



Déclaration de performance extra-financière 2020

Groupe Macif



Essentiel pour moi

SOMMAIRE

1	RAISON D'ÊTRE ET PROMESSES DU GROUPE MACIF	5
	Notre identité	6
	Notre conviction	11
	Notre Raison d'être	16
2	ÉLÉMENTS DE CONTEXTE	21
	2.1 Le marché de l'assurance	22
	2.2 Faits significatifs	23
3	L'ANALYSE DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS	27
	3.1 Les risques extra-financiers	29
	3.2 La lutte contre le dérèglement climatique	46
4	ANNEXES	51
	4.1 Note méthodologique	52
	4.2 Table de concordance	53
	4.3 Rapport de l'organisme tiers indépendant	54

Nous, sociétaires, délégués, salariés,

formons le groupe Macif : un groupe d'assurance mutualiste, ouvert et accessible au plus grand nombre, indépendant et qui agit dans l'intérêt de ses sociétaires.

Nous sommes convaincus que seul un collectif solidaire fondé sur des principes humanistes permet à chacun d'aller au bout de ses projets tout en contribuant à construire ensemble une économie durable et une société meilleure et plus juste.

Nous mobilisons pour cela nos valeurs mutualistes et nos savoir-faire pour protéger le présent et permettre l'avenir, pour nous tous et les générations futures.

Face aux grands enjeux de société, sociaux ou environnementaux, la Macif, depuis sa création en 1960, s'est toujours engagée à mettre son métier d'assureur et ses valeurs mutualistes au service du projet humain. Pour fédérer l'ensemble de ses parties prenantes autour de sa mission originelle et remettre en perspective sa trajectoire pour l'avenir, la Macif a formulé sa Raison d'être et l'a déclinée en quatre promesses majeures.

Promesse sociétaires

« Nous nous engageons à écouter, comprendre, protéger nos sociétaires tout au long de leur vie, en couvrant leurs vrais besoins, en leur étant utiles et en leur simplifiant la vie. »

Promesse délégués

« Nous nous engageons à accompagner nos délégués à exercer pleinement leur responsabilité de représentants des sociétaires et d'ambassadeurs sur les territoires. »

Promesse salariés

« Nous nous engageons à développer l'autonomie et l'engagement de nos salariés pour les rendre acteurs de notre projet collectif. »

Promesse société

« Nous nous engageons à créer de nouvelles protections, de nouveaux collectifs et de nouvelles solidarités pour anticiper les transformations sociales et environnementales. »



1

RAISON D'ÊTRE ET PROMESSES DU GROUPE MACIF

Notre identité	6
Notre conviction	11
Notre Raison d'être	16

NOTRE IDENTITÉ ...

Ressources et création de valeur

Promesse sociétaires



5,6 millions de sociétaires et adhérents, particuliers comme professionnels, à la fois écoutés, compris et accompagnés à chaque moment clés de leur vie sur le plan collectif et individuel.



Dont 1,3 million de personnes protégées en garantie Santé, 917 000 assurés en Prévoyance, 1,137 million d'épargnants en assurance-vie et un portefeuille de 15,3 millions de contrats en assurance Dommages pour couvrir de vrais besoins, pour leur simplifier la vie grâce à la force de notre collectif, dans une relation de proximité avec nos 527 points d'accueil physiques ou plateformes téléphoniques basées en France.



La Macif, « Marque préférée des Français », catégorie Assurance.

(Sondage réalisé en ligne par Kantar du 11 au 25 janvier 2021 auprès de 4 900 répondants invités à évaluer 1 200 marques, publié le 18 mars dans le magazine Challenges).
92,7 % de taux de recommandation

Promesse délégués

Près de 1 500 délégués formés et accompagnés qui :

- Incarnent l'humanité profonde qui caractérise l'entreprise ;
- Portent la voix des sociétaires en représentant la mutuelle dans les territoires ;
- Contribuent à la réalisation des 1 374 actions mutualistes menées en 2020.

Au 31 décembre 2020, le conseil d'administration Macif Sgam est composé de :
 - Dix-sept administrateurs élus par l'assemblée générale sur candidatures proposées par chaque entreprise affiliée parmi ses propres administrateurs ;
 - Deux administrateurs représentant les salariés désignés selon les termes d'un protocole d'accord.

47 % des administrateurs élus sont des femmes.

Promesse salariés



11 000 collaborateurs basés en France



dont 4 000 conseillers et gestionnaires

Nous nous employons à développer leur autonomie et leur engagement pour les rendre encore plus acteurs de notre projet collectif en toute confiance et transparence. Le manifeste mutualiste avec 4 103 contributions et 70 409 votes ainsi que les formations réalisées auprès des collaborateurs en sont l'expression collective la plus probante.

Égalité professionnelle



94/100

C'est le score global obtenu par le groupe Macif pour l'**index égalité salariale femme/homme**. Ce taux permet d'évaluer les différences de rémunération dans chaque entreprise.

Promesse société



Nous soutenons l'innovation sociale

155 millions d'euros d'investissements dans les structures à impact et de l'ESS, dans les domaines de la **mobilité, de l'habitat, de l'épargne solidaire ou de la santé, et soutenant les publics fragiles, les jeunes, ou ayant pour vocation la protection de l'environnement.**

178 projets soutenus par la fondation.
 13 456 millions d'euros d'actifs détenus par le Groupe en matière de lutte contre les changements climatiques.

... UNE EXPRESSION PORTANT NOTRE DIFFÉRENCIATION MUTUALISTE

Le plan stratégique Macif

« Ma Préférence »



Couvrant la période 2021-2023, il mobilise l'ensemble des acteurs de la Mutuelle et vise à établir la Macif en champion de l'expérience client, en employeur de référence et à positionner la Mutuelle en acteur engagé, en déclinaison de sa Raison d'être.

La Raison d'être de la Macif

« Nous mobilisons nos valeurs mutualistes et nos savoir-faire pour protéger le présent et permettre l'avenir, pour nous tous et les générations futures »

Les métiers du Groupe



Assurance
Dommages
(IARD)



3 421

millions d'euros de chiffre d'affaires



Santé/
Prévoyance



1 093



Finance/
Épargne



2 138



Gestion
d'actifs



67

milliards d'euros
d'actifs gérés



Les cotisations acquises du groupe Macif s'établissent à 6 651 millions d'euros en 2020.

Performance - Ratios combinés



97,3 %

en Dommages

98,1 %

en Santé/Prévoyance



5 688 millions

d'euros de fonds propres Groupe



97 millions

d'euros de résultat net Groupe



196 %

ratio de solvabilité du Groupe
en normes Solvabilité II



92,7 %

taux de recommandation témoignant d'un
niveau de service reconnu et apprécié par les
sociétaires

« Nous sociétaires délégués, salariés formons le groupe Macif... »

Une entreprise chorale

Une personne, une voix

« Une personne, une voix », pour nous, ce n'est pas une fantaisie ou un « supplément d'âme ». C'est notre essence même. Chaque personne peut librement s'exprimer, chaque personne dispose d'une voix. C'est là l'un des fondements de l'économie sociale. C'est surtout pour nous une manière de faire vivre, au sein d'une aventure entrepreneuriale, un projet politique démocratique reposant sur l'équitable considération de chacun.

En disant « Sociétaires, délégués, salariés, nous formons le groupe Macif », notre Raison d'être rappelle d'abord qu'elle a été construite **pour et avec ces parties prenantes**.

En débutant la formulation de la Raison d'être du Groupe ainsi, nous souhaitons rappeler que nous formons une « chorale », où chaque voix compte, et souligner que c'est bien ce collectif qui construit ensemble cette Raison d'être.

Des voix qui s'expriment de concert

Nous revendiquons la sincérité et le zèle avec lesquels nous cherchons à créer les meilleures conditions d'expression et d'écoute de nos parties prenantes.

Le groupe Macif est composé de près de **5,6 millions de sociétaires et adhérents, 1 500 délégués, 11 000 salariés**. Pour garantir l'harmonie d'un aussi vaste ensemble, il faut une note sur laquelle s'accorder, un « la » qui permette de nous organiser, de démarrer et de composer ensemble. Ce « la » est démocratique. Cette vie démocratique est à la source de ce que nous sommes.

Nos sociétaires constituent collectivement la Mutuelle, ils sont les assurés et les assureurs, la fin et le moyen. À ce titre, le pouvoir politique leur appartient collectivement. Ils l'exercent en élisant leurs représentants.

Nos délégués sont des sociétaires, élus par leurs pairs pour les représenter et porter leur voix. Ils exercent le pouvoir politique au nom des sociétaires.

Nos salariés assurent la conduite opérationnelle des activités de l'entreprise et appuient les représentants des sociétaires dans l'exercice de leurs responsabilités.

« ... un groupe d'assurance mutualiste ... »

Un acteur mutualiste global

Une seule marque Macif... mais un bouquet de solutions

La Macif, au cours de son histoire, est devenue un groupe diversifiant ses activités autour de son modèle initial de protection de biens et de personnes.

La protection d'un véhicule est naturellement connectée à de nombreux besoins connexes : le financement de ce véhicule, la santé de son propriétaire, la protection de sa maison, etc. Au cours de son histoire, la Macif a développé de nombreuses solutions afin de répondre à ces différents besoins.

Quelle que soit l'organisation technique ou juridique en arrière-plan, la Macif est, pour ses sociétaires, le tiers de confiance qui leur fournit des solutions de protection des personnes et des biens dans les domaines de la mobilité, de l'habitat, de la santé et de la finance.

Un assureur... oui, mais mutualiste

« Nous formons le groupe Macif.

Ce Groupe est mutualiste. »

Oui, ce groupe Macif est mutualiste. C'est une évidence.

Une société d'assurance traditionnelle et une mutuelle n'ont pas les mêmes objectifs. La première est la propriété d'actionnaires qui souhaitent voir leur capital rémunéré. De son côté, la mutuelle est la « copropriété » de ses sociétaires. Ces derniers ne se versent pas de dividendes, toute la valeur créée par l'entreprise est utilisée au service de leur protection.

Notre intérêt premier est celui du sociétaire – c'est structurel. Et ça fait toute la différence.

«... ouvert et accessible au plus grand nombre ...»

Un partenaire de vie

L'essentiel accessible à tous

Une assurance est un produit singulier. Sans doute l'un des rares que l'on achète en espérant ne jamais avoir à s'en servir. Et pourtant, sans elle, à quelles conditions pourrions-nous circuler sur les routes, acheter une maison, nous soigner, investir pour développer une activité professionnelle ? L'assurance est tout simplement essentielle et permet d'avoir des projets, de prendre des risques en toute sécurité.

« *L'assurance, c'est la vie.* »

La Macif souhaite rendre cet essentiel accessible au plus grand nombre. Notre ADN ? Utilité, simplicité, le tout au meilleur prix. C'est ce qui nous permet d'être le partenaire de vie de plus de **5,2 millions de familles françaises**. Par ouverture et accessibilité, il faut entendre que la Macif souhaite accompagner chacun dans tous ses moments de vie. Mais ce n'est pas le seul sens.

Une entreprise inclusive

Cette orientation vers le plus grand nombre a naturellement conduit la Macif à adopter une posture inclusive et à développer sa culture partenariale.

Affinitaire à l'origine, la mutuelle des commerçants et des industriels s'est rapidement ouverte à tous les Français. Le Groupe se veut également plus ouvert que d'autres modèles mutualistes (plus affinitaires et autocentrés sur leur communauté) : **faire de notre Groupe un acteur mutualiste de référence**, en tendant par exemple la main à des partenariats comme Aésio, ou à d'autres acteurs dans les années à venir qui pourraient nous permettre de porter plus fortement notre modèle. Il faut aussi entendre cette ouverture dans un sens interne.

La Macif a noué des partenariats politiques avec de grands corps constitués représentatifs des salariés, des commerçants et indépendants, et des structures de l'économie sociale qui se conjuguent au présent, en écho aux évolutions de notre société. Enfin, la Macif est fondamentalement ouverte aux partenariats « solutions ».

