider les actions RSE proposées par le Pôle RSE Covéa. Parmi ces actions, la mise en place de deux réseaux RSE, l'un géographique et l'autre métier, va permettre le déploiement de cette politique auprès des 21 000 collaborateurs du groupe. Au printemps, lors de la semaine européenne du développement durable, l'intranet d'entreprise a communiqué sur la politique RSE du groupe et cette communication, pédagogique, a été relayée sur les principaux sites de Covéa pour inciter les collaborateurs à s'approprier l'engagement RSE de Covéa et à se mettre en action.

#### ***La lutte anti-corruption***

La loi Sapin 2 impose aux grandes entreprises françaises de déployer un dispositif de lutte contre la corruption qui repose notamment sur un code de conduite portant sur la prévention de la corruption et du trafic d'influence. Ce code constitue l'un des engagements responsables du Groupe Covéa dans la conduite de ses affaires. Il a également vocation à accompagner les collaborateurs Covéa et ses filiales dont MMA IARD (SA) dans leurs activités au quotidien. Diffusé tant aux dirigeants qu'aux collaborateurs, il rappelle l'objectif d'une tolérance zéro en matière de corruption. Ce code, annexé au règlement intérieur de toutes les entités de l'Unité Economique et Sociale (UES) Covéa, participe à un programme anticorruption qui repose notamment sur un dispositif d'alerte professionnelle permettant de signaler des manquements à ce code ou des faits graves, un guide pratique cadeaux et invitations, un dispositif de formation sur la corruption, un dispositif de contrôle interne.

Les objectifs et indicateurs de suivi sont en cours d'élaboration.

#### ***Les achats responsables***

La politique d'achat du groupe Covéa et de ses filiales, dont MMA IARD (SA), a été revue en 2018 pour intégrer un paragraphe spécifique aux achats responsables. Cette politique a pour objectif d'améliorer la performance globale de Covéa notamment en prenant en compte les objectifs économiques, sociaux et environnementaux que Covéa se donne au titre de la responsabilité sociétale d'entreprise.

Le chapitre 4.5 de la politique d'achat, mise à jour en 2018, traite des achats responsables de la manière suivante :

« La prise en compte des valeurs mutualistes du groupe Covéa, dans le cadre de la politique des achats, se traduit par ailleurs par les engagements sociétaux et environnementaux qui figurent dans la Charte éthique du groupe Covéa. Conscient de sa responsabilité, le Groupe cherche à avoir des impacts positifs à travers ses achats. Cela se traduit notamment, chaque fois que cela est possible et pertinent, par :

- l'implication d'au moins une entreprise du secteur adapté dans les appels d'offre de services
- l'inclusion de clauses d'insertion sociales dans les contrats
- la consultation d'entreprises situées à moins de 100 km du produit/service, lorsque leur offre peut répondre à leur spécification, et d'être un partenaire économique durable pour les Territoires
- la consultation de PME, quand cela peut répondre aux spécifications, pour soutenir le tissu économique. »

La politique et les actions menées par les entreprises fournisseurs et prestataires à l'appui de leur propre responsabilité sociétale d'entreprise sont des critères pris en compte dans l'évaluation des équipes de la Direction Achats et RSE Covéa. Ainsi, la politique Achats de Covéa contribue à sa vigilance quant au respect des droits humains et des libertés fondamentales, de la santé et de la sécurité des personnes ainsi que de l'environnement.

La mise en application de la politique et des indicateurs de suivi seront traités en 2019.

### **Participer à l'évolution socio-économique des territoires**

Le groupe Covéa participe à l'évolution socio-économique des territoires du fait de son importance et de son implantation. Il assure la proximité auprès de ses clients grâce au maillage territorial de ses marques. Il agit sur les différents bassins d'emploi de ses principaux sites, soutient les entreprises locales par le biais de fondation et d'incubateurs et noue des partenariats avec des associations locales (journées solidaires).

- **Le poids de la société dans le bassin d'emploi en 2015**

- ↳ **3,69%** des salariés du bassin d'emploi de Chartres travaillent chez MMA.

- ↳ **4,4%** des salariés du bassin d'emploi du Mans travaillent chez MMA.

