

FIDELIA ASSISTANCE **RAPPORT ANNUEL 2022**



Table des matières

RAPPORT D'ACTIVITÉ	3
RAPPORT DE GESTION	6
ANNEXE 1	16
ANNEXE 2	18
ANNEXE 3	26

FIDELIA ASSISTANCE

EXERCICE 2022

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU 1^{er} JUIN 2023

Rapport d'activité

Fidélia en chiffres


480,61
millions d'euros de chiffre d'affaires
(+ 2,2 %)


8,9/10
note de satisfaction client


1,38
million de dossiers ouverts
(+ 4,6 %)


94,4 %
de taux d'accès à la formation
professionnelle continue Fidélia


1173
collaborateurs
(CDD et CDI hors suspendus)



Fidélia en bref

Société d'assistance des trois marques de Covéa, MAAF, MMA et GMF, Fidélia Assistance travaille également en marque blanche avec d'autres clients hors Groupe. Notre entreprise compte parmi les quatre premiers assistants sur le marché français. Notre activité consiste à intervenir 24h/24 en France et dans le monde entier afin de venir en aide à nos clients en situation d'urgence.

NOS DOMAINES D'INTERVENTION

L'assistance aux véhicules

Dépanner, remorquer ou bien mettre à disposition des véhicules de remplacement lorsqu'un véhicule est en panne ou accidenté, en France et à l'international, constitue le cœur de métier de notre activité.

L'assistance aux personnes

Nous assistons les personnes qui rencontrent des difficultés à leur domicile, avec des prestations telles que le dépannage serrurerie/plomberie/électroménager et la mise en place d'aides pour les assurés sinistrés. L'aide-ménagère, la garde d'enfants, le soutien scolaire, les conseils santé ou encore l'accompagnement médical sont également des services proposés par Fidélia.

L'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. Nos équipes assurent l'ensemble des opérations d'assistance aux personnes : rapatriement, évacuation par vols sanitaires ou commerciaux, avance des frais médicaux à l'étranger, etc.

Fidélia au sein de Covéa

Groupe d'assurance mutualiste solide et puissant, Covéa est bâti sur la synergie des forces et des identités de ses mutuelles fondatrices MAAF, MMA et GMF. Ensemble, elles hissent le Groupe au rang de leader en assurance dommages et responsabilité en France.

Au sein de Covéa, chacune conserve son identité et ses spécificités respectives :

Assureur mutualiste sans intermédiaire, MAAF propose des solutions globales d'assurance pour les particuliers et les professionnels.



Assureur multispécialiste à réseaux de distribution intermédiés, MMA s'adresse aux professionnels et entreprises et également au particuliers, aux associations et aux collectivités locales.



Assureur mutualiste sans intermédiaire, GMF est une référence auprès des agents du service public, intervenant sur le marché des particuliers.



Aux côtés de ces trois marques figurent aussi dans le Groupe des filiales et adhérents, tels que l'institution de prévoyance APGIS et la mutuelle interprofessionnelle SMI.

Covéa permet aux marques de mutualiser des ressources et activités, donnant ainsi davantage de compétitivité à chacune. Nous nous appuyons sur un modèle singulier, durable et performant. En 2022, le nombre de nos assurés est de 11,5 millions ; notre chiffre d'affaires global s'établit, quant à lui, à 22,7 milliards d'euros.

Désireux de renforcer son positionnement sur toute la chaîne de valeur des métiers de gestion et de maîtrise des risques, Covéa a procédé à l'acquisition de PartnerRe auprès d'Exor en juillet 2022. Acteur de référence dans la réassurance, PartnerRe a une forte présence en Amérique du Nord, en Europe et en Asie-Pacifique. Il dispose d'un portefeuille diversifié.

Repères chiffrés Covéa 2022



11,5

millions de clients et sociétaires en France



22,7

milliards d'euros de chiffre d'affaires (France et International)



21 000

collaborateurs en France

Rapport de gestion du Conseil d'administration

(EXERCICE DU 1^{ER} JANVIER AU 31 DÉCEMBRE 2022)

A L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ORDINAIRE ANNUELLE DU 1^{ER} JUIN 2023

Mesdames et Messieurs,

Le Conseil d'administration vous a réunis en Assemblée générale, conformément à la loi et aux statuts, pour vous rendre compte de l'activité et des résultats de notre société et soumettre notamment à votre approbation les comptes de l'exercice 2022.

Les convocations vous ont été régulièrement adressées et tous les documents et pièces prévus par la réglementation en vigueur ont été tenus à votre disposition dans les délais légaux.

Le présent rapport intègre le rapport sur le gouvernement d'entreprise tel que prévu à l'article L.225-37 du code de commerce.

INTRODUCTION

L'année 2022 a été marquée par de nombreuses crises (géopolitique, économique avec un contexte inflationniste) et par une succession d'événements climatiques d'une ampleur et d'une fréquence inédites, à l'instar des épisodes de grêle qui ont provoqué de nombreux dégâts au printemps et en été.

Pour le groupe Covéa, l'année 2022 marque un virage historique avec l'arrimage de PartnerRe. Le Groupe renforce ainsi son positionnement sur l'ensemble de la chaîne de valeur des métiers de gestion et de maîtrise des risques.

1. ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ ET COMPTES

1.1 FAITS MARQUANTS DE L'EXERCICE

Activité

Après deux années perturbées par les incertitudes de la crise sanitaire et les restrictions gouvernementales successives, 2022 s'achève avec un volume de **1 378 223** dossiers ouverts, soit **+4,6 %** comparé à 2021. Par rapport à 2019, année de référence avant la pandémie, l'activité est quasiment stable à **+0,6 %**.

L'année 2022 est marquée notamment par l'entrée en guerre de la Russie contre l'Ukraine, une flambée des prix liée à la crise énergétique, un niveau extrême des catastrophes naturelles, une reprise des déplacements à l'étranger (chez Fidélia Assistance : Maroc +88 %, Espagne +56 %, Italie +46 % dossiers ouverts 2022 vs 2021 par exemple), des difficultés de recrutement, une hausse de l'absentéisme, une saturation des garages agréés et des mouvements de grèves.

On constate une hausse de la plupart des types d'assistance : l'auto croît de **5,0 %**, l'habitation de **3,2 %**, le médical/mixte affiche **+33,6 %** et les renseignements **+2,0 %**. Seule la santé recule à **-6,9 %**.

En janvier (**+3,3 %**), le télétravail est de nouveau imposé pour lutter contre le variant omicron mais le quotidien des Français reste sans commune mesure comparable avec celui du premier trimestre 2021 (pour rappel : couvre-feu généralisé, stations de sports d'hiver à l'arrêt, restaurants et lieux de loisirs fermés).

En février (**+1,1 %**), alors que l'auto recule de **-3,5 %**, la progression globale est portée par l'habitation avec **+24,7 %** (tempêtes Eunice et Franklin) et par le médical-mixte avec **+188,6 %** (accidents de ski). En mars (**+8,9 %**), la fin du port du masque et les températures printanières favorisent les déplacements là où l'an passé, des confinements étaient de nouveau mis en œuvre localement.

Le bimestre avril-mai connaît les taux d'évolution les plus forts de 2022 avec respectivement **+24,9 %** et **+11,8 %**, lesquels s'expliquent par l'absence de restrictions gouvernementales qui étaient en vigueur en 2021 (confinement national de 3 semaines en avril et fermeture des bars et restaurants jusqu'au 19/05). On retiendra également le passage de la tempête Diego sur la moitié nord et ses averses de neige début avril, et les records de chaleur en mai.

La saison estivale est marquée par la canicule et la sécheresse, juillet se plaçant au 2nd rang des mois les plus secs depuis 1958-59. En juin (**+3,1 %**), on assiste à une alternance entre vagues de chaleur et épisodes orageux avec des averses de grêle en régions centrales (environ 80 000 véhicules sinistrés). Pour la première fois depuis le début de l'année, l'activité recule en juillet à **-1,2 %** : l'Auto est stable (**-0,1%**) mais l'assistance de proximité diminue (**-8,6 %**). Le nombre de dossiers progresse de **+6,2 %** en août : pour mémoire, en 2021, le temps était maussade et froid en 1^{ère} quinzaine, et une 4^{ème} vague de Covid avait lieu.

A la rentrée, l'été se prolonge jusqu'à la mi-septembre puis l'automne lui succède brusquement (**+1,6 %**). L'activité recule en octobre sous l'impact des grèves dans les raffineries et les difficultés pour les assurés à s'approvisionner en carburant (**-3,1 %**). On note, par ailleurs, un record de chaleur battu sur ce mois. En novembre, le climat est doux et l'activité est stable (**+0,5 %**).

2022 s'achève avec un mois de décembre en nette progression (**+4,9 %**) stimulée par une vague de froid hivernal et par le recours des assurés au véhicule pour se déplacer dans le contexte des grèves SNCF.

De niveau enseigne, MMA se distingue avec une progression de **+6,7 %**, suivie par MAAF **+4,1 %** et GMF **+3,4 %**.

En 2022, des sujets rencontrés en 2021 sont toujours d'actualité : complexité de mise en œuvre des prestations avec des partenaires qui subissent les effets de la crise, difficultés rencontrées pour recruter du personnel qualifié, absentéisme en hausse... Le temps de traitement des appels augmente significativement et la joignabilité se dégrade en auto (**86,5 %**) et à la proximité (**90,2 %**). L'indicateur se maintient cependant à un niveau très satisfaisant au médical-mixte (**96,0 %**) et au standard (**94,9 %**).

La note de satisfaction globale des assurés s'établit à **8,7** en léger recul de 0,2 points, comparée à 2021.

1.2 ÉVOLUTION DE LA GOUVERNANCE

Le Conseil d'administration, dans sa séance du 5 décembre 2022, a nommé Monsieur Stéphane DUROULE Président du Conseil d'administration en remplacement de Monsieur Laurent TOLLIE.

Dans cette même séance, Monsieur Jacques FEYTIS a été nommé Directeur général, en remplacement d'Antoine ERMENEUX. Monsieur Jérôme LAMOUREUX a été confirmé dans son mandat de Directeur général délégué.

Le conseil d'administration dans sa séance du 15 mars 2023 a coopté Monsieur Antoine ERMENEUX en qualité d'administrateur, en remplacement de Monsieur Laurent TOLLIE.

2. SITUATION ET ACTIVITÉ AU COURS DE L'EXERCICE ÉCOULÉ

Notre chiffre d'affaires s'élève à **480,61 millions d'euros** contre 470,42 millions d'euros en 2021, soit une hausse de **2,2 %**.

La charge sinistre, incluant les frais de gestion et la variation des provisions, s'établit à **329,77 millions d'euros** contre 296,61 millions en 2021, soit une hausse de **11,2 %** ; le taux de sinistralité passant à **45,1 %** contre 40,1 % en 2021.

Le taux de frais généraux à primes augmente légèrement à **26,2 %** contre 25,9 % en 2021.

3. ÉVOLUTION PRÉVISIBLE ET PERSPECTIVES D'AVENIR

(C.com art L232-1 et Décret du 23.06.67 art 18)

En 2023, Fidélia Assistance poursuivra ses activités au service des marques de Covéa.

Les projets de Fidélia Assistance s'articulent autour des quatre axes du plan stratégique de Covéa « Grandir Ensemble » :

Un leader :

- L'enrichissement du produit auto MMA avec la mise en place des garanties complémentaires avec des services de mobilité et une extension des garanties sur les véhicules de location,
- La poursuite du soutien aux marques avec la mise en œuvre pour la MAAF du soutien aux clients particuliers et professionnels le week-end sur la déclaration pour compte,
- La poursuite de la mise en avant de la plateforme de services au travers des rebonds commerciaux.

Et engagé :

- L'année 2023, c'est la poursuite de l'atteinte de nos deux piliers : viser 9,1 de satisfaction client et 93 % de joignabilité sur les plateaux.
- Pour les collaborateurs, c'est la mise en place du projet « simplifions l'assistance » qui vise à mettre à disposition des procédures simplifiées de mise en jeu des garanties sur les plateaux d'assistance.

En mouvement :

- L'année 2023 verra la mise en œuvre du virement simplifié pour les clients émettant des demandes auprès des services de Fidélia. Cette première brique permettra d'envisager la mise en œuvre d'une demande de remboursements de la part des clients ayant dû faire des avances de frais.
- Nous lançons également une réflexion sur la prise en charge de nos assurés sur les autoroutes en cas de demande d'assistance. La refonte de ce processus de prise en charge devrait nous permettre une meilleure prise en charge de nos clients et une augmentation de la satisfaction client à terme dans ce domaine.
- 2023, c'est aussi le lancement de Kaze habitation (aide à domicile, serrurerie et plomberie) qui doit nous permettre de mieux piloter le coût de nos prestataires dans ce domaine.

L'exigence responsable :

- Par son agilité et sa réactivité, Fidélia Assistance continuera d'être un laboratoire, sur l'expérience client (test de visio sur la plomberie, Solucio, VMS, speech analytics...) et au plan RH (management avec Sémaphore saison 2, ...).
- Fidélia Assistance mobilisera sa forte culture d'empathie, de sens du service et d'adaptabilité pour coopérer activement avec les marques et métiers, notamment au sein du comité des offres d'assistance pour renforcer le service rendu aux sociétaires et leur attachement aux marques.
- Fidélia Assistance poursuivra les efforts de maîtrise des coûts : pilotage des coûts prestataires avec Dexsi.

4. ÉVÈNEMENTS IMPORTANTS SURVENUS DEPUIS LA CLÔTURE DE L'EXERCICE

Néant.

5. PRÉSENTATION DES COMPTES DE L'EXERCICE

5.1 RÉSULTATS DE L'EXERCICE ET PROPOSITION D'AFFECTATION

Le total du bilan s'établit à 316 737 779 euros.

Le compte de résultat fait apparaître un résultat technique bénéficiaire de 20 283 016 euros.

Le résultat net, figurant au bilan, s'élève à 12 689 648 euros après participation, intéressement des salariés et impôt sur les sociétés.

Nous vous proposons d'affecter le résultat 12 689 648 euros de la façon suivante :

résultat de l'exercice	12 689 647,55 €
réserve pour éventualités diverses	4 451 426,00 €
report à nouveau	116 512 702,58 €
Total distribuable	133 653 776,13 €

Proposition de distribution et d'affectation :

réserve pour éventualités diverses	4 451 426,00 €
report à nouveau	129 202 350,13 €

5.2 RAPPEL DES DIVIDENDES

Conformément à la loi, il est rappelé qu'aucun dividende n'a été versé au titre des trois derniers exercices.

Acompte sur dividende

Le capital de la société étant entièrement libéré et conformément à l'article 38 de ses statuts, elle peut décider, avant l'Assemblée générale statuant sur les comptes de l'exercice 2022, de verser un ou plusieurs acomptes sur dividende portant sur cet exercice.

En revanche, la société ne peut offrir aux actionnaires une option de paiement de ces acomptes sous forme d'actions de la société pour 2023 que sous réserve d'une décision de l'Assemblée générale approuvant les comptes de l'exercice 2022.

Le paiement des dividendes ou des acomptes sur dividende en actions présente plusieurs attraits pour la société : le renforcement de ses fonds propres et le maintien de sa trésorerie.

Il est soumis à la décision de votre Assemblée générale, en cas d'acomptes sur dividende au titre de l'exercice 2023, de proposer une option entre le paiement en numéraire ou en actions de la société.