Une mutuelle engagée avec et pour les jeunes

La Macif s'est dotée d'une ambition forte à destination de la jeunesse, visant trois objectifs :

- Accompagner les jeunes dans la réalisation de leur projet de vie et leur participation dans la société ;
- Favoriser leur autonomie (mobilité, logement, emploi) ;
- Soutenir leur engagement dans l'économie sociale et solidaire.

Elle a ainsi développé des partenariats avec des écoles et des universités pour penser le mutualisme de demain (ESSEC, HEC, etc.), avec des collectifs qui valorisent l'Économie sociale et solidaire (ESS) et ses valeurs auprès des jeunes (CJDES, Osons Ici et Maintenant, Unis Cité, ESPER, etc.) ou encore avec des organisations de jeunes qui agissent auprès de leurs pairs (Fédération nationale des maisons des lycéens, Animafac, le Parlement Européen des Jeunes, etc.). Dans l'entreprise, la Macif donne également la parole aux jeunes (comité consultatif jeunes Macif, cohorte jeunes Macif-Mutualité ou encore à travers la réalisation des différents ouvrages dédiés à l'engagement des jeunes). En 2020, la Macif a renouvelé, en partenariat avec Unis Cité, un vaste programme de services civiques appelé « Les diffuseurs de solidarité ». Réunissant 100 jeunes partout en France (Val-de-Marne, Lyon, Tours, Mulhouse, Montpellier, Niort, Amiens, Montpellier et Lille), il vise à accompagner les associations pour qu'elles mettent en place des défis solidaires dans les territoires. La dernière promotion (de novembre 2019 à juin 2020) a déployé plus de 190 défis solidaires qui ont réuni plus de 5 000 personnes. Grâce à toutes ces actions, la Macif accompagne les jeunes dans les différentes étapes de leur vie, de l'enfance à l'insertion dans la vie professionnelle, pour leur permettre de réaliser leurs projets dans les meilleures conditions possibles.



La proximité que nous entretenons avec nos sociétaires nous conduit à très bien les connaître. Leurs besoins sont nombreux et diversifiés.

De tels partenariats nous permettent de leur apporter les meilleures réponses, sans nous disperser dans des activités trop éloignées de notre cœur de métier.

Nous retrouvons cette ouverture de notre modèle dans le logo avec un demi-cercle qui place nos sociétaires en son centre, et qui permet l'échange de la communauté actuelle avec les opportunités stratégiques, techniques, politiques à venir.

« ... indépendant et qui agit dans l'intérêt des sociétaires »

Un intérêt central, celui des sociétaires

Une Mutuelle indépendante

Une simple question que nous pourrions poser à toute entreprise pour faire comprendre un aspect de cette indépendance : si l'entreprise qui a fabriqué votre voiture ou votre smartphone était dirigée par ses clients, auriez-vous payé le même prix pour les acquérir ?

En sa qualité de mutuelle constituée par ses sociétaires, la Macif est structurellement indépendante. Aucun actionnaire ne peut y faire valoir ses intérêts financiers.

Structurée par l'élection des représentants des sociétaires au suffrage universel, notre gouvernance démocratique est la garante de cette indépendance.

Par groupe indépendant, il faut donc entendre un groupe autonome et libre, qui se donne à lui-même ses règles. La Mutuelle est un bien impartageable.

Une culture du service

Nous agissons dans l'intérêt de nos sociétaires. Nos clients sont plus que des clients, ce sont des sociétaires. Nos vendeurs sont plus que des vendeurs, ce sont des conseillers. Ils ont pour mission de conseiller les sociétaires afin de les équiper des produits dont ils ont réellement besoin. Ils ne touchent aucune commission sur les ventes qu'ils réalisent.

Notre culture du service aux sociétaires imprègne nos activités, de la conception des produits à la gestion des sinistres.

Nous sommes là pour mieux protéger les sociétaires dans leurs intérêts.

Cette question du détournement et du partage « de la valeur » est une question d'actualité et concerne les flux financiers, les flux numériques (la propriété de nos données), le bien commun. Les consommateurs s'interrogent sur le fait de payer pour autre chose que ce qu'ils pensent acheter, s'inquiètent de voir utilisées leurs données pour des finalités autres que celles du contrat qu'ils passent avec la marque, se questionnent enfin sur des modèles économiques qui n'envisageraient pas sincèrement leurs impacts sociaux et environnementaux.

Notre modèle mutualiste est fidèle à la vérité et à l'utilité de sa promesse et de son service : la valeur économique vient servir uniquement les intérêts des sociétaires et de la société.

NOTRE CONVICTION

« Nous sommes convaincus que seul un collectif solidaire... »

La nécessité d'un collectif solidaire

Le collectif au service de l'individu

Les organisations d'inspiration mutualiste existent depuis la nuit des temps. Leur nombre et leur dynamisme ont varié selon les époques, les zones géographiques et les domaines d'activité. Mais, dans l'histoire de ces organisations, il y a une constante : lorsqu'elle est un luxe ou lorsqu'elle est inefficace, la solidarité ne s'impose jamais longtemps. C'est humain, c'est un calcul économique : on ne joue pas collectif quand c'est à notre détriment.

Les marchés de l'assurance sont très concurrentiels, et les mutualistes n'y jouissent d'aucun privilège. Ils y exercent leurs activités avec les mêmes règles du jeu que les autres acteurs. S'ils survivent et même se développent, c'est parce que nos modèles sont agiles, performants, résilients. C'est aussi parce que les mécanismes de solidarité qui les caractérisent répondent de manière efficiente aux besoins de leurs sociétaires.

Il existe de nombreux débats au sein de l'économie sociale et solidaire concernant la définition de la solidarité. Certains défendent une vision réparatrice en venant en aide aux oubliés de la société. C'est le cas des grandes associations comme les Restos du Cœur, le Secours populaire, le Samu social, qui sont partenaires de la Macif. D'autres défendent une vision plus libérale ou active de la solidarité en intervenant auprès des acteurs qui pourront redémarrer une activité économique, par exemple.

Au sein de la Macif, ces deux visions s'expriment. Les dispositifs de solidarité Macif, comme le Fonso (le Fonds de Solidarité), la Prestation Solidarité Chômage, le FAS (Fonds d'Action Sociale) et le dispositif Macif Solidarité Coups Durs, visent à répondre ponctuellement aux coups

durs auxquels doivent faire face des personnes. Le champ de ces solidarités n'est perçu comme légitime par ses sociétaires que par rapport à la promesse de protection assurantielle qu'ils viennent chercher.

La Macif souhaite rappeler deux données propres à son projet mutualiste : « nous avons besoin de collectif, nous avons besoin que ce collectif soit solidaire ».

C'est cette solidarité dans le collectif qui permet de s'assurer que chacun de ses membres se sent en sécurité en son sein.

Solidarité et sécurité

Tout comme l'air que nous respirons ou la biodiversité qui nous entoure, nous avons un besoin de sécurité.

Quand on dit à la Macif que « l'assurance c'est la vie », c'est aussi une manière de dire que la vie a besoin d'assurance. Nous avançons moins bien quand nous avons devant nous le souci constant de lutter mentalement et matériellement contre l'adversité qui, tôt ou tard, nous rappelle à nos fragilités et nos vulnérabilités d'être humain.

Aussi le Groupe porte-t-il au cœur de ses métiers et de son projet cette conviction que la solidarité, elle, est au cœur de la promesse d'assurance, de sécurité, que chaque être humain recherche. Le mot « collectif » pour la Macif n'est pas seulement la dimension de « mutualisation » propre aux métiers de l'assurance mais signifie aussi que le collectif est solidaire et sécurisant. C'est une manière de dire que notre modèle se positionne bien contre un individualisme ou un consumérisme irresponsable, et que ce lien à l'autre, aux autres, au commun appartient bien à son projet « politique ».

« ... fondé sur des principes humanistes... »

Notre exigence éthique

Une entreprise fondamentalement humaine

L'assurance est un secteur d'activités extrêmement technique, fait de règles métiers, de normes, de seuils et de ratios. Cette technicité est en réalité un instrument au service d'une partition. Le métier que nous exerçons techniquement nous fait parfois oublier cette intimité des situations rencontrées chaque jour, que nous rappellent nos sociétaires ou nos élus dans des situations qui sont toutes particulières.

Ainsi revendiquons-nous l'intégrité avec laquelle nous exerçons nos métiers. Elle est synonyme d'honnêteté, de transparence. Jacques Vandier formulait ce souhait à l'égard de ses salariés : un salarié de la Macif doit être un militant mutualiste.

Cette intégrité connue et reconnue se prolonge naturellement dans une posture bienveillante, dans le soin que nous portons à l'autre. L'Homme est au centre de nos préoccupations.

Notre modèle, inscrivant en son cœur des représentants de la société, des élus qui n'ont pas nécessairement d'expertise assurantielle, démontre que la technicité de l'assureur gagne à être éclairée par la diversité humaine de notre sociétariat, de ses représentants.

L'humanisme de notre modèle est aussi un héritage de notre organisation pluraliste, de notre volonté avec les sensibilités.

Une entreprise socialement responsable

L'humanité évoquée précédemment imprègne profondément la responsabilité avec laquelle nous exerçons nos métiers.

Bien au-delà du minimum réglementaire imposé à tous les assureurs, nous avons par exemple une conception très large de la prévention, qui relève davantage de la prévenance.

Être acteur de sa prévention au quotidien

La Macif souhaite donner à chacun les moyens de se protéger et d'anticiper les risques :

- Adopter les bons réflexes au volant ;
- Maîtriser son deux-roues et porter les équipements de protection individuels ;
- Préserver son capital santé ;
- Se former aux gestes de premiers secours ;
- Équilibrer son alimentation ;
- Apprendre à gérer son budget.

Autant de thématiques portées concrètement par la Macif dans les territoires auprès de ses sociétaires. Ce sont ainsi près de 600 actions de prévention qui ont été réalisées en 2020 malgré la crise sanitaire.

La Macif a su s'adapter aux circonstances exceptionnelles de 2020, pour toujours répondre au

mieux à ses objectifs et ceux de la direction de la sécurité routière :

- En lançant des centaines de webinaires (concernant la mobilité, l'habitat, la santé et la finance) à destination des sociétaires Macif dans chacune des régions, incitant ainsi les sociétaires à participer à nos actions à distance. Ces webinaires, complémentaires de nos actions physiques, nous permettent d'être plus agiles et de cibler des populations différentes de celles qui se déplacent habituellement ;
- En déployant une nouvelle animation ludique et immersive dans les régions. Par le biais du casque de réalité virtuelle, le participant est invité à éteindre un début d'incendie d'habitation. Il est ainsi sensibilisé aux risques d'incendie domestique et aux bons gestes à adopter (sur quatre scénarios : friteuse, chauffage, multiprise et bougie) ;
- En signant une convention de partenariat avec Vivons en Forme (VIF) qui accompagne les communes et les Établissement public de coopération intercommunale (EPCI) dans la lutte contre l'obésité infantile. Des actions croisées entre VIF et la Macif sont prévues, ainsi que du soutien à l'essaimage ;
- En réalisant près de 30 actions pour la promotion des équipements de protection du motard, et plus particulièrement l'airbag. Une convention de partenariat a été signée, permettant une large visibilité Macif lors des actions du Groupement pour la promotion de l'airbag moto (GPAM) ;
- En déployant, de juin à septembre, une campagne de communication sensibilisant au partage de la route entre toutes les mobilités. Les résultats sont encourageants avec près de 24 millions de contacts en presse sur la cible Actifs 25/59 ans, près de 45 millions d'impressions générées sur le digital et près de 100 millions de contacts en radio sur la cible Actifs 25/59 ans ;
- En réalisant une vidéo construite et conçue pour sensibiliser à l'usage du gilet airbag qui enregistre près d'1,3 million de vues au 31 décembre 2020 ;
- En poursuivant le déploiement des pistes nouvelles mobilités (initié en 2019) lors d'événements grand public : St-Estève en février, Niort et Montpellier en septembre à l'occasion de la semaine de la mobilité européenne ;
- En réalisant une vidéo de *crash-test* entre une trottinette électrique et un piéton (adulte et enfant) diffusée en octobre suite à la publication des chiffres de l'accidentologie par Assurance Prévention ;
- En déployant 64 actions Deux-roues, permettant la rencontre de 3 877 motards, dont une action phare lors du salon moto de Lyon ;
- Les régions ont été dotées de 135 000 jeux de cartes prévention à destination des jeunes et des familles sur quatre domaines : mobilité, habitat, santé et finance.