*Indicateur clé de performance - Périmètre groupe MMA comprenant notamment MMA IARD SA et MMA VIE SA*

*= Nombre de salariés MMA au Mans et à Chartres (N-3) / Nombre de salariés sur les bassins d'emplois du Mans / Chartres (INSEE- N-3)*

- **Le maillage territorial**

Avec **1 635 points de vente répartis sur 1 361 communes**, MMA dispose d'un réseau de 5 071 agents généraux et collaborateurs, garants de la proximité avec ses clients.

- **Les partenariats régionaux**

En 2018, le Groupe Covéa étend son rayonnement au sein des écosystèmes numériques régionaux, avec pour objectif d'accroître sa proximité avec les start-up qui innovent dans le domaine digital en général, et dans l'AssurTech en particulier, grâce au lancement de Le Mans Tech. L'objectif est d'attirer des start-up à qui Covéa apportera son soutien au travers de l'accélérateur.

- **Les journées solidaires 2018**

En 2018, Covéa a poursuivi ses actions solidaires destinées à permettre aux salariés du groupe de consacrer une journée de congé pour se retrouver sur un projet solidaire dans une association proche de chez eux. 20 journées ont été organisées entre Septembre et Décembre, en partenariat avec la SCOP (Société Coopérative et Participative) « Ça me regarde » à proximité des principaux sites de Covéa : 4 à Paris, 5 au Mans, 7 à Niort, 1 à Orléans, 1 à Chartres, 1 à Nantes et 1 à Strasbourg.

288 collaborateurs Covéa, dont **136 salariés MMA** (comprenant MMA IARD SA et MMA VIE SA), ont participé à ces journées solidaires, en effectuant des travaux de jardinage en lien avec des personnes en insertion, des travaux de tri dans des centres Emmaüs, des travaux de peinture dans des centres d'accueil ou du soutien auprès des jeunes des écoles de la 2<sup>e</sup> chance.

Cette édition 2018 est une réussite puisque **le taux de remplissage des journées a été de 86%**.

*= Nombre de participants + inscrits à la journée annulée / nombre total de places disponibles aux journées solidaires 2018*

- **La fondation des Entrepreneurs du Futur**

La Fondation des entrepreneurs du futur a pour ambition de :

- Soutenir et encourager les initiatives, l'innovation et la capacité des entrepreneurs et des territoires à tirer parti des mutations démographiques, environnementales, technologiques et celles liées aux usages.
- Faire remonter et connaître les initiatives entrepreneuriales réussies de ceux qui construisent l'avenir
- Développer la prise de conscience de l'importance de la santé de l'entrepreneur, premier capital immatériel des TPE et PME.

La Fondation développe études et outils pour des entrepreneurs « en forme » alliant performance et bien être.

Le Grand Prix des Bonnes Nouvelles des Territoires 2018 a récompensé 14 initiatives locales (Loire Atlantique, Paris, Montpellier, la Sarthe, l'Orne...).

## **VI. RISQUE TECHNIQUE ET COMMERCIAL**

La politique RSE Covéa met le client au centre de sa démarche au travers des engagements qui guident la transformation du groupe et les axes d'innovation pour un bien commun. L'enjeu est de mobiliser et partager le savoir pour faire évoluer l'assurance au profit de l'ensemble de la société. Ainsi, chacun contribue à relever les défis sociétaux et environnementaux en s'engageant à :

- créer une expérience client qui prévient et accompagne autant qu'elle assure
- développer des offres répondant aux enjeux sociaux et environnementaux.
- partager la science du risque pour sensibiliser et engager à la prévention

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

#### **VI.1.1. Politique**

Créer une expérience client qui prévient et accompagne autant qu'elle assure est un enjeu prioritaire de la politique RSE de Covéa. Il est décliné en 2018 au travers de la stratégie 2019-2021 de Covéa qui génère un vaste programme de refonte des parcours client pour optimiser l'expérience client tout au long de son parcours.

Par ailleurs, Covéa et ses filiales, dont MMA IARD (SA), assoient son positionnement de l'assurance augmentée au travers du développement de la plateforme de services et des actions de conseil et de prévention vis à vis du grand public et des clients. Covéa s'engage à accompagner ses clients pour devenir un partenaire du quotidien. Pour cela, Covéa met en place une offre de services structurée autour de 6 univers de besoins et accessible par l'espace client : ma mobilité, mon foyer, mes vacances/loisirs, mes droits/démarches juridiques, mes projets/finances et mon bien être/ma santé.