Dans le cadre d'une option de paiement de l'acompte sur dividende en actions, d'autoriser le Conseil d'administration à convoquer une Assemblée générale qui définira les modalités de cette distribution.

5.3 COMMUNICATION DES CHARGES SOMPTUAIRES

(ARTICLES 223 QUATER ET 39-4 DU CGI)

Nous vous indiquons que la société n'a supporté aucune charge en dépense non déductible visée à l'article 39-4 du Code général des impôts.

5.4 ACTIVITÉS EN MATIÈRE DE RECHERCHE ET DE DÉVELOPPEMENT

(ARTICLES L 232-1 DU CODE DE COMMERCE)

La société n'a aucune activité en matière de recherche et de développement, au sens de l'article précité.

5.5 INFORMATION SUR LES DÉLAIS DE PAIEMENT DES FOURNISSEURS

(ARTICLES L441-6-1, D441-6 ET A441-2 DU CODE DE COMMERCE)

En application des articles L441-6-1, D441-6 et A441-2 du Code de commerce, il convient de présenter les montants des factures reçues et émises, non réglées à la date de clôture et dont le terme est échu, ventilés par tranches de retard.

Le tableau ci-dessous est élaboré conformément aux orientations de la circulaire de la Fédération Française de l'Assurance du 22 mai 2017 sur le champ d'application de l'obligation.

Il présente la situation des factures en retard de paiement au 31 décembre 2022, telle qu'issue des systèmes d'informations comptables pour :

- les dettes fournisseurs du périmètre des frais généraux, à l'exclusion des factures non parvenues,
- les créances clients d'exploitation hors assurés.

Les factures non parvenues à la comptabilité au 31 décembre 2022 sont évaluées, en amont de la clôture, selon les modalités courantes d'un arrêté accéléré, et font l'objet d'un suivi a posteriori. Elles représentent un montant de 36 665 milliers d'euros dans les comptes au 31 décembre 2022.

	Article D.441-6-1-1°: Factures reçues non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						Article D.441-6-1-2°: Factures émises non réglées à la date de clôture de l'exercice dont le terme est échu						
	0 Jour (indicatif)*	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et +)	0 Jour (indicatif)*	1 à 30 jours	31 à 60 jours	61 à 90 jours	91 jours et plus	Total (1 jour et +)	
(A) Tranches de retard de paiement													
Nombre de factures concernées	0					0	11					0	
Montant total TTC des factures concernées	0	0	0	0	0	0	650	0,00	0	0	0	0,00	
Pourcentage du montant total des achats TTC de l'exercice	0%	0%	0%	0%	0%	0%							
Pourcentage du chiffre d'affaires de l'exercice TTC							1,61%	0%	0,00%	0%	0%	0,00%	
(B) Factures exclues du (A) relatives à des dettes et créances litigieuses ou non comptabilisées													
Nombre de factures exclues			0						0				
Montant total TTC des factures exclues			0						0				
(C) Délai de paiement de référence utilisés (contractuel ou délai légal - article L. 441-10 ou article L. 443-11 du code du commerce)													
Délai de paiement utilisés pour le calcul des retards de paiement		Délais contractuels						Délais contractuels					

En milliers d'euros

6. PRISE DE PARTICIPATION ET DE CONTRÔLE

Notre société n'a pris aucune participation supérieure à 5 % du capital et ne s'est assuré le contrôle d'aucune société au cours de l'exercice écoulé.

7. CESSION DE PARTICIPATIONS

Au cours de l'exercice écoulé, notre société n'a pas cédé de participation supérieure à 5 % du capital.

8. RÉPARTITION DU CAPITAL SOCIAL

Le capital social de Fidélia Assistance est réparti comme suit :

Titulaire	Nombre de titres	Contrôle
COVÉA PROTECTION JURIDIQUE	5	0,00 %
COVÉA COOPÉRATIONS	1 349 278	99,98 %
AM-GMF (ex-LA GARANTIE MUTUELLE DES FONCTIONNAIRES)	159	0,01 %
MMA IARD	5	0,00 %
GMF ASSURANCES	10	0,00 %
GMF VIE	5	0,00 %
LA SAUVEGARDE	5	0,00 %
Bernard MEIRANESIO	115	0,01 %
Edme DE MONTCHALIN	18	0,00 %
TOTAL	1 349 600	100 %

Conformément aux dispositions de l'article L228-102 du Code des assurances, nous vous précisons que le personnel de la société ne détient aucune participation.

9. CONVENTIONS VISÉES L'ARTICLE L225-38 DU CODE DE COMMERCE

Nous vous précisons qu'au cours de l'exercice écoulé, il n'a été conclu aucune convention donnant lieu à l'application de l'article L225-38 du Code de commerce.

Nous vous demandons d'approuver le rapport spécial des commissaires aux comptes portant sur les conventions visées aux articles L225-38 et suivants du Code de commerce.

10. DÉCLARATION DE LA PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

En 2022, Covéa, société qui consolide les comptes du groupe Covéa, publie une déclaration de performance extra-financière volontaire.

Cette déclaration volontaire n'exonère cependant pas les filiales du groupe Covéa, dont Fidélia Assistance, d'intégrer une déclaration de performance extra-financière et ce, en application de l'article L225-102-1 du Code de commerce et ses décrets d'application. Cette déclaration est jointe en annexe 3.

11. ÉLÉMENTS DU RAPPORT DE GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

GOUVERNANCE DE FIDÉLIA ASSISTANCE AU 31 DÉCEMBRE 2022

CONSEIL D'ADMINISTRATION

- **Monsieur Stéphane DUROULE**
Président
- **Madame Isabelle TAVARES MONTARIOL**
Administrateur
- **Madame Juliette BAUDOT**
Administratrice
- **Madame Anne-Marie CONSTANTIN**
Administratrice
- **Monsieur Éric LÉCUYER**
Administrateur
- **MAAF ASSURANCES,**
représentée par Madame Valérie HENIC
Administrateur
- **Monsieur Jean-Louis REYNET**
Administrateur
- **Monsieur Laurent TOLLIÉ**
Administrateur
- **Monsieur Mathieu PINEAU**
Administrateur représentant les salariés

REPRÉSENTANT CSEE

- **Leila CHAFAOUI**

DIRECTION GÉNÉRALE

- **Monsieur Jacques FEYTIS**
Directeur général
- **Monsieur Jérôme LAMOUREUX**
Directeur général délégué

COMMISSAIRES AUX COMPTES

- **MAZARS, représentée par**
Monsieur Christophe BERRARD
Commissaire aux comptes titulaire
- **Monsieur Emmanuel CHARNAVEL**
Commissaire aux comptes suppléant

11.1 INFORMATIONS CONCERNANT LES MANDATAIRES SOCIAUX

La liste des mandats et fonctions exercés dans toute société par chacun des mandataires sociaux de la société Fidélia Assistance figure en annexe 2.

11.2 DÉLÉGATIONS OCTROYÉES PAR L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Nous vous informons qu'il n'y a aucune délégation accordée par l'Assemblée générale dans le domaine des augmentations de capital en cours de validité.

11.3 COMPOSITION DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET COMMISSAIRES AUX COMPTES

☐ Ratification de cooptation

Par décision du 15 mars 2023, le Conseil d'administration de la société Fidélia Assistance a coopté Monsieur Antoine ERMENEUX en qualité d'administrateur en remplacement de Laurent TOLLIE démissionnaire, pour la durée du mandat restant à courir de ce dernier, soit jusqu'à l'Assemblée générale 2027 statuant sur les comptes de l'exercice clos le 31 décembre 2026.

☐ Nomination d'un nouveau commissaire aux comptes

Le mandat du Cabinet MAZARS, Commissaire aux comptes titulaire, arrive à échéance à l'issue de la présente Assemblée générale.

En application des dispositions de l'Ordonnance 2016-315 du 17 mars 2016, relative au commissariat aux comptes et du règlement UE 537/2014 du 16 avril 2014, relatif aux exigences spécifiques applicables au contrôle légal des comptes des « entités d'intérêt public » (EIP), un appel d'offres a été lancé le 17 octobre 2022.

Après analyse des réponses des différents candidats, le Comité d'audit de Covéa, auquel se réfère la société, a émis sa recommandation lors de sa réunion du 7 décembre 2022. Parmi les choix possibles, à savoir le Cabinet MAZARS et le cabinet PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDIT, le Comité d'audit de Covéa a exprimé sa préférence pour la candidature du Cabinet PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDIT.

Nous vous proposons, suivant la recommandation du Comité d'audit de Covéa, de nommer le Cabinet PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDIT en qualité de Commissaire aux comptes pour une durée de six exercices, soit jusqu'à l'issue de l'Assemblée générale de 2029 appelée à statuer sur les comptes de l'exercice clos au 31 décembre 2028.

☐ Non renouvellement du mandat de commissaire aux comptes suppléant

Le mandat de Monsieur Emmanuel CHARNAVEL, Commissaire aux comptes suppléant, arrive à échéance à l'issue de la présente Assemblée générale.

La désignation d'un ou de plusieurs commissaires aux comptes suppléants n'étant plus requise si le titulaire désigné est une personne morale (C. com. art. L823-1, al. 2 modifié par loi 2016-1691 du 9-12-2016 art. 140), il est donc demandé à l'Assemblée générale, suivant la recommandation du Comité d'audit de Covéa, de ne pas procéder au renouvellement ni au remplacement de Monsieur Emmanuel CHARNAVEL aux fonctions de Commissaire aux comptes suppléant.

Il vous appartiendra de vous prononcer sur ces décisions.

CONCLUSION

Le Conseil d'administration constate que les résultats obtenus en 2022 sont de bonne qualité et que l'implication des équipes doit être poursuivie dans le long terme.

Il remercie l'ensemble des salariés de Fidélia Assistance qui se sont mobilisés pour affronter cette année complexe de gestion de la pandémie, et leur témoigne sa confiance pour relever les nouveaux défis des métiers de l'assistance à l'horizon du nouveau plan stratégique 2022-2024 « Grandir Ensemble ».

Nous vous invitons à adopter les résolutions que nous soumettons à votre vote.

Le Conseil d'administration



ANNEXE 1

TABLEAU DES RÉSULTATS DES 5 DERNIERS EXERCICES

NATURE DES INDICATIONS En euros	2018	2019	2020	2021	2022
SITUATION FINANCIÈRE EN FIN D'EXERCICE					
Capital social	21 593 600	21 593 600	21 593 600	21 593 600	21 593 600
Nombre d'actions émises	1 349 600	1 349 600	1 349 600	1 349 600	1 349 600
Nombre d'obligations convertibles en actions	0	0	0	0	0
RÉSULTAT GLOBAL DES OPÉRATIONS					
Chiffre d'affaires hors taxes	442 050 174	454 221 084	458 192 693	470 424 414	480 606 364
Bénéfice avant impôts, amortissements et provisions	17 415 892	20 500 478	36 385 735	19 511 070	16 097 806
Impôts sur les bénéfices	4 078 031	7 266 274	10 981 254	6 354 539	3 631 639
Bénéfice après amortissements, impôts et provisions	8 468 449	13 940 350	22 594 344	15 232 025	12 689 648
Montant des bénéfices distribués	0	0	0	0	0
RÉSULTAT DES OPÉRATIONS RÉDUIT PAR ACTION					
Bénéfice après impôts mais avant amortissements et provisions	9,88	9,81	18,82	9,75	9,24
Bénéfice après impôts, amortissements et provisions	6,27	10,33	16,74	11,29	9,40
Dividende versé à chaque action	0	0	0	0	0
PERSONNEL					
Effectif moyen	1 238	1 351	1 245	1 055	1 086
Montant de la masse salariale	48 412 383	47 936 962	45 075 037	46 426 156	46 695 506
Montant des sommes versées aux titres des avantages sociaux (sécurité sociale, œuvres sociales, etc)	27 560 311	26 389 734	24 607 664	26 410 157	25 052 936



ANNEXE 2

Liste des mandats et fonctions

1. LISTE DES MANDATS ET FONCTIONS DE DUROULE STÉPHANE

Valides du 01/01/2022 au 31/12/2022

Mandats et fonctions en cours au 31 décembre 2022

En nom propre

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat
BPCE IARD	SOCIÉTÉ ANONYME À DIRECTOIRE & CONSEIL DE SURVEILLANCE	France	CONSEIL DE SURVEILLANCE	Vice-Président du Conseil de Surveillance
BPCE IARD	SOCIÉTÉ ANONYME À DIRECTOIRE & CONSEIL DE SURVEILLANCE	France	CONSEIL DE SURVEILLANCE	Membre du Conseil de Surveillance
COVÉA COOPÉRATIONS	SOCIÉTÉ ANONYME	France	DIRECTION	Directeur général
COVÉA COOPÉRATIONS	SOCIÉTÉ ANONYME	France	DIRIGEANTS EFFECTIFS	Dirigeant effectif
FIDELIA ASSISTANCE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Président du Conseil
FIDELIA ASSISTANCE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur
FONDATION D'ENTREPRISE COVÉA	FONDATION D'ENTREPRISE (loi n°90-559 du 4/07/90 et décret n°91-1005 du 30/09/91)	France	BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	Président du C.A.
FONDATION D'ENTREPRISE COVÉA	FONDATION D'ENTREPRISE (loi n°90-559 du 4/07/90 et décret n°91-1005 du 30/09/91)	France	CONSEIL D'ADMIN. (collège Entreprises Fondatrices)	Administrateur
MAAF ASSURANCES	SOCIÉTÉ D'ASSURANCE MUTUELLE À COTISATIONS VARIABLES	France	DIRECTION	Directeur général
MAAF ASSURANCES	SOCIÉTÉ D'ASSURANCE MUTUELLE À COTISATIONS VARIABLES	France	DIRIGEANTS EFFECTIFS	Dirigeant effectif
MMA IARD ASSURANCES MUTUELLES	SOCIÉTÉ D'ASSURANCE MUTUELLE À COTISATIONS FIXES	France	REPRÉSENTANT LÉGAL	Directeur général
MMA IARD ASSURANCES MUTUELLES	SOCIÉTÉ D'ASSURANCE MUTUELLE À COTISATIONS FIXES	France	DIRIGEANTS EFFECTIFS	Dirigeant effectif

En qualité de représentant de COVÉA

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat	Mandataire	Représenté par / représente
FRANCE ASSUREURS	SYNDICAT PROFESSIONNEL	France	CONSEIL EXÉCUTIF	Membre	COVÉA	DUROULE Stéphane
FRANCE ASSUREURS	SYNDICAT PROFESSIONNEL	France	COMMISSION ASSCES DE BIENS ET DE RESPONSABILITÉ	Président de la Commission	COVÉA	DUROULE Stéphane
MAAF VIE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur	COVÉA	DUROULE Stéphane

En qualité de représentant de COVÉA COOPÉRATIONS

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat	Mandataire	Représenté par / représente
DARVA (DÉVELOPPEMENT D'APPLICATIONS SUR RÉSEAUX À VALEUR AJOUTÉE)	SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE	France	COMITÉ DES ASSOCIÉS	Membre du Comité	COVÉA COOPÉRATIONS	DUROULE Stéphane

En qualité de représentant de MAAF ASSURANCES

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat	Mandataire	Représenté par / représente
LE GRAND BLEU	SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE	France	PRÉSIDENTE	Président	MAAF Assurances	DUROULE Stéphane