Parallèlement, la Macif a mis en place un dispositif de soutien financier de plus de 200 000 euros, à destination des partenaires prévention, qui ont pâti en 2020 d'une baisse d'activité.

Dans le même esprit, nos contrats comportent des garanties et des clauses spécifiques. Cependant, parce qu'il arrive de rencontrer dans la vie des situations difficilement prévisibles, nous proposons des dispositifs de solidarité complémentaires pour protéger nos sociétaires de situations particulières non prises en charge.

Notre responsabilité dépasse le seul périmètre de nos sociétaires. L'exercice de nos métiers est très directement concerné par de nombreux enjeux de société tels que la santé, le handicap, les addictions, le surendettement, etc. Nous engager sur ces grands sujets, contribuer à notre niveau à ce que des solutions collectives soient trouvées, est pour nous une évidence. Trois grands engagements mutualistes viennent nourrir notre projet politique autour de la jeunesse, de l'environnement, des publics fragiles.

Une entreprise citoyenne

La Macif est une organisation résolument citoyenne, où les sociétaires exercent leurs droits politiques de la manière la plus effective.



C'est à cette fin que les sociétaires de la Macif et les adhérents d'Apivia Macif Mutuelle élisent tous les trois ans au suffrage universel direct leurs représentants de proximité et les délégués nationaux qui constituent l'assemblée générale de la mutuelle.

Dans le même esprit, la gouvernance de l'entreprise reflète la diversité du sociétariat et, plus globalement, de la société française grâce à des partenariats politiques pluralistes noués avec de grands corps constitués représentatifs.

Une culture du consensus assure la cohésion durable de cette gouvernance démocratiquement exigeante. 15 000 sociétaires, délégués et salariés de la Macif ont participé à la plus grande consultation jamais organisée sur sa Raison d'être. Celle-ci a mis en évidence la nécessité de notre modèle de s'adapter, d'ajuster son mode de gouvernance qui peut voir ses formes d'engagement et de représentation évoluer. Les évolutions continues de la gouvernance, de l'organisation démontrent, y compris dans leur imperfection, un souci constant de transformation pour que notre modèle soit toujours un juste reflet de la société et de ses attentes.

« ... permet à chacun d'aller au bout de ses projets... » ***Projet d'entreprise et projets de vie***

Être protégé

La vie réserve à chacun d'entre nous son lot de difficultés et parfois de drames. D'une manière ou d'une autre, la Macif est toujours présente auprès de ses sociétaires dans ces moments critiques : accident de la route, incendie, maladie, etc. Autant de ruptures de vie face auxquelles nous avons une mission : faire notre métier et plus que notre métier.

Puisque l'entreprise est dirigée par les représentants des sociétaires, les chèques sont les plus justes possibles, afin de réparer tout ce qui peut l'être. Les sommes pour les sinistres corporels graves sont étalées pour éviter qu'une famille, au lendemain d'un désastre, dépense mal la totalité de son indemnité, aggravant parfois une situation, comme l'histoire a pu nous l'apprendre.

En complément de la réparation « matérielle », notre accompagnement humain, les services et solutions complémentaires que nous mettons à disposition de nos sociétaires participent à la reconstruction des individus eux-mêmes, à leur rebond, pour qu'ils puissent se projeter à nouveau dans leur vie.

Nous sommes là pour que les sociétaires puissent formuler des projets et les mener à terme. Notre collectif n'est pas simplement protecteur et réactif. Il se veut aussi accompagnant et préventeur.

Pour mieux se projeter

La chose pourra sembler paradoxale pour un assureur, mais nous ne cherchons pas à ce que nos sociétaires prennent le moins de risques possible !

Nous voulons que nos sociétaires vivent, pleinement, intensément. Or vivre, c'est avoir des projets, et mener des projets, c'est s'exposer aux risques, c'est savoir prendre de bons risques. Nous nous efforçons d'être là, pour aider, pour secourir bien sûr, pour accompagner la personne qui rejoint notre collectif mutualiste.

Avec la prévention, nous les sensibilisons en amont pour éclairer leur chemin et leur permettre d'éviter certains écueils. Grâce aux filets de sécurité que constituent nos garanties, nous les mettons en confiance lorsque les accidents de la vie surviennent.

Telle est notre conception du métier, telle est notre place aux côtés de nos sociétaires : développer leur « culture du risque », pour plus de projets et plus de vie. L'assurance, c'est la vie au sens où nous la protégeons pour qu'elle se réalise au mieux.

« ... tout en contribuant à construire ensemble une économie durable et une société meilleure et plus juste »

Pour que la terre reste humaine

Alors que notre monde est en surchauffe depuis des décennies, alors que les mutations rapides et radicales se succèdent, malmenant « notre planète », sa diversité, notre cohésion sociale, force a été de constater le long enfermement de l'humanité dans une forme de déni, d'aveuglement. Nous sommes rattrapés par la réalité. Aujourd'hui, du changement climatique à la Covid-19, de l'intelligence artificielle au terrorisme mondialisé, la prise de conscience est violente et appelle de puissantes réponses collectives. Assureur, employeur, investisseur, mécène, etc., la Macif est un acteur social à de nombreux titres. Nous avons les deux pieds dans la société.



Diffuz, la plateforme solidaire lancée en 2017 par la Macif, illustre l'engagement solidaire accessible à tous : « La solidarité, comme je veux, quand je veux, où je veux ».

Diffuz propose de nouvelles formes d'engagement aux citoyens (Facile, Accessible, Utile) et permet aux associations de trouver des bénévoles pour des missions de courte durée. Cette plateforme a permis au Groupe d'obtenir deux prix en 2018 : l'Argus d'or de l'entreprise citoyenne de l'année et le prix Netexplo Change de l'initiative digitale, la plus innovante des entreprises françaises en matière de responsabilité sociale. Diffuz compte près de 41 000 citoyens inscrits et plus de 1 300 associations. Depuis novembre 2020, une application mobile est disponible pour faciliter l'action solidaire de proximité.



Nous sommes conscients de notre responsabilité. À la hauteur de ce que nous sommes, nous étudions ces mutations, nous soutenons l'innovation sociale à travers notre

fondation et nous contribuons à inventer de nouvelles solidarités et de nouvelles protections collectives.

Depuis 1993, au travers de sa Fondation d'entreprise, le groupe Macif s'engage à servir l'intérêt général et soutient des initiatives innovantes à fort impact social dans les domaines de la mobilité, l'habitat, la santé et la finance solidaire, thématiques en lien avec ses principaux métiers.

Grâce à ses dix délégations régionales, la Fondation Macif dispose d'une proximité géographique inédite qui lui permet de détecter les besoins des habitants et de collaborer étroitement avec les acteurs socio-économiques implantés localement. Cet ancrage local garantit une veille sur des besoins émergents et lui permet d'agir en véritable laboratoire des nouvelles formes de solidarité et d'accompagner leur essaimage

éventuel au travers du programme P'INS. Les équipes et les élus de la Fondation :

- Détectent les initiatives innovantes ;
- Participent au montage et au suivi des programmes ;
- Développent un cadre partenarial dans lequel peuvent s'inscrire acteurs publics et privés afin de garantir une meilleure pérennité aux projets soutenus.

En 2020, la Fondation Macif a soutenu 178 projets dont 71 liés à la mobilité correspondant à son orientation emblématique 2019/2021 : « Les mobilités et l'accessibilité aux services essentiels du quotidien ». Pour 2022/2023, une seconde orientation emblématique sera prise avec l'ensemble des parties prenantes courant 2021. Compte-tenu de la crise sanitaire, le conseil d'administration de la Fondation Macif a décidé de surseoir provisoirement à ses critères d'éligibilité pour soutenir 33 projets dits « Covid » d'urgence alimentaire et de soutien aux populations vulnérables. De même, pour aider les entrepreneurs engagés à sortir de la crise, la Fondation Macif a rejoint le Pacte Relance Solidaire de France Active en y contribuant à hauteur de 300 000 euros.

Protéger le présent, permettre à chacun de se réaliser, est notre projet, fait d'ambition et d'humilité : nous avons la prétention de faire ce que nous pouvons et devons faire pour laisser derrière nous des lieux habitables et des vies meilleures.

C'est peut-être la principale leçon de cette consultation : les élus, les salariés ont produit un discours fort sur l'environnement, ont relié l'avenir de l'entreprise à celui de « la planète ». On est passé d'une perception où l'entreprise constituait un monde en soi, à une entreprise qui doit considérer ses effets et ses impacts sur notre monde. Ce monde-là, à la Macif, nous travaillons à le rendre plus juste et plus solidaire.



Notre ennemi, c'est l'injustice sociale

La grande majorité des sinistres survient de manière aléatoire, imprévisible, sans que leurs victimes en soient responsables. Œuvrer pour un monde plus juste, c'est aussi réparer ces sinistres injustifiés et qui peuvent provoquer des injustices ou des inégalités.

Nous intervenons par ailleurs selon un principe d'égalité et de justice entre tous les sociétaires. Chaque sociétaire jouit du même droit de vote, du même droit à être indemnisé, sans considération de richesse ou de catégorie sociale.

De même, nos dispositifs de solidarité visent à apporter de l'équité relativement à des situations qui ne pouvaient pas être anticipées.

Par nos métiers et par nos pratiques, nous contribuons à notre niveau à davantage de justice sociale.

Et la justice sociale, c'est d'abord apporter notre aide à ceux qui en ont le plus besoin. Une équité pour donner sa chance à chacun. Une équité au service de l'égalité. Et non pas une forme d'égalitarisme aveugle qui pourrait conduire à ne pas apporter le bon niveau d'aide à ceux qui sont les plus défavorisés.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

« Nous mobilisons pour cela nos valeurs mutualistes... »

Toutes les entreprises ont des valeurs, et rares sont celles qui se privent de les afficher. Pour notre part, nous savons que nous ne resterons pleinement nous-mêmes et que nous ne servirons nos sociétaires au mieux de leurs intérêts, que par la mobilisation permanente, vigilante et énergique de ces valeurs. La consultation a permis de rappeler leur importance.

Une relation d'égal à égal ou d'identité

La relation assureur-assuré tend naturellement à être déséquilibrée. L'entreprise face au particulier, le sachant face au profane. L'abus de cette « position dominante » nourrit un archétype peu flatteur de l'assureur.

C'est précisément contre ces pratiques que les mutuelles en général et que la Macif en particulier ont vu le jour. Chez nous, puisque l'entreprise ce sont les sociétaires, la relation est fondamentalement équilibrée. L'assureur est l'assuré. C'est la raison pour laquelle il peut y avoir de la confiance et de la transparence. Nous, c'est vous. C'est à la fois de l'égalité et de l'identité.

Écoute, bienveillance, empathie, réciprocité, confiance, proximité, authenticité, autant d'axes de formation de nos collaborateurs, autant de guides dans la conception de nos contrats, dans les droits et recours dont jouissent

nos sociétaires, et dans les parcours relationnels que nous leur proposons.

Enfin, en indiquant que nous mobilisons nos valeurs, nous voulons dire que nos valeurs n'ont de sens que mobilisables, concrètes, ancrées dans le quotidien.

Un modèle démocratique

La relation égalitaire que nous entretenons avec nos sociétaires se prolonge naturellement dans les modalités démocratiques d'exercice du pouvoir au sein de l'entreprise.

Sociétaires, délégués, salariés, toutes nos parties prenantes doivent pouvoir s'engager en toute sincérité, participer à la vie de l'entreprise à leur place et à la hauteur de leurs possibilités, et accéder en toute transparence aux informations nécessaires pour jouer leur rôle.

Mobiliser leur intelligence collective est l'une de nos marques de fabrique. C'est notamment dans cet esprit que 15 000 personnes ont été consultées au cours des travaux sur notre Raison d'être. C'est l'une des preuves de notre mobilisation. L'exercice de nos métiers, de nos conseils, de nos agendas mutualistes constitue autant de preuves de la mobilisation de nos « valeurs ».