#### **VI.1.2. Actions de l'année et résultats**

Outre la mise en place de la stratégie décrite plus haut, la plateforme de services s'est enrichie en 2018.

Les indicateurs de suivi de ces politiques se sont précisés au travers de la mesure de la satisfaction globale et du suivi des réclamations des clients de MMA IARD (SA).

#### **La plateforme de services**

En 2018, ce sont les univers "mobilité" et "foyer" qui ont été enrichis avec des offres telles que :

- l'application coach AAC (porté par le Lab'Covéa), qui accompagne les enfants de sociétaires et clients dans l'Apprentissage Anticipé de la Conduite (AAC)
- la réalisation du contrôle technique (également pour les véhicules pros) permettant de limiter, entre autres, le risque de pollution du véhicule,
- la téléassistance pour les personnes âgées,
- les prothèses auditives (accès à tarifs négociés pour personnes malentendantes).

Dans le domaine de la santé, la plateforme Santéclair s'est enrichie en 2018 de nouveaux services à destination des assurés de Covéa : le coaching sommeil, le coaching nutrition, un service de téléconsultation en ligne (en partenariats avec MesDocteurs).

↳ **97 811 connexions à la plateforme de service** par 87 013 clients, entre *mai et décembre 2018*

### **Le suivi de la satisfaction globale**

La 3ème édition du baromètre annuel de satisfaction générale, initié pour les 3 marques de Covéa, a notamment permis de consulter un échantillon représentatif de près de 900 clients.

↳ La note de satisfaction globale (à froid) MMA est de **7,9/10 en 2018**. Elle reste stable par rapport à 2017.

### **Le traitement des réclamations**

MMA s'attache à traiter toutes les réclamations clients, quel que soit leur sujet (règlement d'un sinistre, paiement de la cotisation, application du contrat...). Pour cela, elle s'appuie sur son réseau d'agents généraux de proximité, sur son site internet, mais aussi sur son service de réclamations clients dédié, en relation des correspondants métiers.

En 2018, cette équipe a traité **6 025 réclamations** tous niveaux confondus :

- 3 438 ont été traitées par le niveau 1 (agents ou Directions Métiers MMA),
- 2 587 ont été traitées en niveaux 2 par le Service Réclamation Clients portant essentiellement sur la résiliation, les cotisations et le traitement des sinistres

Le baromètre de satisfaction des clients vis-à-vis du traitement des réclamations est mensuel pour renforcer l'écoute client, la réactivité et la qualité de service. La note atteinte en 2018 (Décembre à Décembre) est de 5.8/10 vs 5.3 en 2017.

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

Il s'agit d'un enjeu prioritaire de la politique RSE qui concerne la prise en compte des enjeux environnementaux et sociétaux dans l'offre d'assurance pour répondre aux nouveaux besoins des clients de MMA IARD (SA).

### **VI.2.1. Actions de l'année et résultats**

Le contrat automobile MMA inclut, sans surprime, l'assurance des personnes covoiturées.

Le contrat «Garantie des accidents de la Vie» (GAV) prévoit que les enfants en garde partagée soient couverts quel que soit leur domicile. Le contrat permet aussi de couvrir les enfants mineurs lorsqu'ils sont sous la garde occasionnelle de leurs grands-parents.

Pour les contrats BTP, PRO et FLOTTEs, un effort particulier a été fait pour clarifier l'assurance autour de l'économie collaborative notamment concernant le prêt de matériel et de locaux entre professionnels.

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

Le dernier enjeu de la politique RSE implique le partage de la science du risque pour enrichir les actions de prévention auprès des clients de MMA IARD (SA).

### **VI.3.1. Actions de l'année et résultats**

#### **La participation aux programmes de recherche**

Au-delà de ses services, Covéa prépare l'accompagnement de demain en s'associant à la Chaire Prevent'Horizon.

L'ambition du Groupe est de faire de la prévention l'une des caractéristiques essentielles des parcours sanitaires et sociaux.

Covéa participe également à des programmes de recherche et est notamment mécène depuis plusieurs années de la Chaire « BiomecAM Innovation et Handicap », qui porte sur un programme international d'enseignement et de recherche focalisé sur la modélisation biomécanique personnalisée du système musculo-squelettique. Un partenariat qui doit permettre de relever les défis liés au vieillissement et aux mécanismes lésionnaires, et développer préventivement l'accompagnement des personnes fragiles, dans la mesure où les pathologies ostéo-articulaires constituent la deuxième



plus grande cause de handicap. Covéa et Clinatéc signent le 26 mars 2018 un partenariat dédié à la promotion et au financement du centre de recherche biomédical Edmond J.Safra à Grenoble.