Mandats et fonctions ayant pris fin au cours de l'exercice 2022

En nom propre

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat	Fin de mandat effective
BPCE IARD	SOCIÉTÉ ANONYME À DIRECTOIRE & CONSEIL DE SURVEILLANCE	France	DIRECTOIRE	Président du Directoire	16/11/2022
BPCE IARD	SOCIÉTÉ ANONYME A DIRECTOIRE & CONSEIL DE SURVEILLANCE	France	DIRECTOIRE	Membre du Directoire	16/11/2022
BPCE IARD	SOCIÉTÉ ANONYME A DIRECTOIRE & CONSEIL DE SURVEILLANCE	France	DIRIGEANTS EFFECTIFS	Dirigeant effectif	16/11/2022
LOGISTIC	GROUPEMENT D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE	France	ADMINISTRATION	Administrateur délégué	31/12/2022
MAAF ASSURANCES	SOCIÉTÉ D'ASSURANCE MUTUELLE À COTISATIONS VARIABLES	France	DIRECTION	Directeur général délégué	08/12/2022
MAAF ASSURANCES SA	SOCIÉTÉ ANONYME	France	DIRECTION	Directeur général	08/12/2022
MAAF ASSURANCES SA	SOCIÉTÉ ANONYME	France	DIRIGEANTS EFFECTIFS	Dirigeant effectif	08/12/2022
RCDI	GROUPEMENT D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE	France	ADMINISTRATION	Administrateur délégué	31/12/2022

En qualité de représentant de MAAF ASSURANCES

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat	Mandataire	Représenté par / représente	Fin de mandat effective
FONDS DE SOLIDARITÉ DES SOCIÉTAIRES DE MAAF ASSURANCES	ASSOCIATION SANS BUT LUCRATIF	France	COMITÉ DE DIRECTION	Président	MAAF Assurances	DUROULE Stéphane	08/12/2022

En qualité de représentant de MAAF ASSURANCES SA

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat	Mandataire	Représenté par / représente	Fin de mandat effective
ADELIS ASSURANCES	SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE	France	PRÉSIDENT	Président	MAAF Assurances SA	DUROULE Stéphane	08/12/2022
CIBAIL	GROUPEMENT D'INTÉRÊT ÉCONOMIQUE	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur	MAAF Assurances SA	DUROULE Stéphane	31/12/2022
FINANCIÈRE VIVIENNE	SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE	France	PRÉSIDENT	Président	MAAF Assurances SA	DUROULE Stéphane	08/12/2022
FONCIÈRE OPÉRA GAILLON	SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE	France	PRÉSIDENT	Président	MAAF Assurances SA	DUROULE Stéphane	08/12/2022
MAAF TÉLÉSURVEILLANCE	SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE	France	PRÉSIDENT	Président	MAAF Assurances SA	DUROULE Stéphane	08/12/2022
SAS COVÉA IMMOBILIER	SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE	France	COMITÉ DE SURVEILLANCE	Membre du Comité	MAAF Assurances SA	DUROULE Stéphane	31/12/2022

2. LISTE DES MANDATS ET FONCTIONS DE BAUDOT JULIETTE VALIDES DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

Mandats et fonctions en cours au 31 décembre 2022

En nom propre

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat
APPENIN	SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE	France	PRÉSIDENTE	Président
APPENIN	SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE	France	COMITÉ STRATÉGIQUE	Membre du Comité
FIDELIA ASSISTANCE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur

En qualité de représentant de GMF ASSURANCES

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat	Mandataire	Représenté par / représente
FIDELIA SERVICES	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur	GMF ASSURANCES	BAUDOT Juliette

Mandats et fonctions ayant pris fin au cours de l'exercice 2022

En nom propre

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat	Fin de mandat effective
COVÉA NEXT	SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE	France	PRÉSIDENTE	Président	15/09/2022

3. LISTE DES MANDATS ET FONCTIONS DE CONSTANTIN ANNE-MARIE VALIDES DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

Mandats et fonctions en cours au 31 décembre 2022

En nom propre

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat
FIDELIA ASSISTANCE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur

Mandats et fonctions ayant pris fin au cours de l'exercice 2022

Néant

4. LISTE DES MANDATS ET FONCTIONS DE LÉCUYER ÉRIC

VALIDES DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

Mandats et fonctions en cours au 31 décembre 2022

En nom propre

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat
FIDELIA ASSISTANCE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur
FONDATION D'ENTREPRISE COVÉA	FONDATION D'ENTREPRISE (loi n°90-559 du 4/07/90 et décret n°91-1005 du 30/09/91)	France	CONSEIL D'ADMIN. (collège Entreprises Fondatrices)	Administrateur
FONDATION D'ENTREPRISE MMA DES ENTREPRENEURS DU FUTUR	FONDATION D'ENTREPRISE (loi n°90-559 du 4/07/90 et décret n°91-1005 du 30/09/91)	France	CONSEIL D'ADMIN. (collège repr. du Fondateur)	Administrateur
FONDATION D'ENTREPRISE MMA DES ENTREPRENEURS DU FUTUR	FONDATION D'ENTREPRISE (loi n°90-559 du 4/07/90 et décret n°91-1005 du 30/09/91)	France	COMITÉ EXÉCUTIF	Membre du Comité
MMA IARD	SOCIÉTÉ ANONYME	France	DIRECTION	Directeur général non admin
MMA IARD	SOCIÉTÉ ANONYME	France	DIRIGEANTS EFFECTIFS	Dirigeant effectif
MMA IARD ASSURANCES MUTUELLES	SOCIÉTÉ D'ASSURANCE MUTUELLE À COTISATIONS FIXES	France	DIRECTION	Directeur général délégué
MMA IARD ASSURANCES MUTUELLES	SOCIÉTÉ D'ASSURANCE MUTUELLE À COTISATIONS FIXES	France	DIRIGEANTS EFFECTIFS	Dirigeant effectif

Mandats et fonctions ayant pris fin au cours de l'exercice 2022

Néant

5. LISTE DES MANDATS ET FONCTIONS DE HENIC VALÉRIE

VALIDES DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

Mandats et fonctions en cours au 31 décembre 2022

En qualité de représentant de MAAF ASSURANCES

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat	Mandataire	Représenté par / représente
FIDELIA ASSISTANCE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur	MAAF ASSURANCES	HENIC Valérie

Mandats et fonctions ayant pris fin au cours de l'exercice 2022

Néant

6. LISTE DES MANDATS ET FONCTIONS DE REYNET JEAN-LOUIS VALIDES DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

Mandats et fonctions en cours au 31 décembre 2022

En nom propre

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat
AM-GMF	SOCIÉTÉ D'ASSURANCE MUTUELLE	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur
COVÉA	SOCIÉTÉ DE GROUPE D'ASSURANCE MUTUELLE	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur
COVÉA COOPÉRATIONS	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur
FIDELIA ASSISTANCE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur
GMF VIE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur
LA SAUVEGARDE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur

En qualité de représentant de COVÉA COOPÉRATIONS

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat	Mandataire	Représenté par / représente
GMF ASSURANCES	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur	COVÉA COOPÉRATIONS	REYNET Jean-Louis

Mandats et fonctions ayant pris fin au cours de l'exercice 2022

Néant

7. LISTE DES MANDATS ET FONCTIONS DE TAVARES MONTARIOL ISABELLE VALIDES DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

Mandats et fonctions en cours au 31 décembre 2022

En nom propre

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat
FIDELIA ASSISTANCE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur

En qualité de représentant de COVÉA FINANCE

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat	Mandataire	Représenté par / représente
FIDELIA SERVICES	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur	COVÉA FINANCE	TAVARES MONTARIOL Isabelle

Mandats et fonctions ayant pris fin au cours de l'exercice 2022

En qualité de représentant de ASSURANCES MUTUELLES DE FRANCE

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat	Mandataire	Représenté par / représente	Fin de mandat effective
FIDELIA ASSISTANCE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur	ASSURANCES MUTUELLES DE FRANCE (FUSIONNÉE)	TAVARES MONTARIOL Isabelle	17/03/2022

8. LISTE DES MANDATS ET FONCTIONS DE TOLLIE LAURENT

VALIDES DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

Mandats et fonctions en cours au 31 décembre 2022

En nom propre

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat
BPCE IARD	SA À DIRECTOIRE & CONSEIL DE SURVEILLANCE	France	DIRECTOIRE	Président du Directoire
BPCE IARD	SA À DIRECTOIRE & CONSEIL DE SURVEILLANCE	France	DIRIGEANTS EFFECTIFS	Dirigeant effectif
COVÉA	SOCIETE DE GROUPE D'ASSURANCE MUTUELLE	France	DIRECTION	Directeur général délégué
COVÉA	SOCIÉTÉ DE GROUPE D'ASSURANCE MUTUELLE	France	DIRIGEANTS EFFECTIFS	Dirigeant effectif
COVÉA D	ASSOCIATION SANS BUT LUCRATIF	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur
FIDELIA ASSISTANCE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur

En qualité de représentant de GMF VIE

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat	Mandataire	Représenté par / représente
ASSOCIATION POUR LE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES (ADC)	ASSOCIATION SANS BUT LUCRATIF	France	BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	Membre du bureau	GMF VIE	TOLLIE Laurent

En qualité de représentant de COVÉA COOPÉRATIONS

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat	Mandataire	Représenté par / représente
COVÉA FINANCE	SOCIÉTÉ PAR ACTIONS SIMPLIFIÉE	France	COMITÉ DE SURVEILLANCE	Membre du Comité	COVÉA COOPÉRATIONS	TOLLIE Laurent

Mandats et fonctions ayant pris fin au cours de l'exercice 2022

En nom propre

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat	Fin de mandat effective
AM-GMF	SOCIÉTÉ D'ASSURANCE MUTUELLE	France	DIRECTION	Directeur général	13/12/2022
AM-GMF	SOCIÉTÉ D'ASSURANCE MUTUELLE	France	DIRIGEANTS EFFECTIFS	Dirigeant effectif	13/12/2022
ASSURANCES MUTUELLES DE FRANCE	SOCIÉTÉ D'ASSURANCE MUTUELLE	France	DIRECTION	Directeur général	01/11/2022
ASSURANCES MUTUELLES DE FRANCE	SOCIÉTÉ D'ASSURANCE MUTUELLE	France	DIRIGEANTS EFFECTIFS	Dirigeant effectif	01/11/2022
BPCE IARD	SA À DIRECTOIRE & CONSEIL DE SURVEILLANCE	France	CONSEIL DE SURVEILLANCE	Membre du Conseil de surveillance	16/11/2022
BPCE IARD	SA À DIRECTOIRE & CONSEIL DE SURVEILLANCE	France	CONSEIL DE SURVEILLANCE	Vice-président du Conseil de surveillance	16/11/2022
COVÉA COOPÉRATIONS	SOCIÉTÉ ANONYME	France	DIRECTION	Directeur général délégué	21/11/2022
COVÉA COOPÉRATIONS	SOCIÉTÉ ANONYME	France	DIRIGEANTS EFFECTIFS	Dirigeant effectif	21/11/2022
FIDELIA ASSISTANCE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Président du C.A.	05/12/2022

9. LISTE DES MANDATS ET FONCTIONS DE PINEAU MATHIEU VALIDES DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

Mandats et fonctions en cours au 31 décembre 2022

En nom propre

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat
FIDELIA ASSISTANCE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur salarié

Mandats et fonctions ayant pris fin au cours de l'exercice 2022

Néant

10. LISTE DES MANDATS ET FONCTIONS DE FEYTIS JACQUES VALIDES DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

Mandats et fonctions en cours au 31 décembre 2022

En nom propre

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat
COVÉA SALARIÉS	FONDS COMMUN DE PLACEMENT D'ENTREPRISE	France	CONSEIL DE SURVEILLANCE	Membre du Cons. de surv. suppléant
FIDELIA ASSISTANCE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	DIRECTION	Directeur général
FIDELIA ASSISTANCE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	DIRIGENTS EFFECTIFS	Dirigeant effectif
FIDELIA SERVICES	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Président-Directeur général
FIDELIA SERVICES	SOCIÉTÉ ANONYME	France	CONSEIL D'ADMINISTRATION	Administrateur

Mandats et fonctions ayant pris fin au cours de l'exercice 2022

En nom propre

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat	Fin de mandat effective
COVÉA D	ASSOCIATION SANS BUT LUCRATIF	France	BUREAU DU CONSEIL D'ADMINISTRATION	Secrétaire général	14/12/2022

11. LISTE DES MANDATS ET FONCTIONS DE LAMOUREUX JÉRÔME VALIDES DU 01/01/2022 AU 31/12/2022

Mandats et fonctions en cours au 31 décembre 2022

En nom propre

Société	Forme juridique	Pays	Organe de gestion	Mandat
FIDELIA ASSISTANCE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	DIRECTION	Directeur général délégué
FIDELIA ASSISTANCE	SOCIÉTÉ ANONYME	France	DIRIGEANTS EFFECTIFS	Dirigeant effectif

Mandats et fonctions ayant pris fin au cours de l'exercice 2022

Néant



ANNEXE 3

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2022

- FIDELIA ASSISTANCE -

Déclaration de performance extra-financière 2022

- FIDELIA ASSISTANCE -

Table des matières

1. PRÉSENTATION DU MODÈLE D’AFFAIRES	29
2. NOTRE AMBITION.....	31
2.1 Notre Impact Sociétal : la stratégie RSE de Covéa	31
2.2 Gouvernance de l’engagement sociétal	32
2.3 Analyse des principaux risques sociaux et environnementaux	32
3. PREUVE EN EST : NOS ACTIONS CONCRÈTES	33
3.1 Entreprise responsable	34
3.1.1 Promouvoir l’égalité des chances pour une société plus inclusive.....	34
3.1.2 Donner accès au savoir et le transmettre au plus grand nombre	36
3.1.3 Participer à l’évolution socio-économique des territoires	36
3.1.4 Maîtriser l’empreinte environnementale de notre activité	37
3.1.5 Promouvoir la RSE dans la pratique des affaires	40
3.1.6 Garantir la sécurité des données et des systèmes d’information.....	44
3.2 Employeur responsable	45
3.2.1 Assurer la santé et la qualité de vie au travail des salariés	45
3.2.2 Contribuer au développement durable du capital humain et à la gestion des talents	47
3.2.3 Promouvoir la diversité et l’égalité des chances	47
3.2.4 Maintenir la qualité du dialogue social.....	50
3.3 Assureur responsable	51
3.3.1 Créer une expérience client qui accompagne autant qu’elle assure	51
3.3.2 Adapter nos offres, nos services et nos prestations d’indemnisation aux enjeux sociétaux et environnementaux	53
3.3.3 Partager notre science du risque, sensibiliser et engager à la prévention	54
4. TAXONOMIE EUROPÉENNE	57
4.1 Évaluation des primes émises en 2022 éligibles à la taxonomie – Activité de souscription d’assurance (non-vie).....	58
4.2 Évaluation des investissements 2022 éligibles à la taxonomie	59

Covéa est un groupe d'assurance mutualiste engagé qui gère des relations financières fortes et durables avec ses 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. En 2022, le Groupe a renforcé sa présence sur le marché international de la réassurance par l'acquisition de PartnerRe. Les principaux éléments relatifs aux ambitions et actions RSE de cette nouvelle entité figurent dans une section dédiée de ce document. Une information plus exhaustive est accessible directement sur le site web de PartnerRe.