« ... et nos savoir-faire... »

Excellence technique

L'assurance est une activité technique qui suppose la maîtrise de nombreux savoir-faire et tous les assureurs ne sont pas égaux devant cette technicité.

Dès son origine, la Macif a développé une véritable culture de l'excellence technique. À sa création, elle a révolutionné le métier en appliquant des tarifs segmentés épousant au plus juste la réalité des risques couverts.

Cette innovation a opéré une rupture radicale sur le marché et a permis à la Macif de se développer de manière exponentielle.

Cette culture de l'excellence nous anime encore aujourd'hui, et nous permet d'offrir à nos sociétaires les meilleures garanties aux meilleurs prix.

Nous sommes reconnus pour notre compétitivité tarifaire, pour notre capacité à gérer efficacement les contrats. La fidélité des sociétaires témoigne de cette qualité de service. Aussi l'éthique, les valeurs s'ancrent d'abord dans la qualité reconnue de l'exercice technique de nos métiers et de nos expertises. Il s'agit bien de mobiliser conjointement les valeurs et les savoir-faire, la dimension éthique n'existant pas indépendamment de la dimension technique et inversement.

Excellence relationnelle

L'excellence technique s'accompagne d'une excellence relationnelle. Le savoir-faire est aussi un savoir-être. Les contributions rappellent que ce sont les deux faces d'une même médaille. Depuis la conception des produits et services, en passant par la vie des contrats, aux moments des sinistres, à tous les niveaux, nos activités métiers comportent une dimension humaine.

L'accessibilité constitue la porte d'entrée de cette relation :

- Accessibilité de nos élus et de nos salariés, présents en proximité dans tous les territoires et qui, formés, accompagnés, adoptent une posture qui rend possible la rencontre humaine ;
- Accessibilité physique de nos points d'accueil bien évidemment ;
- Accessibilité enfin via l'ensemble des canaux de communication utilisés par nos sociétaires, avec l'ambition de leur offrir un parcours relationnel réactif, sans rupture et comme on dit aujourd'hui « sans couture ».

« ... pour protéger le présent... »

Protéger

Le cœur de la Raison d'être Macif est donc défini de la manière suivante :

« Protéger le présent et permettre l'avenir »

La protection constitue notre mission centrale, une forme d'attention et de prévenance qui renvoie à notre identité mutualiste et à son projet dans la durée.

On pourrait se cantonner à protéger le présent sans souci de ce qui vient. Ce n'est pas notre cas. On pourrait protéger le présent sans mobiliser des valeurs humanistes, ce n'est pas non plus notre cas. Notre protection se veut à la fois une réalité et une promesse pour le futur.

Les personnes viennent à la Macif parce qu'elles y sont sensibles.

Prévenir

On réduit trop souvent le métier d'assureur à la prise en charge des conséquences d'un sinistre. Il s'agit par définition d'un élément central, mais nous considérons que notre premier métier est de faire en sorte que le sinistre ne survienne pas. La première des protections à offrir à nos sociétaires est de les éclairer, de leur permettre de prendre les meilleures décisions, les meilleures dispositions, pour prévenir les accidents de la vie qui pourraient les frapper.

Nous déployons plus de 2 500 actions de prévention chaque année dans tous les territoires de France. Année après année, millier d'actions après millier d'actions,

nous considérons qu'il est de notre devoir de nous livrer à une forme d'éducation populaire en matière de risques. Pour que nos concitoyens les comprennent, qu'ils en appréhendent les tenants et les aboutissants, et pour qu'ils prennent les bons, en toute sécurité.

Protéger le présent, faire en sorte que notre vie soit un présent, pour permettre une juste émancipation dans l'avenir.

Réparer

Malgré tous nos efforts de prévention, des sinistres surviennent et surviendront toujours. À ce stade, le cœur du métier consiste alors à en réparer autant que possible les conséquences. Le faire avec le plus grand professionnalisme, avec la plus grande réactivité, de la manière la plus juste qui soit.

La Macif honore cette promesse, tel que l'illustre le taux de fidélité de nos sociétaires ayant eu à subir un sinistre et qui ont donc bénéficié de notre prise en charge.

La différence Macif se révèle dans ces « moments de vérité » où nos sociétaires sont rappelés à leur vulnérabilité. Elle nous conduit à ne pas seulement chercher à réparer matériellement, mais à contribuer de manière plus générale au rebond de nos sociétaires, à leur résilience.

Ainsi, par exemple, aidons-nous à la reconversion professionnelle des victimes porteuses de lourdes séquelles, afin qu'elles reconstruisent un projet de vie. Là encore, notre métier a pour objectif, *in fine*, de permettre à nouveau un avenir.

« ... et permettre l'avenir, pour nous tous et les générations futures »

La Macif, partenaire de vie

À une époque où il existe une véritable défiance vis-à-vis de toute forme d'institution, nous nous positionnons plus que jamais comme un tiers de confiance aux côtés de nos sociétaires. Comme un partenaire de vie.

Mais les modes de vie ne cessent de se transformer. Les habitudes de consommation changent, l'usage du numérique a modifié en profondeur les comportements, nos concitoyens tirent de plus en plus de conséquences de leur prise de conscience progressive des grands enjeux tels que le changement climatique.

Rester durablement un partenaire de vie fiable et utile nous conduit à ajuster nos activités et notre organisation pour répondre à ces évolutions.

Un exemple qui montre comment notre mission d'accompagnement doit déjà tenir compte des évolutions des comportements ces dernières et prochaines années : les logiques de propriété laissent de plus en plus place à des logiques d'usage. De la même façon que la Macif avait su innover en assurant la personne et pas le seul bien qu'elle utilisait, il convient de s'interroger sur la manière d'assurer demain les mobilités qui se diversifient et ne s'expriment pas seulement par la propriété d'un véhicule.

La Macif, partenaire pour la vie

La Macif est « un assureur de la famille ». La famille doit pouvoir compter durablement sur nous à chaque « moment-clé » de la vie. En cas de « coups durs », mais pas seulement.

Les « moments-clés », ce sont bien évidemment les accidents de la vie notamment les sinistres, la maladie.

Plus positivement, ce sont aussi la naissance des enfants, l'achat d'une voiture ou d'une maison, etc.

Et quelques années plus tard, le permis de conduire des enfants, leur départ de la maison, la naissance des petits-enfants, la retraite, par exemple.

Permettre l'avenir, c'est bien aussi être présent aux côtés de nos sociétaires dans tous ces moments : les conseiller, les aider à être prévoyants au sens le plus large du terme, les accompagner à franchir de la meilleure des façons chaque étape de leur parcours de vie simplifié, eux, leurs enfants, leurs petits-enfants.

Permettre l'avenir de nos sociétaires et celui des générations futures

Cette phrase rappelle la dimension transgénérationnelle qu'on retrouve également au niveau de la famille. Elle rappelle le « temps long ».

Elle veut dire aussi l'importance de la transmission. Le souci de laisser à ceux qui suivent une histoire et des responsabilités qu'ils auront à prolonger.

Enfin, « permettre l'avenir de nos sociétaires et celui des générations futures », c'est une manière aussi de signifier que nos activités, si elles s'adressent d'abord à nos sociétaires, essaient d'embrasser large et loin, y compris auprès de personnes qui ne nous rejoindront peut-être pas mais qui font aussi partie d'un même monde qu'il faut vivre et imaginer ensemble.



2

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE

2.1	Le marché de l'assurance	22
2.2	Faits significatifs	23

2.1 LE MARCHÉ DE L'ASSURANCE

2.1.1 ASSURANCE DE BIENS ET DE RESPONSABILITÉ : UN SECTEUR IMPACTÉ PAR LA CRISE SANITAIRE

Malgré les plans de relance et le soutien des banques centrales, l'épidémie de la Covid-19 laisse des stigmates sur le marché de l'assurance de biens et de responsabilité.

En 2020, la croissance des cotisations des assurances de biens et de responsabilité des particuliers (+2,5 %) est inférieure à celle de 2019 (+4,2 %), ce qui conduit à un chiffre d'affaires d'environ 60 milliards d'euros.

Le premier confinement a engendré une baisse de 75 % de l'accidentologie et un recul de 53 % du nombre de vols de voitures. Cependant, le déconfinement du mois de mai a entraîné un rebond de la sinistralité, les Français renonçant aux transports en commun du fait des mesures

sanitaires. Sur l'année 2020, la mortalité routière est la plus faible enregistrée depuis 1924. Les assureurs automobiles restent cependant confrontés à la hausse continue des coûts moyens, tirés par le poids de la réparation automobile et le prix des pièces détachées.

En Habitation, le confinement a eu un effet moindre. Sur 2020, les fréquences baissent de 6 % en moyenne. L'année a également été marquée par des événements climatiques d'ampleur (tempêtes Ciara et Alex, inondations, sécheresse) provoquant des dégâts considérables.

2.1.2 SANTÉ/PRÉVOYANCE : UN SECTEUR QUI NE CESSE DE SE TRANSFORMER

Les secteurs de la Santé et de la Prévoyance poursuivent leur mutation au gré des évolutions réglementaires, législatives et sociologiques :

- La réforme du 100 % santé instaurée progressivement depuis le 1^{er} janvier 2019 achèvera sa mise en place en 2021. Les paniers de soins optiques se sont terminés en 2020 et c'est au tour des paniers dentaires et audioprothèses d'être proposés (sur tous les actes) avec un reste à charge 0 euro pour les assurés ;
- En continuité de la loi Hamon qui permet la résiliation infra-annuelle des contrats auto/emprunteur/MRH un nouveau décret a pris effet au 1^{er} décembre 2020 permettant dans les mêmes conditions de résilier (après une année de souscription) sa complémentaire santé.

La crise sanitaire a entraîné d'importantes modifications de consommation en santé comme en prévoyance. Les dépenses de santé 2020 ont ainsi diminué de 25 % sur le mois d'avril (en plein milieu du 1^{er} confinement) pour remonter et se stabiliser de juin à octobre à environ 16 %. L'effet contraire est observable sur les Indemnités journalières (IJ) de la sécurité sociale, dont le montant versé en 2020 a augmenté de 94 % sur les mois de mars et avril. Après une diminution sur les mois de juin à août, une nouvelle augmentation est observée sur septembre et octobre (+18 %).

2.1.3 FINANCE/ÉPARGNE : AUGMENTATION DES COLLECTES SUR LES LIVRETS RÉGLEMENTÉS AU DÉTRIMENT DE L'ASSURANCE-VIE

Après une collecte nette record sur l'assurance-vie en 2019 (+21,9 milliards d'euros), on observe en 2020 une baisse de 6,5 milliards d'euros.

Cette diminution s'explique en grande partie par la baisse du montant des cotisations collectées par les sociétés d'assurance-vie, qui s'élève à 116 milliards d'euros contre 145 milliards d'euros l'année précédente. Les sommes reversées par les assureurs à leurs clients se sont stabilisées à hauteur de 122,8 milliards d'euros en 2020 (contre 122,7 milliards d'euros en 2019).

L'encours des contrats d'assurance-vie atteint 1 789 milliards d'euros fin 2020 (soit -0,4 % sur un an).

Dans le contexte actuel de taux bas, les assureurs incitent les épargnants à se tourner vers les supports en Unités de compte (UC). Sur l'ensemble de l'année 2020, les versements sur les supports UC ont représenté presque

40 milliards d'euros, soit 34 % de la collecte brute annuelle.

Les deux principaux livrets réglementés, le Livret A et le Livret de développement durable et solidaire (LDDS), enregistrent une année record avec un doublement de la collecte nette. Elle s'élève à 26 milliards d'euros pour le Livret A (contre 12,6 milliards d'euros en 2019). La collecte du LDDS s'est également montrée dynamique, à 9 milliards d'euros, soit 5,1 milliards d'euros de plus qu'en 2019.

Ce changement n'est toutefois pas à considérer comme une modification des préférences d'épargne des Français. À la suite de la crise, les épargnants se sont tournés vers des supports moins risqués et plus liquides (transferts des collectes de l'assurance-vie vers les livrets réglementés). Néanmoins, les prestations 2020 sont stables et la remontée de la collecte nette en deuxième partie d'année indique un possible rebond sur l'année 2021.