### *Les actions de prévention Sécurité routière destinées au Grand Public*

En 2018, la direction IARD (Incendie, Accident, Risques Divers) de Covéa a poursuivi son action de coordination des actions des marques du Groupe Covéa dans le domaine de la Prévention routière. Le Comité Prévention Covéa a notamment soutenu l'adhésion du Groupe au « Think tank » Une Nouvelle Idée de la Route (UNIR), créée par l'Association Prévention Routière (APR), qui porte une réflexion inédite sur le futur de la mobilité et le véhicule autonome, guidée par les sciences humaines et sociales. Parmi les autres projets soutenus par la direction IARD en 2018, on peut aussi citer l'Expérimentation Voiture connectée, qui vise à collecter des données sur le comportement de conduite.

En matière de prévention routière, MMA souhaite que chacun de ses clients, conducteur ou piéton, devienne l'acteur de sa propre prévention et un prescripteur de conseils pour ses proches. Pour atteindre le plus grand nombre de personnes et tenir compte des évolutions en termes d'usage et d'ergonomie dans la navigation web, MMA s'appuie sur des plateformes digitales puissantes :

- le site zerotracas.mma (plus de 1,3 million de visites en 2018)
- le MOOC mooc-zerotracas.mma (plus de 1 800 inscrits)
- le fil Twitter La Route Zerotracas (plus de 14 000 abonnés)
- les applications pour smartphones et tablettes (plus de 75 000 téléchargements en 2018)

MMA a également réalisé une étude sur les dirigeants de TPE/PME pour connaître leur connaissance du risque routier dans leur entreprise, mais également sur leur responsabilité face à celui-ci. En mai à l'occasion des journées de la sécurité routière en entreprise, MMA a dévoilé les résultats de cette étude et informé les dirigeants sur le risque routier dans l'entreprise, en donnant des conseils concrets au travers de 4 vidéos. Près de 3.8 millions de vidéos vues par les dirigeants de TPE/PME.

Dans le même temps, pour faire prendre conscience de l'importance de bien s'équiper en deux-roues motorisé, MMA a mené une campagne média online au travers d'un module pédagogique ludique dans lequel l'internaute doit sélectionner les équipements appropriés pour rouler en deux-roues. Ce module a généré 365 572 visites.

A la veille des grands départs en vacances, MMA a dévoilé les résultats d'une étude sur la somnolence au volant puis a sensibilisé les conducteurs aux risques en menant une grande campagne en radio avec la diffusion de messages de prévention. Plus de 35 millions de 35-59 ont été exposés aux messages radio. Début octobre, MMA et l'association Prévention Routière s'appuie sur une enquête d'observation des équipements de visibilité, d'éclairages et casques à vélo pour sensibiliser les cyclistes urbains sur l'importance d'être visible et rappeler les conseils de prévention essentiels lors d'événements terrains dans 10 villes de France.

En fin d'année, MMA poursuit son action de sensibilisation sur les dangers de l'alcool et des stupéfiants au volant auprès des jeunes. La Marque enrichit son partenariat avec 3 influenceurs qui forment « l'After Squad » pour porter le message de prévention, grâce à des vidéos sur mesure à partager avec ses proches. Plus de 3,3 millions de vidéos vues via les différents réseaux (Facebook, WhatsApp, etc...).

### *Les mesures de prévention Auto et MRH vers les clients particuliers*

En matière de prévention des catastrophes naturelles, Covéa a lancé en 2018 une expérimentation digitale inédite via son service "Chatbot alertes météo". Le Chatbot envoie des messages de prévention par Twitter et peut aller jusqu'à la pré-déclaration de sinistre.

Covéa dispose de plusieurs outils qui permettent de surveiller quotidiennement la météo et d'analyser les conséquences d'un événement climatique sur nos portefeuilles et ainsi de lancer la première alerte en cas de fortes pluies, d'orages, de vents violents, de grêle, de tempêtes de neige etc... La direction marketing envoie des SMS dans le but d'informer les clients des zones concernées par les alertes de Météo France et leur donner les premières consignes de prévention. Ainsi, en 2018, environ 667 000 messages ont été envoyés aux clients MMA.