1. PRÉSENTATION DU MODÈLE D'AFFAIRES

En France, Covéa s'appuie principalement sur ses trois marques (MAAF, MMA et GMF) pour proposer des produits d'assurance sur le marché des particuliers, des agents du service public, des professionnels et des entreprises. Il intervient dans le domaine des assurances de biens et de responsabilité, de santé et prévoyance, d'épargne et de retraite. Le Groupe gère également une activité d'acceptations de réassurance, dont le développement se renforce avec l'acquisition, en juillet 2022, de PartnerRe, acteur de référence sur le marché mondial de la réassurance, doté d'un portefeuille diversifié. Cette opération marque, par ailleurs, une étape significative pour le groupe Covéa, puisqu'elle vient renforcer son positionnement sur l'ensemble de la chaîne de valeur des métiers de gestion et de maîtrise des risques.

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.

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 vols sanitaires ou commerciaux, avance de frais médicaux à l'étranger, etc.

Nos ressources

- Une assise financière solide**
 → Capital social : 21 594 K€
- Des femmes et des hommes engagés**
 → 1 173 salariés*
- Un capital sociétal**
 → Partenaires
 → Fournisseurs
 → Société civile

Activité d'assurance



Notre valeur partagée

- CA Fidélia : 480 606 K€
- Salariés**
 → 94,4 % taux d'accès à la formation
- Clients**
 → 1 378 223 dossiers
 → Note de satisfaction : 8,7/10

Maîtrise de l'empreinte environnementale de notre activité
 La certification BREAAAM In-Use - Part 2 niveau Good - pour le site d'Hermione à Tours.
 Une baisse de 19,17 % des émissions de gaz à effet de serre liées à l'énergie/m² sur l'exploitation.

* CDD et CDI hors suspendus.

2022 aura été marquée par la croissance de l'activité assistance (+4,6 % à fin 2022), avec en particulier une nette augmentation de l'activité médicale (+33,6 % à fin 2022) liée à la forte reprise des déplacements de nos sociétaires.

Tout au long de l'année, le changement climatique a entraîné une succession d'épisodes orageux, de rafales de vent, de chutes de grêle, de fortes chaleurs sur des durées jamais vues et d'incendies. Ces événements ont mobilisé fortement les plateaux d'assistance.

Par ailleurs, la levée des restrictions sanitaires a engendré de nombreux déplacements, en France et à l'étranger. Durant l'été, près de 7 Français sur 10 sont partis en vacances, et une part importante d'entre eux a renoué avec des destinations situées hors de nos frontières (Espagne, Maghreb, Italie, mais aussi Europe de l'Est et Grèce). Parallèlement, la fréquentation touristique a atteint des sommets en France, saturant les hôtels, les trains, les avions. Ce surcroît d'activité a fortement mobilisé les équipes d'assistance.

Après deux années marquées par la pandémie de Covid, 2022 a vu une reprise des départs en congés en France qui a fait augmenter la circulation routière en particulier pendant la période d'été. Cette période de forte activité a aussi été marquée

par des événements climatiques exceptionnels (tempêtes, grêles, incendies de Gironde...) qui ont mis sous tension certains de nos prestataires comme les taxis, dépanneurs, loueurs de véhicules, hôtels... dans les régions les plus touchées par ces événements. Malgré ce contexte délicat, nous avons su maintenir un niveau de satisfaction client satisfaisant (8,73/10 à fin 2022).

Nous avons même déployé, en parallèle, de nombreux projets, comme Soprano et Digi'panne (outils de demande de dépannage-remorquage en selfcare), qui nous ont permis d'améliorer notre qualité de service et ainsi de soutenir les collaborateurs de Fidélia dans leurs activités.

En 2023, nous allons poursuivre nos efforts pour répondre aux attentes de nos clients et renforcer l'engagement de nos collaborateurs. Nous allons notamment proposer de nouveaux services, consolider notre efficacité opérationnelle et améliorer notre accessibilité. Avec un format de télétravail pouvant aller jusqu'à trois jours par semaine pour certaines populations de collaborateurs, Fidélia reste également pilote pour le Groupe sur ce sujet lié à la qualité de vie des collaborateurs.

2. NOTRE AMBITION

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 et cherche à construire un modèle de croissance durable, qui bénéficie à ses parties prenantes habituelles, ses 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 sociales sur chacune de ses sphères d'activité et d'influence : d'entreprise, d'employeur, d'assureur et d'investisseur.

Pour aller plus loin, il a décidé d'étendre son action au-delà de son périmètre naturel de responsabilités, 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 clients et sociétares.

Pour réaliser cet ambitieux projet, Covéa s'est doté, en 2020, d'une nouvelle stratégie d'engagement sociétal, 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, sous le sigle #PreuveEnEst.

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

En 2022, pour la première fois, Covéa a souhaité faire certifier sa politique RSE par Ecovadis. Avec une évaluation globale de 52 points sur 100, le Groupe a obtenu la médaille de bronze en récompense de sa performance RSE.

Les résultats présentent un point fort sur les achats responsables ; ils sont équilibrés sur les 3 piliers environnement, éthique et social/droit de l'homme. Covéa s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et entend ainsi augmenter son score dans les prochaines années.

La démarche d'impact sociétal implique toutes les entités, notamment Fidélia Assistance. En France, une vingtaine de projets, mobilisant près de 150 contributeurs internes dans 95 % des grandes directions du Groupe, ont ainsi été déployés en 2022 et ont permis de délivrer les premières preuves attendues.

À l'international, notre champ d'action s'est encore élargi en 2022 avec l'acquisition de PartnerRe, réassureur engagé à la fois sur la gestion des risques climatiques et la résilience des économies face au changement climatique, mais aussi sur l'inclusion et la diversité.

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 agit, quant à lui, 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 36 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 plus de 21 000 collaborateurs de Covéa en France.

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 115 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.

Pour prendre en compte les nouveaux enjeux de durabilité, et les nouvelles obligations en matière de reporting extra-financier, un Programme et un Comité sponsor durabilité ont été mis en place en 2022. Le Comité stratégique RSE a laissé sa place, en janvier 2023, à un Comité sponsor « Notre Impact Sociétal » (NIS), avec un nombre de participants restreint aux dirigeants directement impliqués.

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, dont Fidélia Assistance, 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 une sécurité et une confidentialité concernant les données personnelles confiées.

Risque de réputation

L'éthique des affaires et la gouvernance responsable sont des enjeux RSE clés pour Covéa. La lutte contre le risque de corruption et celle 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 leurs lieux de travail ou pour 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, à savoir : la lutte contre le gaspillage alimentaire, la lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal et d'une alimentation responsable, équitable et durable, et la promotion de la pratique d'activités physiques et sportives.

3. PREUVE EN EST : NOS ACTIONS CONCRÈTES

La démarche d'engagement sociétal du Groupe, **« accompagner chacun vers un monde de croissance durable »**, concentrée sur ses cinq champs d'actions, 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 soutient par ailleurs 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.

L'engagement des entreprises en matière de durabilité doit désormais s'inscrire dans un cadre réglementaire normatif, permettant une meilleure transparence et une meilleure comparabilité des actions engagées, notamment en matière de transition climatique. Un nouveau format de reporting extra-financier verra le jour en 2025. Le Groupe a donc lancé, en 2022, un nouveau Programme Durabilité visant à renforcer l'ensemble de ses dispositifs de pilotage ESG, afin de se conformer à ces nouvelles normes d'analyse et de communication extra-financière.

3.1 ENTREPRISE RESPONSABLE

3.1.1 PROMOUVOIR L'ÉGALITÉ DES CHANCES POUR UNE SOCIÉTÉ PLUS INCLUSIVE

1/ 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 ses 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.

Pour aller plus loin, Covéa s'est doté, fin 2022, d'une fondation d'entreprise.

La Fondation d'entreprise Covéa s'inscrit dans la continuité de la politique de mécénat menée de longue date par le Groupe et par ses marques MAAF, MMA et GMF. À travers ses actions, preuves concrètes de l'engagement sociétal du Groupe, la Fondation donnera des moyens d'agir aux associations et fondations qui se mobilisent en faveur de trois causes :

1 Les droits des femmes : afin de promouvoir l'égalité femmes-hommes, mais aussi de lutter contre toutes formes de violences faites aux femmes ;

2 L'inclusion : pour soutenir les personnes en situation de handicap, mais aussi accompagner les personnes victimes de discrimination sociale ou en situation de vulnérabilité ;

3 Les savoirs : en vue de s'impliquer dans des programmes de recherche, mais aussi de contribuer à la transmission des savoirs.

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

Faire progresser la cause des femmes

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

Depuis 2020, Covéa soutient la Fondation des Femmes, la fondation de référence en France sur les droits des femmes et la lutte contre les violences dont elles sont victimes. En 2020, 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. En 2022, un nouveau don de 400 000 euros a permis à la Fondation des Femmes de poursuivre ses actions, en finançant deux 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 la mise en place d'un observatoire sur les femmes ou encore à l'organisation d'un train-exposition itinérant, comme celui qui avait sillonné les principales villes de France au printemps 2022.

En 2022, Covéa a également participé, avec la Fondation des Femmes et d'autres entreprises, à la co-construction d'un guide de prévention pour une meilleure prise en compte par les entreprises des violences conjugales. Ce guide sera diffusé à tous les collaborateurs impliqués dans l'accompagnement et la gestion des situations de harcèlement/violences faites aux femmes.

L'entreprise est un lieu favorable à l'accueil de la parole des victimes, un intermédiaire légitime pour les orienter vers les professionnels qui pourront leur apporter l'écoute et le soutien juridique ou social dont elles ont besoin.

Faciliter le parcours scolaire et professionnel des jeunes filles

Dans le cadre du partenariat avec l'association Capital Filles, 113 marraines collaboratrices de Covéa se sont portées volontaires pour l'année scolaire 2021-2022, dans 15 académies. Elles accompagneront dans leur parcours scolaire et professionnel des jeunes lycéennes issues des quartiers populaires et des territoires ruraux.

Accompagner tous les publics vers l'emploi

Favoriser l'insertion professionnelle des jeunes défavorisés avec NQT

Partenaire de l'association « Nos Quartiers ont des Talents » (NQT) 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.

134 parrains et marraines Covéa ont accompagné 119 jeunes.

48 % des jeunes accompagnés en 2022 ont trouvé un poste ou une formation à l'issue du parrainage.

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

Dans le cadre de son engagement sociétal auprès du public 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.

Mieux accompagner le handicap

Partenariat avec la Fédération Française Handisport : l'inclusion par la pratique sportive

En 2022, Covéa a signé un partenariat d'envergure avec la Fédération Française Handisport (FFH) autour du programme « Parcours jeunes handisport », qui permet aux jeunes en situation de handicap de gagner en confiance et en estime de soi. Ce partenariat s'inscrit dans l'engagement du Groupe en matière d'égalité des chances et d'inclusion, un axe fort de son plan stratégique 2024, et un champ d'action clé de sa fondation d'entreprise.

Avec ce programme, Covéa contribue à l'insertion sociale des jeunes en situation de handicap par le sport. Pour le Groupe, ce partenariat représente également l'opportunité d'embaucher des talents en situation de handicap : jeunes en alternance, sportifs de haut niveau en activité ou en reconversion (CDD, CDI, contrat d'image). Il permet en outre de sensibiliser les collaborateurs au handicap, à travers des messages et témoignages portés par des athlètes, ou en leur offrant la possibilité de s'impliquer activement, à titre personnel, dans des actions de bénévolat lors de compétitions ou d'événements spécifiques organisés par la FFH.

• Près de **1 400** collaborateurs ont fréquenté des animations FFH sur les 6 grands sites du Groupe (Niort, Chartres, Le Mans, Tivoli, Levallois).

• **2** séminaires de sensibilisation se sont tenus avec l'intervention de sportifs de haut niveau (séminaire Direction du Marketing et de la Communication MAAF, séminaire Direction Indemnisation corporels) ;

• **4** athlètes de haut niveau handisport ont été intégrés au Groupe en 2022 (3 athlètes en contrat d'image pour MMA et 1 embauché en CDI par GMF) ;

Covéa est « Grand Mécène » de la Fédération Française Handisport.

Partenariat avec My Human Kit, pour co-créer des solutions adaptées avec l'aide de personnes en situation de handicap

En 2022, Covéa a signé un partenariat avec **My Human Kit**, une association dont l'objet est de fabriquer collectivement des aides techniques par, avec et pour les personnes concernées par le handicap. Cette approche permet de valoriser les capacités d'adaptation et l'inventivité de ces personnes, tout en élaborant avec elles des solutions qui répondent spécifiquement à leurs besoins.

Covéa apporte son soutien en participant au fonctionnement et au développement du projet associatif ainsi qu'à l'animation des lieux et des espaces de rencontre et de fabrication, pour et avec les personnes en situation de handicap. Le Groupe contribue à la promotion de ce modèle en France et à l'international en animant le 1^{er} réseau de fablabs¹ dédiés à la fabrication d'aides techniques aux handicaps, les « Humanlabs », et en participant à la mise en place de prototypes d'aides techniques partagés en open source. Il va également contribuer à l'organisation de deux événements de type Fabrikarium sur la période 2022-2024. Au service du bien commun, ces événements pourront impliquer des collaborateurs du groupe Covéa.

En 2022, la 1^{re} rencontre internationale des Humanlabs s'est tenue à Rennes. Trois jours de « Fabrikarium » ont réuni, du 17 au 20 octobre, 60 personnes réparties en 6 équipes autour de 6 projets, avec des solutions open source. Six collaborateurs de Covéa étaient présents pour mettre à disposition leurs compétences et leurs savoir-faire. Pendant trois jours, les équipes participantes, guidées par l'expertise des personnes handicapées sur leur besoin, ont imaginé et confectionné 6 solutions différentes, en mêlant créativité, fabrication numérique et intelligence collective.

3.1.2 DONNER ACCÈS AU SAVOIR ET LE TRANSMETTRE AU PLUS GRAND NOMBRE

1/ 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 ainsi 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. Les savoirs constituent également l'un des trois domaines d'action de la Fondation d'entreprise Covéa.

2/ Actions de l'année et résultats

Soutien au Festival Atmosphères

En 2022, Covéa a renouvelé pour la 5^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 son soutien au festival. À cette occasion, notre réseau de 60 collaborateurs « ambassadeurs RSE » a été mobilisé, dans le cadre de la « Journée entreprise » sur le thème « Grandir ensemble avec le Festival Atmosphères », pour suivre le programme du festival.

Mécénat auprès de la Comédie-Française

Rendre le théâtre accessible au plus grand nombre est une mission fondamentale pour la Comédie-Française. Le groupe Covéa est convaincu, lui aussi, du rôle primordial de l'éducation et de la culture dans le maintien du lien social, dans la transmission des savoirs et dans le progrès des valeurs humanistes.

C'est pourquoi Covéa, en 2022, a soutenu deux programmes mis en place par la Comédie-Française :

- Le premier vise à ouvrir le théâtre à ceux qui en sont éloignés. Près de 900 spectateurs en situation de handicap et 4 000 spectateurs en situation précaire ont ainsi pu découvrir le premier théâtre de France.
- Le second consiste à aller à la rencontre de ceux qui ne peuvent pas venir au théâtre. Ainsi, près de 2 300 bénéficiaires ont eu accès à la diffusion de spectacles dans les établissements pénitentiaires.

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.

¹ Fablab : atelier mettant à la disposition du public des outils de fabrication d'objets assistée par ordinateur.

1/ 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.