2.2 FAITS SIGNIFICATIFS

2.2.1 COVID-19

L'exercice 2020 est marqué par la survenance d'un choc sanitaire et économique d'ampleur historique. L'épidémie de Covid-19 apparue en Chine, s'est progressivement transformée en pandémie mondiale. Les pouvoirs publics de nombreux pays, dont la France, ont été conduits à imposer des mesures strictes de distanciation sociale, avec notamment le confinement à domicile et la fermeture temporaire des commerces non essentiels.

Dans ce contexte exceptionnel et en cohérence avec la mise en œuvre de sa Raison d'être, la priorité pour le groupe Macif a été :

- D'assurer une continuité de services vis-à-vis des sociétaires tout en préservant la sécurité des salariés. Dès le début de la crise, les équipes du groupe Macif ont majoritairement adopté le travail à distance, sans préjudice significatif dans la disponibilité et la qualité du service rendu. Cette agilité opérationnelle s'est mise en place sans recours au chômage partiel ou demande de soutien de l'État ;
- De participer à l'effort de solidarité nationale sous la forme de ristournes de primes pour certaines catégories de sociétaires et d'augmentations de la prestation chômage ;
- De contribuer au Fonds de Solidarité mis en place par l'État en faveur des TPE et des indépendants, et à la relance des structures de l'économie sociale et solidaire (ESS), et soutenir des structures ayant permis d'accompagner les personnes fortement impactées par les conséquences de la pandémie (Assistance Publique-Hôpitaux de Paris, Samu social, Secours populaire, etc.).

Sur le plan financier, à la date de rédaction de ce document, les impacts de cette pandémie sur les résultats du Groupe restent difficiles à quantifier. Toutefois, des premières tendances ont pu être observées :

- **Activité** : ralentissement de la dynamique commerciale (diminution des affaires nouvelles pour les trois secteurs assurance, les flux téléphoniques ayant partiellement compensé la baisse de fréquentation des points d'accueil physique) ;
- **Sinistralité** : baisse de la sinistralité avec cependant des différences sectorielles marquées :
 - en Dommages, le Groupe est faiblement exposé sur les risques professionnels et pertes d'exploitation. La sinistralité des risques des particuliers a enregistré une baisse des fréquences durant les périodes de confinement,
 - en Santé, une réduction des flux de sinistres (baisse des consultations de praticiens) a été constatée pendant les périodes de confinement, avec probablement un effet report à attendre en 2021. Cette tendance a été compensée par la constatation en charges des prestations d'une contribution exceptionnelle (dite taxe Covid-19) à hauteur de 35 millions d'euros,
 - en Prévoyance, la charge de sinistre est pénalisée par la hausse du nombre des arrêts de travail et des décès,
 - en Assurance-vie, les retraits des épargnants faisant suite à un décès ont augmenté de l'ordre de 16 % ;
- **Financier** : repli des produits financiers nets, en lien avec la diminution des dividendes perçus (33 millions d'euros) et la limitation des programmes de réalisation de plus-values dans un contexte de baisse des valeurs de marché. Aucune variation significative des dépréciations d'actifs cotés n'a toutefois été induite par la volatilité observée sur les marchés financiers ;
- **Solvabilité** : maintien d'une solvabilité élevée nonobstant la persistance d'un environnement de taux bas.

2.2.2 CONSTITUTION D'APIVIA MACIF MUTUELLE, ISSUE DE LA FUSION D'APIVIA MUTUELLE ET DE MACIF-MUTUALITÉ

Au cours de l'année 2020, les équipes des deux mutuelles ont conduit la déclinaison opérationnelle et technique de leur Pacte fondateur, adopté par leurs assemblées générales les 27 avril et 18 mai 2019, qui initiait leur projet de fusion ; au-delà des questions de gouvernance, les travaux menés par les équipes ont permis de définir une ambition stratégique commune. La fusion étant effective depuis le 27 novembre 2020, Apivia Macif Mutuelle porte l'ambition d'accompagner ses adhérents à chaque étape

de leur vie, en leur offrant des solutions globales d'assurance et de services innovants répondant à leurs besoins, et de défendre les valeurs mutualistes en matière d'accès aux soins au plus grand nombre, de lutte contre le renoncement aux soins et de prévention. Forte d'environ 1 200 salariés, Apivia Macif Mutuelle compte désormais près de 1,5 million d'adhérents, assure la protection de 1,1 million de personnes en santé, et accompagne 12 000 entreprises.

2.2.3 SIGNATURE D'UN PACTE FONDATEUR AÉSIO-MACIF

La volonté de constituer un nouveau groupe mutualiste de référence issu du rapprochement des groupes Macif et Aésio, déjà matérialisée en 2018 par la création d'une entreprise commune de prévoyance (Prévoyance Aésio Macif), a été réaffirmée en janvier 2020 par la signature d'un Pacte fondateur, document de référence formalisant l'ambition commune et les principes de structuration et de gouvernance de ce futur groupe. La vision commune développée s'articule autour de six grands principes :

- Mettre en œuvre une complémentarité des expertises métiers à destination des sociétaires et adhérents des différentes marques du Groupe, en s'inscrivant dans un modèle producteur-distributeur ;
- Conjuguer la complémentarité des communautés, au niveau des salariés, des délégués et des assurés pour apporter un niveau de service et de satisfaction toujours plus élevé auprès des différentes parties prenantes ;
- Affirmer l'excellence relationnelle comme caractère distinctif du nouveau Groupe ;

- Développer et mettre en œuvre une culture et un modèle de performance, dans le bon équilibre entre la subsidiarité des métiers et marques et le potentiel permis par l'appartenance à un Groupe plus large ;
- Mettre en œuvre une politique d'innovation ambitieuse et une recherche de partenariats transformants ;
- Construire une plateforme politique robuste, à même de s'ériger en Groupe mutualiste exemplaire par une gouvernance et une action des délégués qui concilient l'unité de Groupe et l'identité de ses mutuelles membres.

Au cours de l'année 2020, les équipes de la Macif et d'Aésio ont œuvré ensemble à la précision de ce dessein commun, et à la déclinaison opérationnelle des modalités de structuration et de gouvernance. Selon la volonté exprimée par les assemblées générales des deux Groupes, et avec l'approbation de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR), Aéma Groupe, fruit de ce processus, a été constitué le 1^{er} janvier 2021.



3

L'ANALYSE DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS

3.1	Les risques extra-financiers	29
3.2	La lutte contre le dérèglement climatique	46



Dans ce chapitre, le groupe Macif choisit de publier volontairement une analyse des risques extra-financiers en référence aux exigences de la directive européenne 2014/95/UE transposée en droit français.

Cette évaluation des risques est revue sur une base annuelle par les contributeurs qui en ont la charge. La crise sanitaire liée à la Covid-19 a été prise en compte dans la revue de la cotation des risques en 2020 mais n'a pas généré de changement sur leur identification par rapport à 2019.

Un risque est une possibilité qu'un événement se produise et affecte la réalisation des objectifs de l'Entité/Groupe qui le subit.

Cette évaluation des risques extra-financiers s'appuie sur :

- La méthodologie de définition et de suivi du profil de risque du Groupe ;
- Les travaux du groupe de travail de la Fédération française de l'assurance (FFA), auxquels la Macif a contribué, et qui ont notamment conduit à une proposition de définition d'un référentiel des risques extra-financiers de la profession ;
- L'élaboration du guide de l'Observatoire de la responsabilité sociétale des entreprises (Orse) « Comment mieux maîtriser les risques dans le secteur de l'assurance grâce à la RSE ? », résultant des travaux co-pilotés par le groupe Macif.

Des entretiens entre le pôle RSE et les différents métiers du Groupe ont permis de réaliser le travail d'identification et de sélection des principaux risques extra-financiers. Les directions gestion des risques, investissements, ressources humaines, expérience client, contrôle interne et conformité Groupe, ainsi que les métiers IARD, Santé/Prévoyance et Finance/Épargne, ont notamment contribué à ces rencontres.

Le groupe Macif a ainsi retenu les huit risques extra-financiers suivants :

- Le risque lié à la baisse de l'attractivité et à la hausse de la volatilité client ;
- Le risque lié à la hausse significative des coûts assujettis à la diminution de la résilience des sociétés ;
- Le risque lié au manque d'accessibilité à l'assurance ;
- Les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) du portefeuille d'investissement ;
- Le risque lié à l'inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers ;
- Le risque lié à la dégradation du climat social ;
- Le risque de corruption ;
- Le risque numérique.

3.1 LES RISQUES EXTRA-FINANCIERS

3.1.1 LE RISQUE LIÉ À LA BAISSÉ DE L'ATTRACTIVITÉ ET À LA HAUSSE DE LA VOLATILITÉ CLIENT

LA DÉFINITION DU RISQUE

Ce risque peut être lié à une offre inadaptée aux nouveaux besoins des sociétaires et des adhérents du groupe Macif, au bouleversement du marché, à une mauvaise compréhension des contrats et garanties ou bien encore à un défaut en matière de devoir de conseil.

De nouveaux modèles de consommation et de distribution émergent. Le comportement des sociétaires et des adhérents, leur relation à la propriété et leur façon de consommer évoluent. En parallèle, les acteurs du digital, spécialisés dans la collecte et l'analyse de données, peuvent « désintermédiaire » la relation existante entre les assureurs et leurs assurés. Leur capacité à développer des services (de prévention par exemple) en écho à des nouvelles préoccupations sociétales et leur maîtrise fine des données clients peuvent mener à une disruption du marché.

La crise économique qui fait suite à la crise sanitaire va renforcer la guerre concurrentielle entre les acteurs de la place. Un défaut dans l'exercice du devoir de conseil (doublons, ventes forcées) pourrait également augmenter l'insatisfaction des clients.

Ce risque peut aussi être réglementaire, notamment en garantie Santé/Prévoyance. En effet, la complexité et la lourdeur croissante de ce cadre – tant du point de vue assurantiel que de celui du système de santé – impactent à la fois la nature du risque pris en charge, la nature de la réponse que la mutuelle peut apporter à ses clients et les segments de population assurables (en fonction de l'âge, du type d'activité, du niveau de revenus notamment). Le secteur de la complémentaire santé est par définition très dépendant de la partie obligatoire, à savoir les remboursements opérés par l'assurance maladie. La mise en place de la Complémentaire santé solidaire (CSS) peut à terme remettre en cause la loi Maurice de 1947 qui réservait aux acteurs de l'assurance maladie complémentaire le secteur complémentaire. Au-delà des taux et des encadrements, quelle part et quelle autonomie d'action seront laissées demain à la complémentaire santé ? Plus que jamais, les décisions des uns pourraient impacter les dépenses des autres.

Un autre risque peut également être notre manque d'agilité à faire face à des événements exceptionnels de type Covid-19 ; cela nous incite à proposer rapidement de nouveaux modes de communication, à adapter nos offres, services et notre relation client aux nouveaux besoins, et à faire face aux mesures gouvernementales, tant en santé qu'en prévoyance. Les conséquences sont une insatisfaction des clients ou un impact négatif sur l'équilibre financier.

Ces possibles bouleversements comportementaux, technologiques ou réglementaires sont autant de risques de perte de parts de marché, et de baisse de chiffre d'affaires et de rentabilité pour l'assureur.

LES LEVIERS DE MAÎTRISE DU RISQUE

L'engagement responsable pour les sociétaires et les adhérents du Groupe

Pour répondre à ce risque, le groupe Macif veut être dans l'action et développer des initiatives socialement responsables dans les territoires en donnant du pouvoir à ses sociétaires et ses adhérents.

S'adapter aux nouveaux usages

Le groupe Macif souhaite que l'innovation soit un facteur créateur de valeur permettant de simplifier la vie des assurés et de ses collaborateurs.

Le Groupe accompagne ses sociétaires en apportant des solutions d'assurance sur l'ensemble de la gamme Autopartage. Les véhicules peuvent être empruntés :

- À des entreprises par des particuliers (BtoC) ;
- En ligne via un intermédiaire (BtoBtoC) ;
- En boucle retour (le véhicule est restitué à la même station) ;
- En trace directe (le conducteur n'est pas obligé de revenir à son point de départ pour rendre le véhicule emprunté) ;
- Entre particuliers (PtoP), avec des acteurs tels que Citiz, Communauto ou Ubeequo notamment.