### Les mesures de prévention vers les clients pros et entreprises

En 2018, environ **900 audits de prévention et suivis de projets de protection**, dans le domaine des risques d'incendie, de malveillance et de dommages liés à des événements naturels, ont été réalisés par une équipe de 16 ingénieurs prévention MMA, pour le compte de ses clients industriels.

A ces audits, viennent s'ajouter 580 visites de risques de ses assurés sur le secteur « entreprise », réalisées par 10 analystes de risques, afin de prodiguer des conseils en prévention et des propositions d'adaptation des contrats d'assurance.

Le service prévention de MMA, au travers de sa filiale Covéa Solutions Prévention, poursuit l'accompagnement de ses clients, en leur proposant des services adaptés à leurs besoins et à leurs souhaits de maîtrise des risques, comme :

- la mise en place de Plans de Continuité d'Activité (PCA), permettant de limiter les pertes économiques liées à un arrêt de l'exploitation suite à sinistre ;
- une solution complète « E-BOX Solutions Prévention », visant à sensibiliser nos clients et leurs salariés au risque routier au quotidien et à engager une modification des comportements au volant ;
- le lancement fin 2018, d'une offre de prestation prévention du risque cyber, en partenariat avec un prestataire spécialisé extérieur.

## VII. RISQUE ESG (ENVIRONNEMENTAL, SOCIAL ET DE GOUVERNANCE) LIE AUX INVESTISSEMENTS

C'est aussi dans son activité d'investisseur que Covéa affirme son choix d'une pratique des affaires en phase avec ses valeurs mutualistes et respectueuses des grands enjeux environnementaux et sociétaux. Avec Covéa Finance et Covéa Immobilier, qui gèrent le patrimoine mobilier et immobilier du groupe, Covéa a décidé de saisir l'opportunité de valoriser et de développer ses pratiques ESG (Environnement, Social et Gouvernance) dans une démarche de progrès qui va s'inscrire dans la durée. Covéa présente pour la troisième année d'affilée son rapport ESG, qui décrit sa démarche de transparence dans la gestion de ses actifs mobiliers et immobiliers et la mesure de leur empreinte carbone. Ce rapport dédié est disponible sur le site Internet de Covéa.

### VII.1. Intégrer les critères Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance (ESG) à la stratégie d'investissement

#### VII.1.1. Politique

La notion d'ESG apporte ainsi une réelle valeur ajoutée pour la gestion de portefeuilles.

Quatre politiques viennent encadrer et structurer la démarche ESG de Covéa Finance :

- la politique de vote aux assemblées générales des émetteurs de titres
- la politique d'exclusion, notamment de tout investissement direct en actions ou en obligations dans les entreprises impliquées dans les armes controversées, les entreprises productrices de tabac ainsi que celles qui réalisent une part significative de leur chiffre d'affaires dans le secteur des jeux d'argent et de paris
- la politique d'engagement qui fait du dialogue direct avec les entreprises un axe primordial de promotion des meilleures pratiques de gouvernance et de pratiques responsables.
- Par ailleurs, dans le cadre de la loi relative à la transition énergétique pour la croissance verte (LTECV), Covéa Finance fait le choix de publier l'intensité carbone (du chiffre d'affaires ou PIB) de ses portefeuilles comme indicateur climat.

#### VII.1.2. Actions de l'année et résultats

Posséder une action donne le droit à l'actionnaire de s'exprimer sur la gestion de l'entreprise.

L'objectif de l'Assemblée Générale est de permettre à l'actionnaire de s'exprimer sur des éléments importants, c'est le moment où le management doit rendre des comptes. Ainsi, l'AG représente le cadre privilégié et prévu par la loi de l'engagement et de la démocratie actionnariale. Bien que traditionnellement les résolutions présentées par les sociétés relèvent d'aspects relativement techniques qui ne soulèvent pas nécessairement d'enjeux sociaux ou environnementaux,

Covéa Finance considère que la prise en compte de critères ESG dans la stratégie de vote peut être pertinente. Covéa Finance vote, comme définit dans sa politique dédiée, lors des Assemblées Générales de ses 30 plus grosses positions cumulées des sociétés de l'Union Européenne (dans les portefeuilles de ses organismes de placement collectif et mandats), mais aussi aux Assemblées Générales des sociétés cotées européennes accompagnées dans une démarche long terme, ou dans lesquelles Covéa Finance franchit des niveaux de détention supérieurs à 1,5% du capital. Le vote est réalisé sur la base d'une analyse approfondie des résolutions par les analystes ESG, en application des principes définis dans sa politique de vote (document publié sur le site internet de Covéa Finance).