Notre présence sur le territoire

Implantation de nos sites centraux

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

Les équipes opérationnelles de Fidélia sont situées sur Saint-Cloud, Tours et Nantes.

Comme chaque année, Fidélia a renforcé ses effectifs durant l'été par l'embauche de 335 contrats à durée déterminée saisonniers sur ses 3 sites opérationnels. Cette période est cruciale pour l'activité car les équipes se mobilisent alors pour répondre aux besoins des assurés en route vers leurs lieux de vacances.

Maillage territorial

Les marques de Covéa assurent la proximité auprès de leurs clients grâce au maillage territorial des 2 409 points de vente.

2/ 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.

Les journées solidaires

En 2022, Covéa a repris ses actions solidaires après la période du confinement. Ces journées sont destinées aux salariés du Groupe qui souhaitent consacrer une journée de congé pour aider une association proche de chez eux.

21 journées ont été organisées (dont 3 dédiées aux collaborateurs et partenaires de GMF) entre septembre 2022 et janvier 2023, en partenariat avec Unis-Cité Entreprises, à proximité des principaux sites de Covéa : Paris, Le Mans, Niort, Chartres, Tours, Strasbourg, Lyon, Nantes.

173 collaborateurs Covéa et 20 collaborateurs GMF ont donc participé à différentes animations au sein des associations partenaires, sur plusieurs thématiques en lien avec notre politique RSE : lutte contre l'exclusion, protection de l'environnement, handicap, lien intergénérationnel, hospitalier, recyclerie et égalité des chances.

Le taux de remplissage des journées a été de

68 %.

3.1.4 MAÎTRISER L'EMPREINTE ENVIRONNEMENTALE DE NOTRE ACTIVITÉ

1/ Politique

Covéa s'engage dans l'enjeu universel que représentent la défense de l'environnement et la transition écologique, en étant conscient des enjeux qui lui sont propres.

Le Groupe s'engage ainsi dans une croissance durable, avec pour objectif la réduction de ses émissions directes de gaz à effet de serre de 3 % par an. La méthode *Science Based Targets* a permis d'identifier les sources d'émissions de Covéa liées à son activité d'exploitation et les leviers pour les diminuer. Une trajectoire a ensuite été établie pour réduire ces émissions. Cette « Trajectoire Bas Carbone » constitue le fil directeur du Groupe sur le sujet, avec 3 grands jalons alignés avec les objectifs mondiaux définis par les COP 21 et 26 : 2024, 2034 et 2050.

Cet objectif de baisse de nos émissions représente un enjeu stratégique pour Covéa, puisqu'il est inscrit dans le plan stratégique « Covéa 2024 - Grandir ensemble ».

C'est également un défi collectif, car cet objectif est intégré dans le bonus annuel des dirigeants et dans l'accord d'intéressement.

L'impact carbone de Covéa est principalement lié aux déplacements des salariés ainsi qu'à la détention et à l'utilisation des immeubles et des matériels nécessaires à l'activité.

2/ Actions de l'année et résultats

En 2022, 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'augmentation significative de la part des véhicules à faible émission dans notre flotte de location longue durée et dans celle de nos directeurs.

L'offre de location courte durée s'enrichit également de véhicules à faible émission.

Les navettes courriers en Île-de-France se font en véhicule électrique.

Le Groupe incite ses collaborateurs à utiliser des modes de transport plus respectueux de l'environnement, qui leur permettront, par ailleurs, de réduire le coût de leurs déplacements domicile-travail.

Covéa a, entre autres, mis en place un **forfait mobilités durables**, qui intègre une large gamme de transports éligibles et des plafonds élevés. Ce dispositif a fait l'objet d'un important plan de lancement et de sensibilisation des collaborateurs, notamment au moment de la Semaine européenne de la mobilité, avec l'appui du réseau de relais géographiques RSE Covéa.

Par ailleurs, Covéa a lancé une expérimentation pendant 2 mois sur trois sites centraux : un prêt destiné aux collaborateurs de 60 vélos à assistance électrique, en partenariat avec GoodWatt. Cette initiative a rencontré un vif intérêt de la part des collaborateurs. L'expérimentation se poursuivra donc l'an prochain.

Un appel d'offres a été lancé, fin 2022, pour déployer, début 2023, une plateforme de covoiturage à destination des collaborateurs, afin de favoriser ce mode de transport pour les trajets domicile-travail.

Le Groupe vient, en outre, de signer un contrat avec Automobile Club formation pour former les collaborateurs aux risques routiers et à l'écoconduite.

Un plan pluriannuel a également été mis en place pour faire évoluer les infrastructures du Groupe de manière à favoriser les mobilités douces, notamment pour les collaborateurs se déplaçant à vélo (douches, abris vélos, rampes, voies cyclables au sein des campus, etc.).

Dans le cadre de notre schéma directeur immobilier, les projets de déménagement de collaborateurs font l'objet d'une étude d'impact et d'une sensibilisation à la mobilité alternative à la voiture individuelle.

Covéa Immobilier a poursuivi, en 2022, le déploiement et l'animation de sa politique de développement durable :

Ainsi, concernant la réduction des consommations d'énergie :

- Le projet « Éco Énergie Tertiaire », structuré et lancé au sein des pôles Exploitation Le Mans, Niort et Paris, a été poursuivi. Les plans d'actions ont été établis avec un cabinet de 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 ;
- Un plan de sobriété énergétique a été défini en septembre 2022 pour participer à l'effort national et répondre ainsi aux demandes gouvernementales. Il vise une baisse de 10 % de la consommation énergétique d'ici à 2024 avec trois volets majeurs :
 - température de chauffage maximale à 19°, et climatisation déclenchée à partir de 26° ;
 - engagement de dresser un plan de réduction de l'éclairage des espaces et signalétiques extérieurs sur les sites centraux ;
 - une campagne d'éco-gestes auprès de l'ensemble des collaborateurs du Groupe.

Le groupe Covéa s'engage en faveur des énergies renouvelables et de la production d'énergie :

- Depuis le 1^{er} janvier 2022, souscription du contrat EDF 100 % énergie renouvelable, pour l'ensemble de nos sites en exploitation ;
- Deux chantiers de construction de parc de panneaux photovoltaïques en ombrières sont en cours, sur le site de Niort (MAAF), avec l'objectif de produire 10 % de la consommation électrique du site (5 177m², 3 000 panneaux), et sur celui de Chartres (MMA) (3 780 m², 2 160 panneaux).

Par ailleurs, fort de son engagement visant à réduire son empreinte environnementale, Covéa Immobilier recherche pour ses immeubles une certification et/ou un label environnemental lors de tout projet. En 2022, ont été obtenus :

- Le renouvellement de la certification BREEAM In-Use pour le site Tivoli à Paris ;

- La certification BREEAM In-Use - Part 2 niveau Good - pour le bâtiment Hermione à Tours (FIDELIA).

Fin 2022, pour le patrimoine exploitation des sites centraux, ce sont plus de 69 523 m² (62 840 en 2021) qui ont été certifiés/labellisés « Travaux », et plus de 76 000 m² (68 000 m² en 2020) qui ont été certifiés et labellisés « Exploitation ».

Dans le cadre du programme « Booster du Réemploi », le développement de l'axe économie circulaire s'est renforcé avec le réemploi de matériaux sur les chantiers et la recherche de matériaux de réemploi en alternative aux matériaux neufs : intégration du chantier de rénovation du site central de Niort et de celui d'un bâtiment significatif sur le site du Mans.

Des pilotes ont été menés en 2022 afin de maximiser le réemploi de mobilier, en interne ou en externe (via des dons ou la vente) :

- don de mobilier aux collaborateurs à l'occasion de quatre opérations de vidage de site ;
- revalorisation de l'ancien mobilier pour le réutiliser sur les sites à l'occasion de leur rénovation (un bâtiment à Nantes et un bâtiment à Niort)
- achat de mobilier d'occasion sur certains sites, en alternative à l'achat de mobilier neuf.

En outre, le déploiement de la politique de gestion des déchets s'est poursuivi en 2022 via :

- l'application de la charte de gestion des déchets de chantier, en pilote sur 2 projets au Mans ;
- le diagnostic déchet « Produits, Équipements, Matériaux, Déchets » (PEMD), réalisé sur 3 projets d'exploitation au Mans et à Niort ;
- le déploiement de la solution de collecte et de recyclage des mégots ÉcoMégot sur tous nos sites centraux ;
- la définition d'une stratégie concernant la traçabilité de tous nos déchets dangereux et non dangereux, d'exploitation ou de chantiers, avec la mise à jour des contrats de nos prestataires pour les impliquer dans cette démarche ;
- Enfin, notre partenaire de restauration Sodexo a lancé sur toute l'année 2022 une démarche anti-gaspillage alimentaire, *Wastewatch*, qui a permis d'identifier les postes générant le plus de déchets, afin de lancer des actions dès 2023.

À l'occasion de la Semaine européenne de la réduction des déchets, Covéa a mené une opération de collecte 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 en réemploi ainsi que pour ses activités environnementales et numériques solidaires.

Le volet relatif à la biodiversité est également au cœur des préoccupations de Covéa Immobilier :

- Des animations ont été réalisées sur la thématique de la biodiversité à Paris, Niort et Le Mans. Il s'agissait d'expliquer aux collaborateurs les principes de gestion écologique et différenciée mis en œuvre sur nos sites, avec nos prestataires, et de valoriser le label EcoJardin obtenu fin 2021 pour le site de Niort.
- Le Label EcoJardin a également été obtenu en 2022 pour le site de Saran.
- Le groupe Covéa vise la labellisation de cinq de ses grands sites d'ici à 2024. Un référent EcoJardin a été nommé afin d'accompagner au mieux les équipes immobilières des sites ciblés.

Enfin, Covéa vient de lancer son plan de sobriété numérique. Cette mission, menée en collaboration avec la société Wavestone, s'est déroulée en trois phases :

- réalisation d'un diagnostic de maturité de sobriété numérique, en confrontant les pratiques du Groupe aux tendances du marché ;
- estimation plus fine de l'empreinte GES (gaz à effet de serre) du SI ;
- définition d'une feuille de route opérationnelle de montée en maturité sur la sobriété numérique, incluant la définition d'indicateurs clés de performances pour effectuer le pilotage.

Émissions de gaz à effet de serre liées à l'énergie/m² Fidélia :

8,85 kgeqCO₂/m²

(soit -19,18 % par rapport à 2021, et -7,43 % depuis 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 01/12 au 30/11.

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 bureaux (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 2022, 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 le soutien à la chaire « Avenir Commun Durable », dont l'enseignement est gratuit et ouvert à tous.

3.1.5 PROMOUVOIR LA RSE DANS LA PRATIQUE DES AFFAIRES

1/ 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, la Direction des Risques et la Direction Performance & Stratégie achats, 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. En conséquence, un dispositif global de gestion, dit «Programme

Tiers» et ayant vocation à encadrer les relations de Covéa avec ses parties prenantes externes, a été mis en œuvre au sein du Groupe.

2/ 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, suivi par 27 % des collaborateurs à fin 2022 (36 % en 2021).

Cette formation a été complétée en fin d'année avec un module de découverte de la finance durable en e-learning. Il permet de mieux comprendre les enjeux de l'ESG et le rôle des investisseurs dans le financement de la transition écologique et sociétale.

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 son engagement RSE 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 :

- un dispositif Groupe de pilotage global de risque des tiers fournisseurs pour garantir une « vision 360 » unique en matière de risque fournisseur. Une dizaine de risques sont concernés : documents légaux, santé financière, dépendance économique, éthique des affaires (lutte anticorruption, devoir de vigilance), RGPD, LCB-FT, e-réputation, sous-traitance et RSE ;
- un dispositif digital de qualification des risques, selon une segmentation des tiers en 4 groupes de risques : faible/moyen/fort/très fort, pour définir et déclencher un dispositif d'évaluation approprié ;
- un dispositif d'évaluation des tiers fiable et piloté via l'envoi de questionnaires d'évaluation, avec notamment une évaluation RSE, transmise à tous les tiers consultés dans nos appels d'offres, qui compte pour 20 % de la note globale attribuée au fournisseur ;

- l'intégration d'entreprises du secteur du travail protégé et adapté et/ou de travailleurs indépendants handicapés dans les consultations et appels d'offres, à chaque fois que l'offre marché le permet ;
- la consultation de PME, quand cela peut répondre aux spécifications, pour soutenir le tissu économique.

Covéa est en cours de définition d'indicateurs pour suivre les effets de cette politique.

100 % des fournisseurs consultés depuis septembre 2022 ont reçu un questionnaire RSE dans le cadre des appels d'offres.

Par ailleurs, Covéa sensibilise ses collaborateurs aux achats responsables via des actions de communication réalisées tout au long de l'année. En 2022, par exemple, des actions de sensibilisation au secteur du travail protégé et adapté ont été réalisées auprès de tous les acheteurs. En parallèle, des rencontres entre les experts RSE de Covéa et les directions métiers ont permis de sensibiliser ces dernières à la thématique, en alignement avec les orientations du Groupe.

En complément, un e-learning relatif à la politique achats a été l'occasion de rappeler les fondamentaux des 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 et l'environnement liés aux activités d'assurance et de réassurance du Groupe, à celles de ses filiales et de ses sous-traitants et fournisseurs.

Covéa a déployé un mécanisme d'alerte permettant de recueillir les signalements relatifs à ces risques, accessible aux collaborateurs et aux tiers (voir paragraphe sur le dispositif d'alerte professionnelle ci-dessous).

Éthique des affaires

La charte éthique de Covéa, totalement réactualisée en 2021, est le document de référence des valeurs éthiques du Groupe. Elle constitue un repère commun qui permet à chacune et chacun d'exercer sereinement ses activités professionnelles dans le respect des principes et des règles édictés par le Groupe.

Elle a vocation à guider les collaborateurs dans les comportements attendus et les comportements à éviter ou à proscrire sur des thématiques relevant, notamment, de :

- la responsabilité sociale, sociétale et environnementale,
- la protection de la clientèle,
- l'éthique des affaires,
- la protection des actifs du Groupe.

Elle rappelle l'existence du dispositif d'alerte professionnelle, qui permet la détection de dysfonctionnements internes, et contribue ainsi à développer une culture de l'intégrité.

Dispositif d'alerte professionnelle

Le groupe Covéa a déployé, depuis 2018, un dispositif d'alerte unique permettant de répondre à ses obligations légales, au titre :

- de la protection des lanceurs d'alerte, issue de la loi Sapin II du 9 décembre 2016,
- du dispositif de prévention et de détection de la corruption, issu de la loi Sapin II du 9 décembre 2016 (voir paragraphe sur la lutte contre la corruption ci-après),
- du plan de vigilance, issu de la loi sur le devoir de vigilance du 27 mars 2017 (voir paragraphe sur le devoir de vigilance ci-dessus).

Le dispositif d'alerte est accessible à l'ensemble des collaborateurs du groupe Covéa et à tout tiers, grâce à une plateforme en ligne qui permet de faire facilement un signalement.

Cette plateforme, entièrement sécurisée, permet de recueillir et de traiter les signalements portant sur :

- des infractions ou des violations de la réglementation, une menace ou un préjudice pour l'intérêt général,
- des manquements ou des situations contraires au Code de conduite anticorruption Covéa,
- des risques d'atteinte aux droits humains, aux libertés fondamentales, à la santé et la sécurité des personnes, à l'environnement.