Son intervention s'étend également au secteur social avec des solutions déclinées sur des plateformes de mobilité dédiées notamment aux personnes en insertion professionnelle (Wimoov).

Travailler sur l'évolution des modes de consommation

À titre d'exemple et parmi d'autres initiatives, depuis 2018, la Macif a intégré le conseil d'administration du Movin'On LAB de Michelin. C'est un laboratoire qui conduit des travaux de recherche et d'expérimentation sur le véhicule du futur. L'enjeu est de réfléchir collectivement à la mobilité du futur, notamment au développement du véhicule connecté et autonome. Le groupe Macif, par ailleurs membre du groupe de travail de la FFA sur la voiture autonome, y apporte son expertise assurantielle.

Adapter le modèle relationnel et de gestion au plus près des équipes

Grâce à la mise en place en interne de dispositifs d'amélioration continue, prenant source dans les observations terrain et à la professionnalisation des démarches d'écoute client, de multiples actions sont identifiées et mises en œuvre. Elles permettent la fluidification des parcours client et l'amélioration de l'expérience collaborateur.

Au nombre de ces actions, figurent notamment :

- Le dispositif d'écoute à chaud des sociétaires détracteurs et les processus de prise en charge des réclamations ;
- La rédaction d'une feuille de route pour fluidifier le parcours client dans sa relation entre la Macif et son prestataire Inter Mutuelles Habitat (IMH) ;
- La refonte du processus climatique et la mise en œuvre de tests de débordement sur les plateformes d'Inter Mutuelles Assistance (IMA) en cas d'événements de grande ampleur ;
- L'adaptation des réseaux de distribution pour répondre aux besoins des sociétaires (téléphonie - digital) et pour doter la Macif d'outils de conquête (téléphonie sortante) ;
- La mise à disposition des sociétaires d'opportunités supplémentaires en termes de faire faire en après-vente ;
- Le dispositif de formation et d'accompagnement des collaborateurs orienté autour de la valeur ajoutée que chacun peut apporter au sociétaire victime d'un sinistre.

Répondre aux besoins des sociétaires par des actions et des offres

La Macif a continué à faire évoluer ses offres et services, en développant l'accessibilité pour tous à la mobilité :

- L'ouverture de Macif C'parti aux prospects (l'offre de Location longue durée (LLD) Auto tout compris) ;
- La mise à disposition gratuitement de Macif Drivers (le service de conduite connecté) aux jeunes conducteurs sociétaires ;
- La création du contrat Pann'Auto ;
- La Garantie Panne mécanique et électronique.

Elle a également actualisé le contrat Garantie Loyers impayés et mis en place un accès gratuit à une plateforme d'informations juridiques Macif Juris pour tous ses sociétaires.

La Macif s'est adaptée à l'évolution des besoins de ses sociétaires dans le contexte de la Covid-19. Elle s'est ainsi inscrite dans le cadre du plan de relance gouvernementale en proposant une baisse des tarifs d'assurance pour les vingt-quatre véhicules les plus vendus en France. Elle a par ailleurs mis en œuvre ses valeurs de solidarité en faveur des populations les plus fragilisées par la crise, en déployant le dispositif Macif Solidarité Coups Durs, mais aussi en donnant un coup de pouce aux jeunes qui entrent dans la vie active (Prem's à 1 euro, bons d'achats, etc.).

Enfin, en vue de proposer aux sociétaires des services innovants et utiles, la marque Macif accentue sa politique d'investissement dans de jeunes pousses innovantes de l'économie française et européenne via son fonds Macif Innovation, destiné à prendre des participations dans des *start-up*, notamment celles qui réinventent le métier de l'assurance, les Insurtechs.

Le métier Santé/Prévoyance participe également aux échanges, partages et travaux innovation de la marque Macif. Elle est portée au plus haut niveau dans l'entreprise avec la présentation de l'organisation de l'innovation et de projets au sein du comité Santé Prévoyance à deux reprises et une fois au comité de direction Apivia Macif Mutuelle.

Une communauté « Innovation UMG » composée de 35 collaborateurs et directeurs issus de l'ensemble des mutuelles de l'UMG a également été créée.

En 2020, « Innovation UMG » s'est réunie à cinq reprises pour présenter des innovations santé prévoyance et débattre de leurs pertinences.

Sur le périmètre d'Apivia Macif Mutuelle, on notera la présentation de quatre projets « innovation » en 2020 dont « e.ophtalmo » et « one food one me ».

Améliorer l'écoute des sociétaires-clients

En 2020, le groupe Macif a poursuivi le déploiement du dispositif d'écoute et de mesure à chaud de masse impliquant les sociétaires, les adhérents et les prospects, avec la mesure du Net promoteur score (NPS) sur l'ensemble des interactions aux Points d'accueil physiques (PAP) et Centre de relation client (CRC) sur cinq motifs de contact :

- Devis ;
- Souscription ;
- Modification de contrat ;
- Résiliation ;
- Déclaration de sinistre.

Les objectifs et ambitions sont de :

- Mesurer l'expérience vécue par les clients sur tous les contacts utiles avec le Groupe : PAP, CRC, macif.fr, mail, courrier, réseaux sociaux, etc. ;
- Mesurer l'expérience vécue par les clients sur des process métiers (devis, souscription, sinistre) et comparer cette mesure dans le temps en fonction des actions mises en place ;
- Identifier, recontacter et reconquérir les sociétaires insatisfaits (donc potentiellement résiliants) avec un dispositif de rappel par le responsable d'agence ;
- Mettre en place des actions correctives et d'amélioration selon le niveau et la cause d'insatisfaction ;
- Faire de cette mesure un support d'animation managériale (*feedback management*).

En complément de ce dispositif, le baromètre trimestriel mesure la satisfaction client sur un échantillon représentatif du portefeuille.

Garantir une politique qualité « engagement de service » couvrant tous les métiers

Attentif à la satisfaction de ses sociétaires, la Macif réaffirme son engagement pour un service de qualité. En effet, la démarche « Engagement de service », certifiée par l'Association française de normalisation (Afnor), a été confirmée en Santé/Prévoyance et en Assurance-vie et pour cette dernière, complétée par l'obtention de l'Élection du service client de l'année 2021 (ESCCA) 2021. Ces certifications de service rendent lisible et transparent le niveau de service délivré aux sociétaires. Elles attestent également des efforts du groupe Macif en faveur d'engagements qui donnent du sens à l'esprit mutualiste. Elles reflètent aussi la satisfaction globale exprimée par les sociétaires.

Pour davantage de lisibilité et de transparence, la Macif harmonise en 2020 ces engagements entre les métiers IARD, Santé/Prévoyance et Assurance-vie.

Le taux de fidélisation client est de 95,29 % en 2020 (contre 95 % en 2019).



Simplifier le processus de traitement des réclamations et garantir le recours à la médiation de l'assurance

La marque Macif s'organise pour centraliser les réclamations de ses sociétaires pour faciliter leurs démarches, leur apporter une réponse plus rapide et en cas d'insatisfaction persistante, leur proposer le recours à la médiation de l'assurance. La mission du médiateur de l'assurance est de trouver une issue à l'amiable à un litige ; elle est exercée en toute indépendance et en toute équité.

LES INDICATEURS CLÉS DE SUIVI (PERFORMANCE ET RISQUE)

Le groupe Macif réalise le suivi d'indicateurs clés relatifs à ces risques. Sont notamment pris en compte en 2020 :

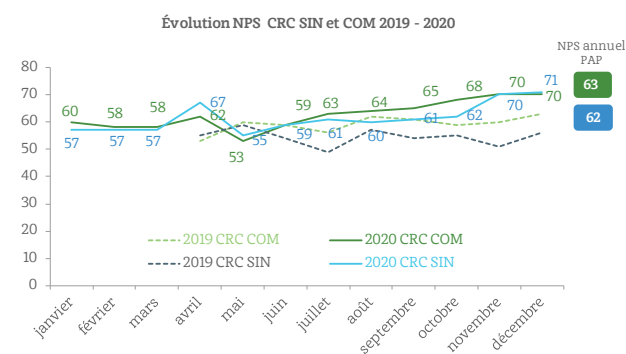
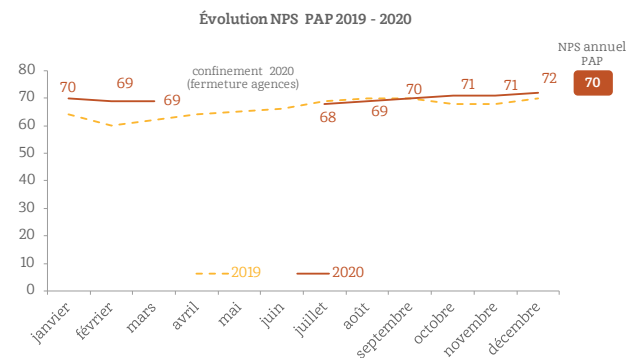
L'indicateur de satisfaction sociétaire « Net promoteur score » (NPS)

En 2020, le NPS des agences atteint 70 en cumul sur l'année. Ainsi, 76,4 % des répondants sont des promoteurs, 6,6 % sont des détracteurs et 17 % sont des répondants neutres.

À noter, l'année 2020 a été marquée par un arrêt en avril, mai et juin, des envois de questionnaires, compte tenu de la crise sanitaire et de la fermeture des agences.

Le NPS mesuré à l'issue d'un appel vers les CRC commerciaux atteint 63 en cumul sur l'année, et le NPS mesuré à l'issue d'un appel vers les CRC sinistre s'élève à 62 (pour le seul motif déclaration de sinistre).

En fin d'année 2020, la mesure de la satisfaction post contact s'est élargie : le NPS a été déployé sur de nouvelles entités en relation avec les clients (Macif Direct et les CRC PRO) ainsi que sur de nouveaux motifs d'entrée en contact et notamment le suivi de dossiers des CRC sinistre.



La revue qualitative des engagements de service sur les trois métiers du Groupe

En juin dernier, Mutavie a vu sa certification de service (Qualivie) confirmée à l'issue de l'audit de suivi Afnor. Obtenue pour la première fois il y a plus de quinze ans elle valorise dix-sept engagements pris en faveur de l'épargnant. Le professionnalisme de chaque collaborateur qui « s'engage » pour satisfaire le client a de nouveau été souligné. La certification de service a aussi concerné cette année la Santé/Prévoyance, avec vingt et un engagements de service. De nombreux points forts ont été mis en avant, notamment le professionnalisme, l'implication et le relationnel des conseillers, en particulier durant la crise sanitaire.

Les vingt-quatre engagements de service en assurance Dommages sont maintenus malgré le contexte.

Proposition de nouvelles valeurs

Afin de challenger son modèle d'affaires au regard des évolutions sociétales, Apivia Macif Mutuelle, entité Santé/Prévoyance du Groupe, s'engage à partager des projets « Innovation » avec la gouvernance de l'entreprise au moins une fois par an. En 2020, un projet d'innovation a été présenté au comité de direction de Macif-Mutualité et trois l'ont été à celui d'Apivia Mutuelle.

3.1.2 LE RISQUE LIÉ À LA HAUSSE SIGNIFICATIVE DES COÛTS ASSUJETTIS À LA DIMINUTION DE LA RÉSILIENCE DES SOCIÉTÉS

DÉFINITION DU RISQUE

Ce risque est lié au changement climatique (conjugué aux évolutions sociétales et démographiques) qui entraîne une accentuation des phénomènes climatiques extrêmes tant en fréquence qu'en gravité.

Il a pour conséquence l'exposition accrue aux catastrophes naturelles avec des répercussions financières en raison d'une mauvaise évaluation des nouveaux risques et des primes qui en découlent ou bien en raison d'une dérive significative par rapport aux modèles actuariels utilisés (inadaptation des modèles d'analyse des risques catastrophes naturelles, etc.). Il peut engendrer un renchérissement du coût des dispositifs de réassurance ou un niveau de rétention du risque plus élevé.