#### ↳ **69 assemblées générales votées**

Covéa Finance considère le dialogue direct avec les entreprises comme un axe primordial de promotion des meilleures pratiques de gouvernance et de pratiques responsables. Le dialogue actionnarial regroupe toutes formes de dialogue avec les entreprises (rencontres, envois de questionnaire). Au cours de l'année 2018, Covéa Finance a poursuivi le développement du dialogue actionnarial. Dans ce cadre, 26 réunions ont été organisées avec des émetteurs : 58% de ces échanges ont eu trait aux pratiques ESG de l'entreprise, et 42% ont été ciblées plus spécifiquement sur la gouvernance, notamment dans le cadre du dialogue actionnarial dit «pré-Assemblée Générale». Ces rencontres peuvent être organisées à l'initiative des émetteurs, mais aussi à l'initiative de Covéa Finance. Dans ce second cas, les analystes ESG définissent la liste des entreprises à rencontrer en lien avec les équipes de gestion et de recherche. Une attention particulière est portée sur les entreprises détenues dans les fonds Covéa Finance à thématique ESG. Les entretiens sont préparés par les analystes ESG, et les conclusions issues de ces entretiens sont partagées en interne, notamment avec les équipes de gestion et de recherche.

#### ↳ **26 entreprises rencontrées** dans le cadre du dialogue actionnarial

En matière environnementale, et plus particulièrement climatique, Covéa Finance a fait le choix de publier sur la majeure partie de ses actifs une intensité carbone ainsi que la trajectoire 2 degrés Celsius associée à cette intensité carbone. Cette mesure chiffrée de la contribution carbone des investissements vient enrichir l'axe principal d'action de Covéa Finance en matière de lutte contre le réchauffement climatique, à savoir le dialogue actionnarial, afin de promouvoir les meilleures pratiques au sein des entreprises dans lesquelles Covéa Finance possède des participations. Le choix de l'intensité carbone comme indicateur climat de référence est le résultat final de l'analyse développée par Covéa Finance afin de pouvoir répondre aux deux objectifs climat du décret d'application de l'article 173-VI de la LTECV à savoir : la gestion du risque climatique (risques physiques et risques de transition) et la contribution aux objectifs nationaux et internationaux de limitation du réchauffement climatique.

## **VII.2. Investir dans des placements immobiliers responsables**

### **VII.2.1. Politique**

La charte développement durable de Covéa immobilier décrit la politique, les objectifs et les actions mises en place pour réduire les impacts de nos activités sur l'environnement.

Covéa immobilier est doté d'équipes performantes pour concevoir, investir, gérer, rénover le patrimoine immobilier d'exploitation et de placement du groupe. Investi dans le respect des normes environnementales et attentif aux évolutions sociétales, Covéa immobilier s'adapte de façon continue et s'engage concrètement en matière d'immobilier "vert et vertueux" en définissant des objectifs et des plans d'actions qui en découlent. L'immobilier est en effet au cœur du sujet environnemental et de ses thématiques centrales : le bien être des occupants, l'efficacité énergétique, le changement climatique, la gestion mesurée des ressources et la protection de la biodiversité.

Les engagements :

- anticiper les contraintes (économiques, législatives, environnementales..) et les transformer en opportunités de développement,

- dessiner les espaces de travail de demain, pour garantir un confort de vie au travail, attirer les talents, développer l'efficacité productive, valoriser notre patrimoine et proposer des immeubles innovants pour accroître notre attractivité auprès de nos clients,
- protéger notre planète en construisant et en rénovant des bâtiments par le prisme environnemental (efficacité énergétique, émission de CO<sub>2</sub>, gestion des ressources et recyclage des déchets),
- promouvoir auprès des collaborateurs un modèle de gestion des ressources vertueux,
- impliquer nos clients en inscrivant des clauses environnementales dans nos baux,
- sélectionner des actifs qui génèrent de la valeur pour Covéa comme pour ses futurs locataires en tenant compte de leurs qualités intrinsèques et du potentiel environnemental, sanitaire et social (localisation, accessibilité, intégration aux territoires, présence d'amiante, de plomb, risque d'inondation...),
- concevoir en pensant les performances futures de l'immeubles en déterminant les moyens devant être mis en œuvre pour limiter les impacts environnementaux et en créant de la valeur pour les occupants,
- poursuivre nos démarches d'amélioration de nos niveaux de certification.