Le groupe Covéa a mis en œuvre tous les moyens pour recueillir et traiter en toute confidentialité les informations transmises dans ce cadre. Il veille tout particulièrement à assurer la protection des lanceurs d'alerte et la confidentialité de leur identité.

Le dispositif d'alerte été actionné 8 fois en 2022.

Lutte anticorruption

Le Groupe considère comme fondamentale la lutte contre la corruption dans le cadre des relations qu'il entretient avec des tiers (parties prenantes externes).

Il applique un principe de « tolérance zéro » en matière de corruption et de trafic d'influence.

Conformément aux exigences de la loi Sapin II, Covéa déploie un programme de prévention et de détection de la corruption.

Ce dispositif 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 spécifique 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.

Covéa a déployé un dispositif de formation sur la lutte contre la corruption qui repose sur :

- **un module e-learning, obligatoire pour les cadres :**

Cette formation d'environ une heure leur permet d'identifier les différentes formes de corruption, de connaître le dispositif anticorruption déployé par le Groupe, de susciter leurs bons réflexes et d'évaluer leurs connaissances.

94 % des cadres Fidélia ont réalisé le parcours de formation (90 % en 2021).

Périmètre : collaborateurs cadres et Directeurs au statut actif, hors Covéa D, hors alternants et stagiaires.

- **Une formation en présentiel**, obligatoire pour les membres de l'instance dirigeante ainsi que pour les directeurs les plus exposés du fait de leur fonction, identifiés grâce à la cartographie des risques de corruption.

En 2022, cette formation d'une heure et demie, animée par la Direction de la Conformité et un avocat spécialisé en droit pénal des affaires, leur a permis de découvrir les recommandations de l'Agence Française Anticorruption (AFA), d'appréhender la responsabilité personnelle du dirigeant dans le déploiement des mesures anticorruption et la responsabilité pénale en cas de faits de corruption. Le module contient des cas pratiques adaptés à leur situation.

100 % des dirigeants Fidélia ont réalisé le parcours de formation.

Périmètre : Directeurs ciblés en 2022 comme étant les plus exposés tels qu'identifiés avec la cartographie des risques de corruption
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).

Indicateur clé de performance - Périmètre groupe Covéa = 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), ainsi qu'à ceux du gel des avoirs.

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

La Politique de Lutte contre le Blanchiment et le Financement du Terrorisme et de Gel des Avoirs de Covéa a pour objet de formaliser et de décrire le dispositif général de LCB-FT et de gel des avoirs applicable dans chacune des sociétés du Groupe. Elle doit permettre la convergence des procédures de ces sociétés, tout en prenant en compte les particularités liées à des organisations différentes ou à des réseaux de distribution distincts, et de capitaliser sur les meilleures pratiques.

Les procédures spécifiques en place au sein du Groupe couvrent les attendus réglementaires et la vigilance permanente exercée en matière de LCB-FT et de gel des avoirs.

Formalisées et diffusées aux personnes concernées, elles sont également mises à disposition des collaborateurs et des réseaux commerciaux sur les intranets.

Ces procédures sont revues annuellement et mises à jour 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 des 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 2022, l'ensemble des réseaux et des collaborateurs (peu exposés et exposés au risque LCB-FT) a été invité à actualiser ses connaissances LCB-FT au travers d'une formation e-learning. Tout nouveau collaborateur, lors de son intégration, suit également un des modules de formation LCB-FT en fonction de son exposition au risque.

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/investigation, 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, « **Country-by-Country Reporting** ») 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 le 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.

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

Concernant les transactions intra-groupe transfrontalières, Covéa se conforme à la norme de l'OCDE ainsi qu'aux dispositions réglementaires françaises et veille à ce que les politiques de prix de transfert mises en œuvre 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.

Par ailleurs, dans le cadre de ses obligations fiscales, le Groupe 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

1/ Politique

Le Groupe veille 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).

Par ailleurs, la politique de prévention du risque de cyberattaques de Covéa et de ses filiales, dont Fidélia Assistance, 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 » (PGSSI) a été élaboré en 2017 pour fixer les principes fondateurs à l'égard de la sécurité des systèmes d'information (SI).

2/ Actions de l'année et résultats

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 de traitement de données et à la sécurité des systèmes d'information.

En 2022, Covéa a poursuivi sa démarche de mise en œuvre des principes édictés par le RGPD, en s'appuyant sur une équipe de 5 personnes, entièrement dédiée à la protection des données, et sur les Référents DPD nommés dans les principales directions Marques et les directions Transverses traitant des données à caractère personnel.

La démarche de « **Privacy by Design** », instaurée par le RGPD, vise à intégrer le respect de la protection des données, à chaque niveau de l'entreprise et dès la conception des projets, notamment en s'assurant de la pertinence des données collectées, en respectant les droits des personnes et en prenant les mesures techniques et organisationnelles appropriées au traitement des données concerné. La démarche « *Privacy by Design* » a ainsi été prise en compte dans ses différents projets.

Les **analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD)** nécessaires ont également été effectuées. L'AIPD est en effet requise lorsqu'un traitement, compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques. Le traitement doit alors faire l'objet d'une description

du traitement et de ses finalités, d'une évaluation de la nécessité et de la proportionnalité des opérations de traitement au regard desdites finalités, d'une évaluation des risques pour les droits et libertés des personnes concernées et d'une description des mesures envisagées pour faire face aux risques.

Le Groupe a, par ailleurs, mené des actions visant au renforcement des règles d'accès aux espaces clients des marques.

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

97 % des collaborateurs Fidélia ont réalisé le module de formation « **Mission RGPD** » en 2022 (96 % en 2021).

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).

Périmètre groupe Covéa = 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.

Le document de « politique globale de sécurité des systèmes d'information » (PGSSI) 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. Une charte d'utilisation du système d'information est également adossée au règlement intérieur du Groupe, afin de positionner la responsabilité de chaque utilisateur de nos systèmes d'informations.

La Direction des Risques et Sécurité informatique met en œuvre un programme de sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs appelé CyberSafe. Celui-ci comprend :

- un point d'étape du programme CyberSafe aux comités de direction (marques MAAF, MMA et GMF) ;
- des campagnes de communication sur l'intranet et le réseau social du Groupe, avec des jeux-concours et des articles pour mieux appréhender la cybersécurité ;
- 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 ;

- des exercices de phishing (hameçonnage) visant l'ensemble des collaborateurs du Groupe, pour les sensibiliser sur la manière d'identifier les mails frauduleux et les conseiller afin de développer les bons réflexes.

Les équipes de cybersécurité sont à l'écoute des collaborateurs du Groupe via l'adresse mail cybersafe@covea.fr.

50 % des collaborateurs Fidélia ont réalisé au moins un module du parcours de formation SSI (51 % en 2021).

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).

Indicateur clé de performance - Périmètre groupe Covéa = 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).

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

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, à la qualité de vie et aux conditions de travail 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.

C'est dans cet esprit que le groupe Covéa a signé, en février 2022, un accord relatif à la qualité de vie et des conditions de travail (QVCT).

3.2.1 ASSURER LA SANTÉ ET LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL DES SALARIÉS

1/ 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.

L'accord relatif à la qualité de vie et aux conditions de travail répond à plusieurs enjeux :

- Covéa met en œuvre une démarche bien identifiée avec des acteurs clés, dans le but d'inscrire durablement les principes de prévention des risques professionnels et d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail dans son action quotidienne.
- Covéa entend continuer à inscrire l'activité des collaborateurs dans une organisation du travail respectueuse de la santé, de la sécurité et de l'équilibre des temps de vie.
- Face à l'urgence environnementale et climatique, Covéa a mis en place et développé des dispositifs répondant à ces enjeux, notamment le télétravail, le « verdissement » du catalogue de flotte de véhicules de fonction, le forfait mobilités durables pour promouvoir les mobilités douces, et différentes mesures, telles que des bornes de recharge pour véhicules électriques et hybrides rechargeables, des ombrières solaires sur les sites centraux... Covéa entend ainsi compléter ces mesures en encourageant les modes de transport plus vertueux.

2/ Actions de l'année et résultats

En 2022, Covéa a maintenu une cellule de prévention des risques pour accompagner et écouter les collaborateurs et les managers. Covéa a également accompagné les collaborateurs pour favoriser la vaccination et a veillé à permettre une reprise progressive d'activité sur les sites, tout en maintenant les mesures barrières.

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.

L'objectif de la démarche d'évaluation et de prévention des risques professionnels est de prévenir, diminuer, voire supprimer, l'exposition des collaborateurs à un ou plusieurs risques liés au travail. Les mesures de prévention mises en œuvre permettent de limiter l'impact de ces risques sur la santé physique et/ou mentale des collaborateurs et participent à renforcer l'équilibre au travail.

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.

Par ailleurs, Covéa a signé, pour la 6^e année consécutive, la **Charte de la parentalité**. Le Groupe s'engage ainsi à offrir un environnement de travail favorable pour les salariés-parents. Covéa met en place des actions concrètes dédiées : places en crèche, solutions de garde occasionnelle ou d'urgence, mais aussi conférences et ateliers, coaching ou formations sur des thèmes variés comme le sommeil, l'alimentation, l'apprentissage...

Enfin, Covéa a lancé, en 2022, son tout premier baromètre d'écoute des collaborateurs à l'échelle du Groupe, afin de mesurer leur engagement et leur ressenti sur 20 thématiques.

Pour cette première édition, plus de deux collaborateurs sur trois se sont exprimés (67 % de taux de participation). Cette participation homogène au sein des Directions nous a permis d'obtenir une image complète et représentative des points de vue, des opinions et de l'engagement

au sein de Covéa. Le sondage a ainsi permis de recueillir 11 000 verbatim sur des thématiques variées, telles que le travail à distance, l'amélioration des outils informatiques du quotidien ou encore la complexité des processus internes.

Les résultats de ce premier baromètre interne mettent en avant Covéa comme un employeur particulièrement attentif à ses collaborateurs. Parmi les points de force du Groupe : équilibre vie privée - vie professionnelle, conditions matérielles de travail, package rémunération et avantages sociaux, respect de la diversité.

Sur ce dernier item, 7 collaborateurs sur 10 considèrent que l'enjeu de la diversité est bien intégré au sein de Covéa.

Parmi les axes d'amélioration identifiés, la Direction générale est déjà à l'œuvre : plan de communication pour mieux irriguer l'ensemble des actions de Covéa en faveur de l'innovation, valorisation de son engagement pour le respect de l'environnement, reconnaissance individuelle renforcée, assouplissement du télétravail, programme de modernisation de notre environnement de travail.

Au sein de chaque direction, les plans d'actions 2023 sont également nourris des enseignements du baromètre 2022.

Le taux d'accidents de travail avec arrêt est de

1,66 % en 2021 (1,976 % en 2020 et 2,583 % en 2019)

Nombre d'accidents de travail avec arrêt/nombre d'heures théoriques de présence x 106. Chiffre 2022 non disponible à la date de finalisation de la DPEF.

81 % de télétravailleurs sur les salariés éligibles et hors contrats suspendus (77,6 % en 2021).

67 % taux de participation au baromètre d'écoute interne et

63 % taux d'engagement des collaborateurs.

Premier baromètre écoute des collaborateurs 2022, à l'échelle du groupe Covéa.

3.2.2 CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DU CAPITAL HUMAIN ET À LA GESTION DES TALENTS

1/ Politique

C'est grâce aux femmes et aux hommes du Groupe que Covéa fait la différence pour 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 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 interne, en renforçant la démarche prospective pour anticiper l'évolution des emplois et en apportant aux collaborateurs les moyens de s'y préparer.

2/ Actions de l'année et résultats

Dans le cadre du plan prévisionnel stratégique et social (PPSS), la communication du top 15 des métiers qui recruteront 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.

Un nouveau dispositif d'accueil des nouveaux embauchés est mis en place avec des supports et des événements spécifiques.

La formation des nouveaux collaborateurs dans le cœur de métier de l'assurance est un investissement pour Covéa. Le Groupe poursuit donc l'évolution de son patrimoine pédagogique en intégrant de nouvelles formes d'apprentissage (digital, simulateurs d'entretien, mise en pratique) apportant plus d'adaptabilité, d'autonomie, d'accessibilité, et facilitant le développement des compétences en continu. L'auto-apprentissage est aussi facilité par l'enrichissement de nouvelles offres en libre-service et la mise à disposition de playlists.

Par ailleurs, un large plan de communication interne rappelle aux collaborateurs et à leurs managers 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 de leurs souhaits de mobilité. Ce plan vise également à faciliter le partage de bonnes pratiques via des témoignages de collaborateurs et de managers.

Enfin, une équipe est dédiée à l'accompagnement des managers et au développement des filières métiers stratégiques.

Taux d'accès à la formation professionnelle continue Fidélia :

94,4 % (96,6 % en 2021).

Nombre de collaborateurs CDI présents au 31/12 ayant réalisé au moins une session de formation professionnelle continue dans l'année écoulée/ effectifs CDI présents au 31/12.

3.2.3 PROMOUVOIR LA DIVERSITÉ ET L'ÉGALITÉ DES CHANCES

1/ Politique

L'identité mutualiste de Covéa en fait un acteur engagé sur l'égalité des chances. L'ambition de Covéa est de créer un impact sociétal fort, inclusif, concret pour accompagner chacune et chacun vers un monde de croissance durable. Le Groupe 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 5 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.

Cette ambition est, par ailleurs, concrétisée depuis 2017 par l'adhésion à la **Charte de la diversité**, preuve de l'engagement volontariste du Groupe, qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de partage des réalisations.

Dans la continuité des actions déployées depuis de nombreuses années, **le droit des femmes et l'inclusion des personnes en situation de handicap intègrent, en 2022, le plan stratégique « Covéa 2024 - Grandir ensemble ».**

Outre les objectifs ambitieux négociés dans son dernier accord égalité professionnelle femmes/hommes, Covéa s'est fixé un nouvel objectif : atteindre d'ici 2024 la parité dans ses recrutements de cadres supérieurs et de cadres de direction.

Faire de Covéa et de ses marques l'entreprise la plus « accueillante » pour les personnes en situation de handicap est un autre défi relevé par le Groupe.

Les deux accords diversité (accord égalité professionnelle femmes/hommes et accord handicap) constituent des engagements phares de Covéa et des preuves concrètes de sa mobilisation pour l'égalité des chances, l'un des cinq champs d'actions de la stratégie « Notre Impact Sociétal ».

Via sa Fondation d'entreprise, créée en fin 2022, le groupe Covéa œuvre également pour avoir un impact sociétal positif dans les trois domaines suivants : les droits des femmes, l'inclusion et les savoirs.

Les engagements du Groupe vis-à-vis des collaborateurs ont reçu plusieurs récompenses internationales : Covéa occupe, notamment, la 141^e place dans le classement 2023 du *Financial Times* des entreprises européennes « leaders » en termes de diversité en Europe sur un panel de 850 entreprises (175^e dans le classement 2022).

2/ 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 et en contribuant à leur employabilité. Cet accord fixe 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 ses principaux axes ;

- **6,70 %** taux d'emploi des personnes en situation de handicap en 2021² ;

- **60** collaborateurs en situation de handicap recrutés en 2022 (50 en 2021) ;

- **316** collaborateurs accompagnés en 2022 par la Mission Handicap et le pôle santé au travail (363 en 2021) ;
- Nomination d'un référent pour la mise en place des projets d'accessibilité numérique et physique.