La récession économique, conjugée au contexte de taux bas et à la crise sanitaire survenus en 2020, pourrait engendrer une baisse potentielle du niveau des garanties souscrites par les assurés et réduire les revenus financiers susceptibles de compenser les éventuelles pertes techniques.

LES LEVIERS DE MAÎTRISE DU RISQUE

Pour répondre à ce risque, la Macif réalise un suivi des éléments climatiques dans le cadre du pilotage économique de l'activité IARD, donnant lieu à des décisions de conditions, de limites de souscription, de tarification et de surveillance des portefeuilles. La Macif, au-delà des outils existants de modélisation des catastrophes naturelles (principalement sécheresses et inondations), mais également climatiques (tempêtes et grêles), a pour volonté d'identifier en amont les zones rouges et de travailler toujours davantage sur des modélisations plus sophistiquées, et sur leur utilisation accrue (tarification, sélection des risques, prévention, projections économiques).

Ces types de risques sont traités dans le cadre des couvertures de réassurance souscrites par la Macif et qui protègent correctement les risques de dérive à court terme.

La Macif a participé à l'exercice pilote climatique proposé par l'ACPR fin 2020, qui vise en particulier à développer et à améliorer sa capacité à mesurer et évaluer les risques climatiques à l'aide d'outils adaptés, dont l'identification d'axes d'amélioration dans ce domaine (données, modèles, etc.) et à mesurer le coût induit dans le cas d'un non-respect des accords de Paris.

Au-delà de ce suivi, la Macif assume sa mission de prévention et d'accompagnement, pour aider l'assuré à maîtriser les risques, protéger les personnes et les biens, réduire l'impact des sinistres et favoriser la résilience à travers :

- Son adhésion à la charte développement durable de la profession d'assurance (charte FFA) : la Macif s'engage à contribuer à la lutte contre le changement climatique en favorisant la diffusion d'une culture anticipatrice et

son corollaire : la capacité d'adaptation et d'atténuation. La Macif s'engage à intégrer progressivement dans son activité les objectifs suivants :

- promouvoir des mesures d'atténuation par le développement de produits d'assurance à valeur ajoutée environnementale,
- sensibiliser les assurés et les autres parties prenantes à adopter des comportements écologiques vertueux ;
- Son offre de produits et services : la Macif sensibilise ses sociétaires et ses adhérents sur les risques climatiques.

La Mutuelle agit pour une mobilité plus durable en proposant une tarification d'assurance automobile construite pour encourager le développement des véhicules à énergies plus propres dans le parc automobile français.

Grâce à son offre Macif C'Parti, la Macif incite à une mobilité tout compris avec une offre très compétitive notamment sur les véhicules électriques.

En matière d'assurance Habitation, la Macif garantit, sans supplément de cotisation, et indemnise en valeur à neuf (en cas de sinistre) les équipements durables tels que les panneaux solaires, installations photovoltaïques, éoliennes domestiques et systèmes de récupération d'eau de pluie. Des prêts à taux bonifiés pour financer l'installation d'équipements à économie d'énergie éligibles au crédit d'impôt (travaux d'isolation thermique, chaudières à basse température, etc.) sont également proposés.

De nombreuses actions sont réalisées par la Macif pour une meilleure prise en compte des risques naturels. Afin de mieux accompagner le sociétaire dans la prévention de ces risques, elle a réalisé des mémentos destinés aux assurés situés dans des communes à risque. Dans le quotidien et pour accompagner les sociétaires dans la transition écologique, avec son entité Macif Avantages, elle a lancé une campagne d'achats groupés en matière d'énergie pour passer à une énergie plus verte tout en maîtrisant son budget. Par ailleurs, la Macif participe en tant que partie prenante de la Mission des risques naturels (MRN) à l'analyse des conséquences de ces risques, avec une attention particulière aux politiques de prévention et d'adaptation aux conséquences du changement climatique. Dans le cadre des accords avec la Caisse centrale de réassurance (CCR), des dispositions incitant les sociétés d'assurance aux mesures de prévention ont été déployées depuis le 1^{er} janvier 2020. Dans ce cadre, un recensement des mesures mises place est établi annuellement pour encourager et développer les bonnes pratiques en termes de prévention. Selon le niveau des mesures, la CCR attribue une commission supplémentaire comprise entre 0 % et 2 % des primes cédées.

La Macif organise également toute l'année sur le territoire français des rencontres avec ses assurés pour échanger sur :

- Une mobilité plus durable (autopartage, covoiturage, mobilité douce, multimodal, etc.) ;

- Une épargne solidaire pour des projets à forte valeur environnementale ;
- Des éco-gestes au quotidien dans l'habitat ;
- De l'éco-conduite au volant pour réduire les émissions des gaz à effet de serre.

Ces actions mutualistes de la RSE et ces ateliers de la Prévention Macif ont pour objectifs de sensibiliser et d'apporter des solutions concrètes aux sociétaires et aux adhérents. Pour faire évoluer les comportements en matière de mobilité, d'habitat et de finance durable, la Macif s'est associée aux grands acteurs de ces domaines engagés dans la transition énergétique et pour la réduction des gaz à effets de serre tels que Mobicoop, Citiz, Finansol, Wimoov ou la Confédération nationale du logement (CNL).

LES INDICATEURS CLÉS DE SUIVI (PERFORMANCE ET RISQUE)

Le groupe Macif réalise le suivi d'indicateurs clés relatifs à ce risque. Sont notamment pris en compte en 2020 :

- Une revue du processus de définition de *stress-test* climatiques (simulant l'impact d'une sinistralité climatique exceptionnelle sur le ratio de sinistralité) figurant dans le rapport actuariel ;

- Un suivi de la bonne adéquation de ses protections en réassurance (suffisance des protections achetées au regard de la sinistralité constatée et adaptation annuelle de ses programmes de réassurance au regard des analyses de modélisation) ;
- Un niveau de commission attribué par la CCR en fonction du niveau de prévention (bonnes pratiques, actions ponctuelles en région) ;
- Une revue qualitative et quantitative du programme d'actions mutualistes prenant en compte le nombre de personnes ayant bénéficié d'actions de sensibilisation et la nature de ces actions. En 2020, 1 374 actions mutualistes ont été réalisées dans le contexte de pandémie, contre 2 130 en 2019 ;
- Des actions de tarification incitant à des comportements plus responsables.

Avec une garantie d'assistance adaptée aux véhicules électriques en cas de panne, l'indemnisation de la batterie comme partie intégrante du véhicule et une politique tarifaire « verte », la Macif encourage le développement des véhicules électriques et hybrides dans le parc automobile français. À fin 2020, le Groupe assure plus de 88 338 véhicules hybrides et électriques, soit 1,57 % de son portefeuille de véhicules. Le taux s'élevait à 1,19 % en 2019.

3.1.3 LE RISQUE LIÉ AU MANQUE D'ACCESSIBILITÉ À L'ASSURANCE

LA DÉFINITION DU RISQUE

La crise économique actuelle due à la pandémie, les situations de précarité et la personnalisation excessive des offres sont autant de risques à l'exclusion progressive de certaines populations à l'accès à l'assurance, compte tenu de la hausse des tarifs et des difficultés financières des assurés.

Les conséquences en seraient notamment la démutualisation du risque et la hausse des difficultés financières pour certaines populations.

LES LEVIERS DE MAÎTRISE DU RISQUE

Compte tenu de ses engagements sociétaux, la Macif prête la plus grande attention aux situations de précarité et veille à mettre sur le marché des offres répondant aux besoins des sociétaires en matière de protection. De plus, la Macif propose des prestations solidaires pour prendre en compte les aléas de la vie telles que les difficultés financières.

Dès le début de la crise sanitaire liée à la Covid-19, le groupe Macif s'est mobilisé pour protéger ses collaborateurs tout en assurant la continuité de services essentiels auprès de ses sociétaires et adhérents. Fort de ses valeurs mutualistes et pour prendre part activement à l'effort national en faveur des publics fragilisés par le contexte de crise sanitaire, le Groupe a mobilisé plus de 26 millions d'euros en prévision de l'après-crise pour venir en aide aux personnes les plus fragilisées :

- **1,25 million d'euros pour soutenir les soignants** en première ligne à travers la **Fondation de l'AP-HP** ;
- **2,5 millions d'euros** destinés aux partenaires associatifs historiques de la Macif pour contribuer à l'aide alimentaire d'urgence : **Restos du Cœur, Samu social de Paris et Secours populaire** ;
- **5,2 millions d'euros dans le cadre du Fonds de Solidarité et du Fonds d'Action Sociale (FAS) de la Macif** destinés à venir en aide à ses sociétaires et adhérents en difficulté ; puis **6 millions d'euros** pour anticiper les impacts sociaux de l'après-crise **dans le cadre de la Prestation Solidarité Chômage Macif**, dispositif unique parmi les assureurs ;
- **10,4 millions d'euros dans le cadre de la contribution de la FFA au Fonds de Solidarité** mis en place par les autorités publiques pour soutenir les petites entreprises et les indépendants ;
- Une contribution au programme « **Relance Solidaire** » lancée par **France Active** dont la Macif est membre fondateur, avec une dotation d'**1 million d'euros pour soutenir les entrepreneurs qui favorisent une économie inclusive et durable**.

La Prestation Solidarité Chômage

Depuis 1999, le groupe Macif met à disposition de ses sociétaires et adhérents la Prestation Solidarité Chômage, qui permet de prendre en charge, sans diminution de la couverture d'assurance et sous conditions, jusqu'à 99 % des cotisations des sociétaires en situation de chômage ou de perte significative de revenus.

Le Fonds de Solidarité et le Fonds d'Action Sociale

En cas de dommages matériels ou corporels résultant d'un événement non assurable ou non couvert par un de ses contrats, le groupe Macif a créé en 1974 un Fonds de Solidarité : le Fonsomacif. Le versement de ce secours exceptionnel est évalué et attribué, au cas par cas, par chacune des dix commissions régionales de délégués.

Le FAS de Macif-Mutualité (devenue Apivia Macif Mutuelle) a été créé en 2008. Il a pour objet d'attribuer une aide urgente et exceptionnelle à ses adhérents.

Macif Solidarité Coups Durs

En 2020 la Macif innove avec « Macif Solidarité Coups Durs » qui est un dispositif de solidarité inédit et gratuit, créé pour aider les sociétaires et adhérents qui font face à une situation de vie difficile en proposant un accompagnement sur mesure. Quatre grands domaines d'actions ont été définis :

- Surmonter une épreuve familiale ;
- Faire face à des difficultés financières ;
- Être soutenu dans les coups durs liés à la santé ;
- Accompagner un proche en perte d'autonomie.

La démarche Égalis

Initiée en 2003, Macif Égalis est une démarche visant, entre autres, à rendre les produits et services du groupe Macif accessibles aux personnes en situation de handicap, tout en prenant en compte leurs besoins spécifiques. Le Groupe veille ainsi à ce que **les personnes en situation de handicap puissent accéder à l'assurance** en toute autonomie, afin de leur garantir la meilleure protection possible. En parallèle, il œuvre aux côtés d'associations et d'acteurs du monde du handicap pour la reconnaissance du droit à la citoyenneté et à l'autonomie pour tous.

Les points d'accueil Macif, qui étaient déjà accessibles aux personnes à mobilité réduite, ont tous été aménagés pour être **handi-accueillants** quel que soit le type de handicap. Grâce au service Sourdligne, les personnes sourdes et malentendantes ont accès aux offres du Groupe à distance.

Le groupe Macif a également mis en place un dispositif pour les personnes déficientes visuelles. Avec l'association HandiCaPZéro, il met à disposition les documents nécessaires (livret d'accueil, contrats d'assurance Habitation, courriers, etc.) en braille, caractères agrandis ou audio.

L'assurance des besoins spécifiques, les contrats d'assurance automobile, habitation, complémentaire santé, ainsi que d'autres offres, intègrent les besoins propres aux situations de handicap. C'est le cas par exemple pour :

- L'assurance des aménagements du véhicule liés au handicap sans supplément de cotisation ;
- L'assurance des prothèses auditives en cas de bris ou de vol ;
- L'indemnisation du fauteuil roulant ou de l'appareil d'assistance médicale à la suite d'un sinistre garanti ;
- Les remboursements spécifiques basse vision pour les cannes blanches ou télescopiques et les loupes ;
- La prise en charge des frais vétérinaires ou chirurgicaux d'un chien guide ou d'assistance en cas de maladie ou d'accident.