### VII.2.2. Actions de l'année et résultats

En application de la charte développement durable, Covéa immobilier a réalisé en 2018, pour le compte de Covéa et de ses filiales dont MMA IARD (SA), les actions suivantes :

- 10 immeubles les plus énergivores audités et un plan d'actions travaux avec un retour sur investissements < 7 ans
- 100% de guides locataires entrants distribués sur nombre de nouveaux locataires
- Réduction de la consommation énergétique des immeubles restructurés et labellisés de 40% sur les 5 usages réglementaires
- Réemploi et recyclage des matériaux concernant le projet 38 rue Kléber à Paris
- Certification du bâtiment Sequana Breeam in use good et very good

## VIII. RISQUE ENVIRONNEMENTAL LIE A NOTRE ACTIVITE

Concernant la gestion des bâtiments d'exploitation, la charte développement durable de Covéa immobilier décrit la politique, les objectifs et les actions mises en place pour réduire les impacts de l'activité sur l'environnement. Ces actions se mesurent principalement à travers le bilan des émissions de gaz à effet de serre. Les principaux postes d'émissions sont liés à la détention et l'utilisation des immeubles et des matériels nécessaires à l'exercice de l'activité et aussi aux déplacements des salariés pour se rendre sur leur lieu de travail ou pour assurer leur mission.

D'autre part, le métier de l'assureur consiste à anticiper le risque, le gérer sur le long terme.

Covéa et ses filiales dont MMA IARD (SA) exercent ses activités d'assurance en prenant en compte l'impact du changement climatique dans son approche technique du risque mais aussi dans les modalités de réparation des sinistres.

### VIII.1. Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité

#### VIII.1.1. Politique

C'est dans la charte développement durable de Covéa immobilier que sont décrits la politique, les objectifs et les actions mises en place pour réduire les impacts de l'activité de MMA IARD (SA) sur l'environnement.

#### VIII.1.2. Actions de l'année et résultats

En 2018, Covéa immobilier réalise un certain nombre d'actions en application de la charte développement durable du groupe :

- Présentation de la démarche développement durable aux managers de la direction exploitation
- Présentation du plan d'actions développement durable réalisé en 2018 au Codir de la direction exploitation en décembre 2018

- Certification du bâtiment I à Chartres en BREEAM in use Good
- Certification de l'immeuble du Wacken à Strasbourg en BREEAM in use very good
- Gestion technique de certains bâtiments grâce au logiciel Vertelis et Desigo Insight
  - ↳ Emissions de gaz à effet de serre liés à l'énergie /m<sup>2</sup> : **0,0209 TeqCO<sub>2</sub>/ m<sup>2</sup> en 2018** (soit une baisse de 8,7% par rapport à 2017). Cette baisse s'explique principalement par la baisse du facteur d'émission de l'électricité.

*La Tonne équivalent CO2 est calculée en multipliant les kWh d'énergie consommé par le facteur d'émissions de chaque type d'énergie. Les facteurs d'émissions de gaz à effet de serre sont issus de la base carbone version 15.0.*

*Les énergies utilisées sont l'électricité, le gaz, le fioul (donnée partiellement disponible), le réseau de chaleur de Paris (CPCU) et le réseau de froid de Paris (Climespace).*

*Les données sont collectées au niveau site géographique de ce fait des clés de répartition sont appliqués en fonction du nombre de salariés de chaque société juridique sur le site. Le climespace et le CPCU sont exclusivement utilisés sur le site de Paris Tivoli s'agissant d'un site multimarque une clé de répartition d'un tiers a été appliquée à chaque marque du groupe.*