Accessibilité numérique

Conformément au volet égalité des chances de la stratégie d'impact sociétal Covéa et à l'article 47 de la loi N°2005-102 du 11 février 2005 relative à l'accessibilité numérique, le Groupe, au travers de son schéma pluriannuel, a mis en place, en 2022, une gouvernance dédiée, la Team Accessibilité. Cette instance regroupe 16 référents accessibilité numérique chargés de coordonner les actions de chaque marque et de chaque direction métier concernées.

11 audits ont été réalisés en 2022 (13 en 2021), principalement sur les objets numériques internes. En parallèle, des correctifs ont été mis en place à destination des sites maaf.fr, mma.fr et gmf.fr, afin d'améliorer leur accessibilité.

Une centaine de collaborateurs ont été sensibilisés en 2022. Un premier plan de formation a été élaboré à destination de 130 collaborateurs (développeurs, designers UX/UI, *product owner*, chargés de communication, etc.) et sera lancé au 1^{er} semestre 2023.

Enfin, une clause relative à nos attentes et exigences en matière d'accessibilité numérique a été intégrée dans les cahiers des charges lors du lancement d'appels d'offres, mais également dans la phase de contractualisation des prestataires concernés par l'accessibilité numérique.

Prévention et lutte contre les discriminations

63 % des collaborateurs ont commencé ou terminé le e-learning « la diversité pour faire la différence » à fin 2022, depuis sa mise en ligne en 2019 ;

- Poursuite du déploiement du module « Recruter sans discriminer », destiné aux chargés de recrutement. 71 chargés de recrutement formés depuis le début de son déploiement en 2020 ;
- Poursuite du déploiement, sur 3 ans, du module de formations « Communiquer de manière inclusive », destiné aux professionnels de la communication.

² Taux d'emploi 2022 de personnes en situation de handicap non disponible à la date de finalisation de la DPEF.

Égalité entre les femmes et les hommes

- Signature d'un nouvel accord triennal (2021-2023) relatif à l'Égalité professionnelle femmes-hommes, portant sur 6 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 engagements concrets, qui font l'objet de plans de mise en œuvre permettant d'atteindre les objectifs fixés.

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 au régime légal, portée au niveau du salaire net sur toute la durée du congé paternité ;
- la poursuite du déploiement du module de formation « **Parcours et projet au féminin** », avec un nouveau module en 2022 pour les populations non cadres. L'objectif est d'accompagner les femmes dans leurs projets professionnels et de développer leur leadership :

77 collaboratrices ont été formées en 2022.

- Création du nouveau module de formation « Prévenir et agir contre les violences sexistes et sexuelles », à déployer sur 5 ans et destiné aux managers.

L'index de l'égalité professionnelle de Covéa, publié de manière volontaire en 2023, a atteint 91 points sur 100 (données à fin 2022), un résultat relativement stable par rapport à celui publié en 2022 (92 points, données à fin 2021) ; soit 88 points sur 100 si l'on considère l'UES Covéa, un résultat en retrait de 1 point par rapport à 2021. L'index de l'UES Covéa s'élève quant à lui à 88 points sur 100, stable par rapport à l'édition 2022.

Le taux de féminisation global de Covéa est

stable, à 65,7 %.

Taux de féminisation par statut :

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

Non cadre		Cadre		Taux de féminisation global	
2022	2021	2022	2021	2022	2021
70,8 %	71,8 %	49,8 %	48,1 %	67,1 %	67,6 %

Par ailleurs, la part des femmes aux Conseils d'administration de Fidélia Assistance est de 50 %³ à fin 2022 (50 % à fin 2021).

Dans le cadre de la loi Rixain, Covéa a publié, pour la deuxième fois consécutive, en février 2023, le résultat des écarts de représentation des femmes et des hommes parmi les cadres dirigeants et les membres des instances dirigeantes (résultats au 31/12/2022).

Ainsi, Fidélia Assistance publie, pour la deuxième année, les indicateurs ci-dessous et respecte strictement ses obligations en matière de publication des écarts de représentation :

Répartition F/H Fidélia	Nb de femmes	Nb d'hommes
Écarts parmi les cadres dirigeants	0 (0 %)	2 (100 %)
Écarts dans les instances dirigeantes CODIR	4 (40 %)	6 (60 %)

Le réseau Cov&elles (réseau féminin de Covéa) et ses 40 ambassadrices en proximité dans les régions mènent des actions pour la promotion des carrières féminines et la mixité des métiers.

Le réseau a célébré ses 5 ans lors de sa rencontre annuelle, le 14 juin dernier, qui a réuni près de 500 participants. L'occasion de revenir sur les avancées et les actions phares du réseau en faveur de l'égalité femmes/hommes depuis sa création, de se projeter dans l'avenir et d'annoncer l'ouverture du réseau à toutes et tous. Le réseau Cov&elles, initialement ouvert aux femmes occupant des postes à responsabilité, permet en effet désormais à tous les collaborateurs volontaires et motivés de participer et de soutenir les actions en faveur de l'égalité femmes-hommes.

³ Hors administrateurs représentants des salariés conformément à la réglementation applicable aux Conseil d'administration de SA.

Insertion professionnelle des jeunes

Covéa s'engage à favoriser l'insertion des jeunes dans la vie professionnelle, afin de renforcer et de renouveler les compétences de l'entreprise et de soutenir l'accès à la formation pour tous. Dans ce sens, 400 alternants avaient été recrutés pour la rentrée 2021-2022, 600 alternants l'ont été à la rentrée 2022. Au total, 700 alternants sont présents au sein du Groupe en 2022-2023.

Covéa a pour objectif d'augmenter durablement le nombre d'alternants à 3 % de l'effectif total du Groupe. Pour mieux soutenir ces jeunes, un dispositif complet a été mis en place, avec une communauté dédiée qui les accompagne et les fédère.

Covéa a obtenu, pour la deuxième année consécutive, la certification HappyIndex® Trainees Alternance, à l'issue d'une enquête menée auprès de nos alternants. 94 % des répondants recommandent le Groupe pour y effectuer une alternance.

3.2.4 MAINTENIR LA QUALITÉ DU DIALOGUE SOCIAL

1/ 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.

Dans un contexte sanitaire normalisé en cette année 2022, et après 2 années marquées par la crise Covid, l'animation des différentes instances représentatives du personnel au sein du Groupe s'est poursuivie activement dans des conditions d'exercice « d'avant crise ». Ainsi, les réunions se tiennent désormais toutes en présentiel, tout en continuant de laisser aux élus qui le souhaitent la possibilité d'y assister à distance.

Malgré une conjoncture économique impactée par les suites de la Covid, la guerre en Ukraine, la montée de l'inflation et les événements climatiques, le dialogue social, auquel Covéa est profondément attaché, reste de qualité. Ce contexte a été pris en compte, notamment, au travers de la mise en œuvre de mesures en faveur du pouvoir d'achat des collaborateurs. Cela s'est traduit en particulier par la signature, en juin, de nouveaux accords d'intéressement et de participation, ainsi que par

une mesure salariale spécifique dont toutes les organisations syndicales ont été signataires. De plus, pour répondre à l'attente des organisations syndicales, il a été également décidé d'anticiper, dès le mois de novembre, la date des négociations annuelles obligatoires 2023 sur les rémunérations.

Par ailleurs, de nouvelles avancées en termes de qualité de vie et de conditions de travail (QVCT) se sont concrétisées par un accord signé en février 2022. Cet accord vient compléter les accords existants dont certaines mesures relèvent du périmètre de la QVCT, tels que les accords égalité femmes-hommes, handicap, temps de travail, télétravail... Par ailleurs, il est à préciser que cet accord contient 2 mesures emblématiques : le baromètre interne déployé dès 2022 et le forfait mobilités durables (FMD) destiné à favoriser les déplacements domicile-travail vertueux.

Enfin, cette année était celle de la préparation des élections professionnelles, qui auront lieu en 2023, avec la négociation de l'accord pré-électoral et une activité dense tant au niveau des instances de dialogue qu'auprès des collaborateurs.

L'ensemble des réunions organisées avec les instances représentatives du personnel a représenté 54 % de son activité totale annuelle (nombre de jours de réunions rapportés au nombre de jours ouvrés) pour le pôle Affaires sociales de Covéa.

2/ Actions de l'année et résultats

Dans le cadre de la négociation d'entreprise, les accords collectifs suivants ont été signés au sein de l'UES Covéa en 2022 :

- Accord collectif de groupe sur la méthodologie relative à plusieurs thèmes de négociation du premier semestre 2022 au sein de Covéa ;
- Accord collectif relatif à la participation au sein du groupe Covéa exercices 2022, 2023, 2024 ;
- Accord d'intéressement des salariés du groupe Covéa exercices 2022, 2023, 2024 ;
- Avenant constatant le terme de l'accord d'UES Covéa du 30/06/2020 et de son avenant du 29/01/2021 relatifs à la participation ;
- Avenant constatant le terme de l'accord d'UES Covéa du 24/07/2020 relatif à l'intéressement aux résultats ;
- Accord collectif relatif à la mise en place d'une mesure salariale spécifique au sein de l'UES Covéa ;
- Avenant n°1 à l'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) ;
- Avenant n°1 de l'accord relatif au fonctionnement du Comité de groupe Covéa ;
- Accord collectif relatif à la qualité de vie et des conditions de travail au sein de l'UES Covéa ;
- Avenant n°2 à l'accord collectif de groupe relatif aux frais de santé des salariés du groupe Covéa (DRAS) ;
- Avenant n°2 à l'accord collectif de groupe relatif à la Prévoyance des salariés du groupe Covéa (DRAS) ;
- PV de désaccord 2022 relatif au temps de travail et à ses aménagements au sein de l'UES Covéa ;
- PV de désaccord salarial 2022 au sein de l'UES Covéa.
- Avenant n°4 au plan d'épargne entreprise « MAAF » (déblocage exceptionnel de l'intéressement et de la participation investis en titre de l'entreprise sur le fonds « MAAF participatif 1 ») ;
- Avenant n°1 à l'accord relatif au système de rémunération des conseillers du réseau salarié MMA VIE ;
- Avenant n°6 à l'accord collectif relatif à la rémunération et aux conditions d'exercice des métiers de l'inspection ;
- Accord collectif relatif au temps de travail des salariés des centres de relations client de MAAF Assurances SA (suite à dissolution ATLAS et EUROVAD et transfert d'activités vers MAAF Assurances SA).

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 clients et sociétaires, Covéa, au travers de ses marques, se donne pour mission de les accompagner.

Dans la conception des 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

1/ Politique

Axe majeur de la stratégie 2022-2024, 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.

Dans ce cadre, Covéa se concentre prioritairement sur la simplification des parcours clients et sur une réactivité renforcée en cas de sinistre, tout en s'adaptant aux évolutions sociétales via une

plateforme de services et d'offres. Face à un niveau d'exigence de plus en plus fort en matière de disponibilité, de réactivité et de personnalisation, le Groupe a accéléré sa digitalisation, son utilisation de l'intelligence artificielle et de la robotisation, pour apporter une réponse adéquate aux nouveaux besoins des clients et sociétaires. L'usage de ces outils, conjugué à une forte proximité omnicanale, permet à Covéa de répondre rapidement tout en maintenant un contact humain, et ainsi d'accompagner toujours mieux ses clients et sociétaires.

Ainsi, les principaux axes de la stratégie 2022-2024 de Covéa sur l'excellence de l'expérience client sont de mieux répondre aux attentes des clients et sociétaires, de renforcer son efficacité et d'intégrer un moteur de réassurance.

2/ Actions de l'année et résultats

Suivi de la satisfaction clients

Baromètre de satisfaction à chaud

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.

En 2022, la note de satisfaction à chaud de Fidélia pour MAAF, MMA et GMF est de **8,7/10** (8,9 en 2021 et 8,9 en 2020).

77 % (79 % en 2021 et 78 % en 2020)
des clients se sont déclarés très satisfaits
(notes de 9 et 10/10).

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

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

Traitement des réclamations

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. Il contribue également à la démarche d'amélioration continue par la remontée des dysfonctionnements traités, en interne et auprès des entités concernées.

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

4 753 **réclamations (écrites ou orales, toutes marques confondues)**

ont été traitées en 2022 (cette volumétrie inclut les réclamations reçues fin 2021 qui ont fait l'objet d'un traitement début 2022), soit une augmentation de 22,6 % par rapport aux volumétries de l'exercice 2021 (3 876 réclamations). Cette évolution s'explique par une reprise de l'activité opérationnelle post contexte Covid, un contexte climatique perturbé et des déplacements massifs des Français, notamment sur la période estivale.

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 solutions de mobilité. En outre, la mise en place d'un outil dédié, Cove'AVictimes, facilite le partage d'informations entre les collaborateurs de la Direction Indemnisation corporels, dans l'optique de favoriser les démarches d'accompagnement auprès des victimes.

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/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 lui aussi les dégâts pour adapter les mesures à prendre.

3.3.2 ADAPTER NOS OFFRES, NOS SERVICES ET NOS PRESTATIONS D'INDEMNISATION AUX ENJEUX SOCIÉTAUX ET ENVIRONNEMENTAUX

1/ 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 les offres et d'identifier des pistes d'amélioration. L'ambition recherchée est de proposer des offres d'assurances répondant aux attentes des clients tout en améliorant leur impact sociétal et environnemental, et ce tout au long de la vie des contrats.

2/ 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...).

Automobile et deux-roues

Les marques de Covéa assurent également les voitures électriques et garantissent leur 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, en outre, 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, le remplacement par des pièces de réemploi ou encore le choix de partenaires spécialisées dans la réparation écologique.

Dans le cadre de la réparation des sinistres automobiles, 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. Un dispositif d'incitation à la réparation et à la rénovation des jantes des roues de voitures a été instauré auprès de réparateurs automobiles en 2021 ;

- Mettre en place des services pour supprimer les déplacements des clients, des réparateurs et des experts et ainsi limiter leur 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

Des contrats garantissent dans chacune des marques 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, en particulier 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 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 à un traitement médical lourd par exemple.

En 2022, les conditions d'attribution de l'aide-ménagère ont été assouplies afin de permettre à davantage d'assurés d'en bénéficier. D'autres évolutions sont également à l'étude pour les mois à venir.

Pour accompagner encore mieux nos clients et nos collaborateurs sur le volet de la santé mentale, en forte dégradation suite à la crise sanitaire, un nouvel ensemble de services a été intégré dans les contrats santé : baptisée « Bien dans ma tête », cette offre permet de répondre à toutes les problématiques, des plus légères aux plus sévères.

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 et de mettre en avant la prévention, pour la bonne gestion de leur capital santé.

Des améliorations de garanties ont, par ailleurs, été menées dans le champ de la prise en charge psychologique et psychiatrique :

- Dans le poste hospitalisation des offres de santé individuelle MAAF et MMA, la garantie « chambre particulière » a été étendue à l'hospitalisation psychiatrique.
- Les forfaits médecines douces des offres de santé individuelles et collectives ont vu leur périmètre élargi, notamment aux consultations de psychologues.

3.3.3 PARTAGER NOTRE SCIENCE DU RISQUE, SENSIBILISER ET ENGAGER À LA PRÉVENTION

1/ Politique

Covéa et ses marques mettent à profit leur connaissance du risque pour aider leurs clients et sociétaires à prévenir les risques liés à leur santé, à leur mobilité, à leur vie domestique et professionnelle. Le Groupe partage ainsi sa science du risque pour enrichir les actions de prévention auprès des clients de Fidélia Assistance.

Cet engagement s'exerce également à travers une politique de financement soutenue et renouvelée en faveur de la recherche, afin de prévenir de nouveaux risques de santé publique, technologiques ou climatiques.

2/ Les actions menées par Covéa

Sensibilisation aux risques du quotidien : habitation et automobile

En créant l'Observatoire de la sécurité des foyers (OSF), Covéa s'est engagé à sensibiliser et surtout à faire adopter à chacun les bonnes pratiques, afin d'éviter les comportements à risque. En 2018 et 2020, l'Observatoire a sensibilisé le public au risque de cambriolage et au risque d'incendie domestique. Cette année, l'OSF a publié une étude sur les tendances nationales en matière de cambriolage, pour sensibiliser les Français aux habitudes à prendre à la veille des grandes vacances, l'une des périodes les plus propices aux vols.

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) ;
- « 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 leur habitation résiliente face aux risques climatiques.

Covéa et ses marques ont également soutenu :

- l'application mobile CoachAAC, qui accompagne les enfants de clients et sociétaires 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, 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 2022, Covéa a poursuivi avec ses 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 leur parcours de soins, les informations à connaître et les actions à mener pour préserver leur capital santé. Le groupe Covéa a également renouvelé, au travers de ses marques, la prise en charge du vaccin anti-grippe pour tous ses assurés santé.

À la suite de la mise à disposition de l'outil d'échappatoire de sensibilisation aux addictions Addict'Town fin 2021, GMF a invité une grande partie de ses clients à le tester et leur a aussi proposé un service d'accompagnement dans les situations difficiles de la vie quotidienne, « GMF vous accompagne », composé d'un site d'information et d'une ligne téléphonique permettant de joindre des conseillers.

MAAF et MMA ont également mis à disposition l'échappatoire addictions sur leur site web pour sensibiliser leurs clients et prospects à cette problématique qui s'est fortement accrue suite à la crise sanitaire et au contexte général.

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

Santéclair est une plateforme d'orientation santé 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.

Pour l'année 2022 :

Le taux de recommandation des utilisateurs MMA de services Santéclair est de

96,8 %
(96,4 % en 2021).

Le taux de recommandation des utilisateurs MAAF de services Santéclair est de

96,7 %
(96,7 % en 2021).

Le taux de recommandation des utilisateurs GMF de services Santéclair est de

97 %
(96,8 % en 2021).

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 :

- aider à sélectionner les bons professionnels et établissements de santé ;
- donner accès à des soins et des équipements de qualité, à des tarifs négociés ;
- conseiller et aider à faire des choix éclairés.

En 2022, de nouveaux services ont été proposés par Santéclair aux assurés santé des marques du Groupe : un accès à la téléconsultation illimité avec un nouveau partenaire de Santéclair, l'offre « Bien dans ma tête » (consultation vidéo avec un psy, annuaire enrichi de professionnels de la santé mentale, palmarès des établissements hospitaliers psychiatriques, trouver un service d'urgence psychiatrique, programme de coaching bien-être), ainsi que de nouveaux centres d'ophtalmologie permettant la prise de rendez-vous en maximum 2 semaines.

47 % des clients santé MMA ayant acheté des lunettes ont eu recours aux services « Optique Santéclair » (49 % en 2021).

54 % des clients santé MAAF ayant acheté des lunettes ont eu recours aux services « Optique Santéclair » (56 % en 2021).

41 % des clients santé GMF ayant acheté des lunettes ont eu recours aux services « Optique Santéclair » (43 % en 2021).

Période janvier - décembre 2022

La recherche pour mieux prévenir les risques

Publication d'un livre blanc consacré au changement climatique

En outre, pour anticiper et accompagner aux mieux les changements climatiques, le groupe Covéa a publié un livre blanc consacré à ces évolutions. Fruit de travaux de recherche de plusieurs années, cette étude scientifique permet d'identifier et de quantifier les risques climatiques majeurs à venir sur le territoire métropolitain français.

L'objectif de ce livre blanc était de quantifier, d'ici à 2050, l'évolution en fréquence et en intensité de quatre aléas climatiques à fort enjeu que sont la tempête, la sécheresse, l'inondation et la grêle. Cette étude, avec une approche multi-modèles innovante, apporte une vision de la sinistralité propre à Covéa en conservant les spécificités géographiques des portefeuilles de ses marques.

Le mécénat et les partenariats

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.

Covéa soutient plus particulièrement le programme Covéa NeuroTec, un projet particulièrement innovant, destiné à ralentir, grâce à la lumière infrarouge, l'évolution et/ou les effets de la maladie d'Alzheimer.

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.

**Baromètre IPSOS France Tutelle/Covéa 2021*

4. TAXONOMIE EUROPÉENNE

La 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 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 la restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Pour l'exercice 2022, 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 en étant conforme aux critères d'examen technique établis par la Commission ;
- ne causer aucun préjudice important à l'un des autres objectifs (*Do No Significant Harm*) ;
- être exercée dans le respect des garanties minimales.

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'exercice 2023, au-delà de l'éligibilité à la taxonomie, il conviendra de vérifier le caractère aligné de ces activités conformément aux critères précédemment cités.

4.1 ÉVALUATION DES PRIMES ÉMISES EN 2022 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 Assistance, filiale d’assistance du groupe Covéa, publie ainsi pour la deuxième fois des informations relatives à la part de son chiffre d’affaires en lien avec l’assurance des garanties climatiques souscrites par ses clients, tel que prévu par la nouvelle réglementation européenne sur la taxonomie.

La fourniture des services d’assurance liés 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 2 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.

1/ Méthodologie de calcul du ratio de primes éligibles

La méthodologie évolue par rapport à l’exercice 2021 pour lequel l’ensemble de la prime d’un produit contenant des garanties liées à des risques climatiques était considéré éligible.

Concernant l’exercice 2022, l’assiette de primes éligibles est déterminée en considérant pour chacune des huit lignes d’activité les primes des garanties pour lesquelles figure dans les conditions générales une garantie explicite contre les événements climatiques. Sur chaque ligne d’activité, l’ensemble de la prime du contrat peut donc être considérée comme éligible.

Selon les précisions de la Commission européenne (question 9)⁴, la ligne d’activité peut être considérée éligible si elle contient une police dont les termes sont liés au traitement des risques climatiques au regard de l’appendice A de l’annexe II du règlement délégué sur le climat. Toutefois, lorsque cela était possible, certaines garanties d’assistance ne couvrant pas de risque climatique ont été exclues de l’assiette de primes éligibles.

En outre, la réassurance des activités d’assurance éligibles peut également être prise en compte pour l’éligibilité.

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

⁴ JOUE du 6.10.2022 – Question n°9 : Insurance undertakings may only count a line of business as taxonomy eligible if it contains a policy with terms related to the treatment of climate perils.

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

Le chiffre d'affaires de Fidélia est composé d'affaires directes et d'acceptations. L'ensemble des activités de Fidélia est comptabilisé dans la ligne d'activité (h) assistance.

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.

Les primes des garanties assistance éligibles sont celles qui couvrent de manière explicite les périls climatiques dans les conditions générales.

Affaires directes

Les affaires directes correspondent pour l'essentiel à des garanties d'assistance (perte de clé, pertes de papiers, etc.) 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.

3/ Le résultat 2022

Sur l'exercice comptable 2022, le montant des primes émises brutes de réassurance non-vie éligibles à la taxonomie s'élève à 75 millions d'euros pour un montant total de 481 millions d'euros.

La part des primes émises brutes de réassurance non-vie éligibles à la taxonomie rapportée au total des primes émises de Fidélia s'élève à **16 %**.

	Montant 2022	Montant en % des primes émises brutes assurance non-vie	Montant 2021 (Pro forma)	Montant en % des primes émises brutes assurance non-vie
Primes émises brutes assurance non-vie	480 623 646	100 %	470 472 386	100 %
Primes émises brutes des 8 lignes d'activités du règlement Taxonomie	480 623 646	100 %	470 472 386	100 %
Primes émises brutes des lignes d'activités pouvant offrir une couverture d'assurance explicite contre les aléas climatiques	75 380 627	16 %	69 776 215	15 %

4.2 ÉVALUATION DES INVESTISSEMENTS 2022 ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE

Pour Covéa, comme pour Fidélia Assistance, 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 le second exercice, des informations relatives à la part des investissements éligibles à la taxonomie européenne.

En tant qu'assureur, Fidélia Assistance doit publier sur la base des données au 31 décembre 2022 la part dans le total de ses 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 instruments dérivés ;

- des investissements dans des entreprises non assujetties à la publication d'informations extra-financières en application de la directive européenne NFRD (*Non Financial Reporting Directive*) ;
- des expositions relatives aux gouvernements centraux, banques centrales et supranationales.

1/ Méthodologie de calcul du ratio des investissements éligibles

Pour le calcul du ratio, les chiffres 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 (hors expositions souveraines) couvre les produits de taux, les actions, l'immobilier et la trésorerie et équivalent de trésorerie. Les coupons courus sur obligations ne sont pas pris en compte ;

- les pondérations suivantes ont été appliquées pour les investissements dans des entreprises :
 - sur la base du chiffre d'affaires (CA),
 - sur la base des dépenses d'investissement (CAPEX),
- réconciliation avec l'état récapitulatif des placements inclus dans les états financiers.

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, le prestataire de données ISS et sa solution ISS ESG EU Taxonomy ont été mis à contribution afin de réaliser les travaux suivants :

- Disposer des données directement déclarées par les émetteurs pour répondre aux exigences de déclaration au niveau de l'entité en vertu de l'article 8 du règlement de l'UE sur la taxonomie : ces informations contribuent au calcul du ratio dit réglementaire ;
- Disposer de données modélisées et estimées pour les émetteurs qui ne déclarent pas : ces informations contribuent au calcul du ratio dit volontaire.

Concernant ces données non déclarées par les émetteurs, elles permettent un exercice complémentaire volontaire et exploratoire mais la disponibilité des données ainsi que leur hétérogénéité restent une limite. En fonction du niveau de détail des informations recueillies, ISS estime l'éligibilité des titres ce qui diminue la qualité de l'évaluation.

2/ Définitions des catégories et périmètres

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

1^{re} catégorie : part de l'exposition dans des activités éligibles à la taxonomie

Ratio réglementaire sur la base du chiffre d'affaires (CA), correspond à :

- la valeur de 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 figurant dans l'état récapitulatif des placements, les sociétés et fonds immobiliers et la dette hypothécaire ;

- la valeur des investissements dans des entreprises dont les activités économiques sont éligibles à la taxonomie, selon une pondération basée sur leur chiffre d'affaires, cette dernière information ayant été déclarée par les entreprises elles-mêmes pour répondre aux exigences de déclaration, en vertu de l'article 8 du règlement de l'UE sur la taxonomie.

Ratio volontaire sur la base du chiffre d'affaires (CA) : correspond à l'exercice réglementaire ainsi que, pour les actifs gérés par Covéa Finance, la valeur des investissements dans des entreprises évaluées comme éligibles à la taxonomie par le prestataire ISS suite à son analyse, selon une pondération basée sur leur chiffre d'affaires.

Ratio réglementaire sur la base des dépenses d'investissement (CAPEX), correspond à :

- la valeur de 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 figurant dans l'état récapitulatif des placements, les sociétés et fonds immobiliers et la dette hypothécaire ;
- la valeur des investissements dans des entreprises dont les activités économiques sont éligibles à la taxonomie, selon une pondération basée sur leurs dépenses d'investissement, cette dernière information ayant été déclarée par les entreprises elles-mêmes pour répondre aux exigences de déclaration en vertu de l'article 8 du règlement de l'UE sur la taxonomie.

2^e catégorie : part de l'exposition dans des activités non éligibles à la taxonomie

Ratio réglementaire sur la base du chiffre d'affaires (CA) : correspond à la part de l'exposition dans des activités non éligibles à la taxonomie, toujours majoritaire sur l'exercice 2022 dans la mesure où les données des contreparties soumises à la NFRD ne sont pas encore complètement disponibles.

Ratio volontaire sur la base du chiffre d'affaires (CA) : correspond à l'exercice réglementaire retraité, pour les actifs gérés par Covéa Finance, de la valeur des investissements dans des entreprises évaluées comme éligibles à la taxonomie par le prestataire ISS suite à son analyse.

Ratio réglementaire sur la base des dépenses d'investissement (CAPEX) : correspond à la part de l'exposition dans des activités non éligibles à la taxonomie, majoritaire sur l'exercice 2022 puisque les données des contreparties soumises à la NFRD ne sont pas encore complètement disponibles.

3/ Résultats 2022

	Fidélia Assistance					
	Chiffre d'affaires				CAPEX	
	RATIO RÉGLEMENTAIRE		RATIO VOLONTAIRE*		RATIO RÉGLEMENTAIRE	
Montant (en M€)	%	Montant (en M€)	%	Montant (en M€)	%	
Part de l'exposition dans des activités éligibles à la taxonomie	13	5,43 %	20	8,12 %	16	6,41 %
Part de l'exposition dans des activités non éligibles à la taxonomie	66	27,05 %	60	24,36 %	64	26,06 %
Part relative aux produits dérivés**	1	0,24 %	1	0,24 %	1	0,24 %
Part de l'exposition dans les entreprises non soumises à la NFRD***	2	0,64 %	2	0,64 %	2	0,64 %
TOTAL ACTIFS PLACEMENTS hors expositions souveraines	82	33,36 %	82	33,36 %	82	33,36 %
Part de l'exposition dans des administrations centrales, locales (souverains), banques centrales ou des émetteurs supranationaux	164	66,64 %	164	66,64 %	164	66,64 %
TOTAL ACTIFS PLACEMENTS	245	100,00 %	245	100,00 %	245	100,00 %

* Avec estimation du prestataire ISS.

** Produits dérivés détenus indirectement par des fonds.

*** Changement de méthode pour cet exercice : part calculée sur la base des informations communiquées par le prestataire ISS concernant les contreparties soumises à la NFRD.

**Annexe Taxonomie
– activités liées à l'énergie nucléaire
et au gaz fossile (règlement délégué (UE) 2022/1214)**

Activités liées à l'énergie nucléaire		
1.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	Oui
2.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sur de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels, tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	Oui
3.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir d'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	Oui
Activités liées au gaz fossile		
4.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui
5.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui
6.	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui

Point d'attention : les données détaillées relatives aux activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile ne sont pas disponibles en cette période transitoire. Cette situation ne permet pas de renseigner les annexes « Activités économiques éligibles à la taxinomie mais non alignées sur celle-ci » et « Activités économiques non éligibles à la taxinomie ».

Présentation des enjeux et KPI associés par risque extra-financier

- Table de concordance -

Risques extra-financiers liés au modèle d'affaires	Enjeux par risques	KPI	Paragraphe
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 pratique des affaires	Taux de cadres formés à la lutte anticorruption	3.1.5
	Participer à l'évolution socio-économique des 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 à la prévention		3.3.3
Risque environnemental lié à notre activité	Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité	Émissions de GES de l'immobilier d'exploitation (scope 1 et 2 en TeqCO ₂ /m ²)	3.1.4

FIDELIA ASSISTANCE
Société anonyme au capital de 21 593 600 euros
Entreprise régie par le Code des assurances
Siège social : 27 Quai Carnot – 92210 SAINT-CLOUD
377 768 601 RCS NANTERRE

www.fidelia-assistance.fr