*-Electricité*

*Les données sont collectées sur les sites d'exploitation Chartres, Le Mans, Strasbourg et Paris, les directions régionales, les Espaces Masters et les sites MMA Cap hors restaurants d'entreprise. Les données MMA IARD (SA) ont été calculées en enlevant les consommations des sites de Chartres et des sites MMA CAP (les sites MMA Cap ne comptant aucun effectif MMA IARD (SA) et en appliquant une clé de répartition correspondant au poids des salariés de MMA IARD (SA), hors salariés de Chartres et MMA CAP, soit 82,11%. Ont ensuite été ajoutés 100% de la consommation du site de Chartres dans la mesure où le site de Chartres ne compte que des effectifs MMA IARD (SA).*

*-Gaz*

*Les données sont collectées sur les deux sites d'exploitation Chartres, Le Mans. Les données MMA IARD (SA) ont été calculées en enlevant les consommations des sites de Chartres et en appliquant une clé de répartition correspondant au poids des salariés de MMA IARD (SA), hors salariés de Chartres, soit 79,56%. Ont ensuite été ajoutés 100% de la consommation du site de Chartres dans la mesure où le site de Chartres ne compte que des effectifs MMA IARD (SA).*

*-Fuel CPCU Climespace*

*Ces énergies ne sont pas collectées ou utilisées sur les sites de Chartres et MMA CAP de ce fait on utilise pour MMA IARD (SA) une clé de répartition globale correspondant au poids des salariés de MMA IARD (SA) dans l'UES MMA soit 82,65%.*

*Le périmètre de consolidation de la donnée est la MMA IARD (SA).*

## **VIII.2. Maîtriser l'empreinte environnementale lors de la conception des offres et la réparation des sinistres**

Au regard de l'activité d'assurance, MMA IARD (SA), veille à réduire l'impact environnemental de son activité dans la conception des offres et les techniques de réparation des sinistres.

### ***La conception des offres à valeur ajoutée environnementale***

Le « forfait ajustable » Auto vise à encourager la réduction de la circulation par une tarification du risque au kilomètre et un remboursement de l'équivalent de prime pour les kilomètres non réalisés par l'assuré.

La nouvelle offre MRH MMA couvre plus distinctement les installations d'énergie renouvelables et le risque d'inondation, dans un renfort dédié aux évènements naturels. Lors de la souscription, une information est faite à l'assuré sur son risque d'inondation et il peut disposer des éléments nécessaires pour remplir le document CERFA d'exposition au risque demandé en cas de vente/location du bien.

### ***La prise en compte de l'empreinte environnementale dans la réparation des sinistres***

Dans le domaine des sinistres automobiles, la démarche se traduit notamment par la création de plateformes de débosselage mobile qui permet de réparer sur place les véhicules endommagés par la grêle, favorisant ainsi la maîtrise des émissions carbone dues au transport et à la consommation de ressources non renouvelables. Elles se positionnent géographiquement au plus près des clients impactés pour faciliter l'accès à ce service.

Covéa et sa filiale MMA IARD (SA), poursuivent leurs partenariats avec les principaux fabricants de peinture comme AXALTA et PPG pour l'utilisation de peinture sans solvant. Covéa détient 90% de CESVI France, favorisant ainsi l'évolution des techniques de réparations automobiles. CESVI France aide à anticiper l'évolution de la fréquence des sinistres et est

acteur dans la préconisation «réparer plutôt que remplacer ». D'autre part, le client a désormais le choix d'utiliser une pièce de réemploi plutôt qu'une pièce neuve, si son véhicule a cinq ans et plus. Seules les pièces amovibles et les optiques sont concernées.

De plus, grâce au selfcare, en cas de petit sinistre automobile, l'assuré prend lui-même les photos normées de son dommage. Ces photos sont transmises au réparateur agréé qui procède à l'expertise. Cela permet au client d'éviter de se déplacer chez le réparateur.

Enfin, Covéa et sa filiale MMA IARD (SA) suivent les certifications obtenues par les réseaux automobiles notamment par les épavistes (démolisseurs) ou les dépanneurs remorqueurs qui imposent une gestion propre des polluants. Pour les sinistres MRH, plusieurs initiatives s'inscrivent dans la même dynamique, comme la constitution d'un réseau d'experts en développement durable spécialistes de certaines techniques de construction (ossatures bois, énergie photovoltaïque...).

De plus, depuis 2015, un dispositif a été mis en place pour sensibiliser le client sur la présence d'amiante dans son habitation, sa dangerosité et les solutions possibles pour y remédier. Ces informations passent soit par l'expert en cas de sinistre, soit par le gestionnaire quand aucun expert n'est missionné.