LES INDICATEURS CLÉS DE SUIVI (PERFORMANCE ET RISQUE)

Le groupe Macif réalise le suivi d'indicateurs clés relatifs à ce risque. Sont notamment pris en compte en 2020 :

- La Prestation Solidarité Chômage, soit 4,2 millions d'euros en 2020, contre 3,5 millions d'euros en 2019 ;
- L'aide accordée pour :
 - le Fonsomacif : 1 946 dossiers ont été acceptés (dont 518 dossiers Covid-19) pour une somme de 3,3 millions d'euros (dont 1 million d'euros pour les dossiers Covid-19); contre 1 451 dossiers acceptés pour un montant de 2,1 millions d'euros en 2019,
 - le FAS : 415 dossiers ont été acceptés pour un montant de 330 517 euros (contre 697 dossiers pour un total de 0,4 million d'euros en 2019) et 269 dossiers FAS Covid-19 pour un montant de 236 032 euros ;
- Une revue quantitative de la démarche Égalis 2020 : 3 316 contacts ont été traités par Sourdligne et 2 026 documents ont été adaptés par HandiCapZéro pour les sociétaires non ou malvoyants.

3.1.4 LES RISQUES ENVIRONNEMENTAUX, SOCIAUX ET DE GOUVERNANCE (ESG) DU PORTEFEUILLE D'INVESTISSEMENT

LA DÉFINITION DU RISQUE

Mutualiste depuis 60 ans, le groupe Macif s'engage à toujours mettre les enjeux sociaux et environnementaux au centre de ses choix d'investissement pour un monde de demain post-Covid-19 plus solidaire et plus soutenable.

Le groupe Macif délègue la gestion financière de ses actifs mobiliers à OFI AM. En tant que signataire des Principes pour l'investissement responsable (PRI) depuis 2008, le groupe OFI s'engage à intégrer l'ensemble des aspects de la durabilité dans tous ses processus d'investissement. Depuis trois ans, OFI AM est noté A+, note la plus élevée, par les PRI. L'équipe d'analystes ISR d'OFI AM réalise pour le compte du groupe Macif des analyses ESG et de la transition énergétique sur les émetteurs obligataires en portefeuille.

Le groupe Macif délègue la gestion de ses actifs immobiliers à Macifimo. Signataire de la charte « Plan bâtiment durable » et membre de l'Observatoire de l'immobilier durable (OID), elle a inscrit le développement durable comme une valeur essentielle pour l'ensemble de ses activités.

Ces risques identifiés par le groupe Macif concernent :

- La baisse de valorisation des actifs en raison d'une prise en compte insuffisante des enjeux ESG dans les investissements ;
- Le risque réputation du Groupe lié à une polémique dans le cadre d'investissements dans des entreprises ou actifs ayant des impacts environnementaux et sociaux négatifs et une citation défavorable dans un rapport d'une Organisation non gouvernementale (ONG).

LES LEVIERS DE MAÎTRISE DU RISQUE

Les dispositifs mis en œuvre

Le groupe Macif a pleinement pris conscience de l'importance de ces risques et a mis en œuvre des dispositifs permettant de concourir à leur maîtrise comme par exemple :

- La définition d'une politique ISR validée par le conseil d'administration de Macif Sgam ;
- Le suivi des controverses (scandale, rumeur dont peut faire l'objet un émetteur suite à la violation ou à la suspicion de violation des grandes conventions internationales sur l'environnement, le respect des droits humains, etc.) pour anticiper les risques financiers et d'image ;
- L'exclusion de certains secteurs d'activité ;
- La notation trimestrielle ESG du portefeuille ;
- L'engagement pris en tant que signataire des PRI ;
- Les échanges au sein du groupe de travail transverse pour la mise en œuvre de l'article 173 de la loi relative à la Transition énergétique pour la croissance verte (TECV), qui est destinée à stimuler le financement de la transition énergétique.

La contribution aux engagements de neutralité carbone d'ici 2050 de la France et de l'Europe

Le Groupe s'engage dans ses investissements à contribuer à l'objectif européen de neutralité carbone d'ici 2050 :

- Par une stratégie de sortie totale du charbon thermique d'ici 2030 ;
- Par des investissements pour la transition énergétique vers une économie bas carbone alignés avec les objectifs de l'Accord de Paris et la neutralité carbone 2050.

L'exercice pilote climatique de l'ACPR

Les banques et les sociétés d'assurance ont été sollicitées par l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR) en 2020 pour participer à un exercice pilote climatique facultatif.

Les principaux objectifs de l'exercice étaient les suivants :

- Sensibilisation des établissements financiers au risque climatique ;
- Évaluation des vulnérabilités des établissements au risque climatique et du coût induit par le non-respect des objectifs de l'Accord de Paris.

Il y avait aussi des objectifs méthodologiques et, en particulier, l'amélioration de la capacité des établissements à intégrer le risque climatique dans leurs mesures, leurs évaluations et leur gestion courante des risques.

Dans ce cadre, les participants devaient réaliser trois scénarios de risque de transition et deux scénarios de risque physique.

Les scénarios de transition sont les suivants :

- Le scénario de transition « ordonnée » correspond pour la France à la Stratégie nationale bas carbone (SNBC). La SNBC est la feuille de route de la France pour satisfaire à ses engagements de l'Accord de Paris et atteindre zéro émission nette de Gaz à effet de serre (GES) en 2050. En matière d'évaluation économique, la SNBC est supposée se traduire simultanément par des impacts positifs sur la croissance et l'emploi. Le principe même de la formulation de la SNBC vise à minimiser les risques associés à la transition ;
- Le scénario d'une transition tardive suppose que l'objectif de réduction des émissions de GES ne soit pas atteint en 2030 et exige donc la mise en place de mesures plus volontaristes. Ce scénario repose sur une réévaluation forte du prix du carbone en 2030 pour maintenir l'objectif de neutralité carbone en 2050. Cette augmentation se traduit par une série de chocs hétérogènes sur les secteurs d'activités modélisés ;
- Le scénario « accéléré » suppose que les technologies de production d'énergies renouvelables ne sont pas aussi matures que prévu dans le scénario de référence, se traduisant par des prix de l'énergie plus élevés. La conséquence est un impact défavorable sur la productivité. Parallèlement, la trajectoire de prix carbone est révisée de manière inattendue.

Les scénarios de transition consistent en des chocs sur les actifs (chocs actions, taux sans risque, *spreads* de crédit et inflation) et impactent donc principalement le portefeuille d'investissement de l'entité.

Les deux scénarios risque physique sont décrits ci-après :

- Un scénario de risque physique IARD qui consistait en une augmentation de la fréquence et de l'intensité d'événements climatiques extrêmes (inondations, sécheresses, submersions marines et tempêtes) ;
- Un scénario de risque physique santé et prévoyance qui consistait en une augmentation de la mortalité liée au changement climatique (expansion de pandémies et aggravation de pathologies existantes).

Le groupe Macif a participé à cet exercice. À ce titre, les entités Macif et Apivia Macif Mutuelle ont simulé sur l'horizon 2020-2050 les différents scénarios de l'ACPR.

La réalisation de cet exercice n'a pas soulevé de difficultés majeures.

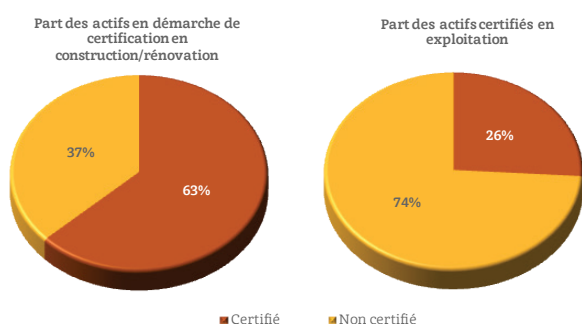
L'ACPR publiera les résultats de cet exercice fin avril 2021, ce qui permettra au Groupe de comparer ses résultats avec ceux des autres acteurs du marché.

Par ailleurs, des réflexions quant aux enseignements à tirer de cet exercice sont en cours au sein du Groupe.

LES INDICATEURS CLÉS DE SUIVI (PERFORMANCE ET RISQUE)

Le groupe Macif réalise le suivi d'indicateurs clés relatifs à ces risques. Sont notamment pris en compte en 2020 :

- L'analyse ESG du portefeuille obligataire : 99,3 % des émetteurs obligataires en portefeuille sont couverts par cette analyse, contre 98 % des émetteurs privés et 100 % des émetteurs publics en 2019 ;
- La part des immeubles certifiés en construction/rénovation et en exploitation :



- la part des immeubles en construction/rénovation a évolué pour s'établir à 63 %, contre 62 % en 2019,
- la part des immeubles certifiés en exploitation représente 26 % de l'encours analysé contre 23 % fin 2019. L'objectif 2020-2021 est fixé à 40 % d'immeubles en exploitation ;

- En tant que signataire des PRI, le groupe Macif veille également à investir dans des fonds de sociétés de gestion également signataires de ces principes.

Fin 2020, 99,2 % des sociétés de gestion en portefeuille étaient signataires des PRI contre 98 % en 2019.

En 2020, le groupe Macif, à travers sa société de gestion OFI AM, a décidé d'engager une démarche pluriannuelle de dialogue auprès d'émetteurs en portefeuille pour lutter contre la pollution plastique.

Plus d'un tiers de la production de plastique est destiné aux emballages, avec un taux de recyclage très faible, d'environ 40 % en Europe. L'industrie de l'agro-alimentaire est le premier consommateur d'emballages plastiques, aux côtés du secteur des biens de consommation courante, dont les fabricants de produits d'entretien et d'hygiène. Mais la pollution plastique ne se limite pas à une mauvaise gestion des déchets : le rejet de microplastiques menace aussi la biodiversité car ils sont rejetés directement dans l'environnement sous la forme de petites particules. Le groupe Macif prend également en compte cette problématique dans sa sensibilisation auprès du secteur textile et des fabricants de pneumatiques.

Fin 2020, avec le soutien de Surfrider Foundation Europe, des questionnaires ont été réalisés et envoyés aux émetteurs ciblés.

En 2020, en tant qu'acteur important du financement de l'économie et investisseur de long terme, le groupe Macif a décidé de soutenir les ETI et PME françaises afin de les aider à traverser la crise économique consécutive de la pandémie de Covid-19.

Ainsi, dans le cadre du programme d'investissements Assureurs-Caisse des Dépôts Relance Durable France coordonné par la FFA, le groupe Macif a investi 65 millions d'euros au travers de plusieurs fonds.

Des exclusions complémentaires à celles de la législation sont intégrées pour les investissements réalisés directement sur des actifs obligataires :

- Les producteurs de charbon thermique (Global coal exit list (GCEL)) de l'ONG Urgewald ;
- Les matières premières agricoles et les terres agricoles en tant qu'investissement à des fins spéculatives ;
- Les producteurs de tabac ;
- Les émetteurs classés en risque fort identifiés par OFI AM suite à l'analyse transition énergétique et cités dans la GCEL qui comprend notamment les développeurs de centrales à charbon de la Coal Plant Developer List (liste des 120 entreprises identifiées par l'ONG Urgewald comme les plus actives en termes de développement de nouvelles centrales à charbon) ;
- Les émetteurs qui initient des projets d'exploitation en Arctique.

3.1.5 LE RISQUE LIÉ À L'INADÉQUATION DES COMPÉTENCES AVEC L'ÉVOLUTION DES MÉTIERS

LA DÉFINITION DU RISQUE

Ce risque est lié à l'évolution permanente de la technicité et de la complexité des métiers et des produits d'assurance. La digitalisation, la relation client multicanale, les dimensions relationnelles et commerciales, le *big data* sont autant d'évolutions qui pourraient engendrer une inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers du groupe Macif.

Ce risque serait accentué par une Gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) inadaptée aux évolutions des attentes et des modes de consommation de la société, aux évolutions qui bouleversent le métier de l'assurance ainsi que par un défaut de formation, des difficultés avérées à partager les connaissances et savoir-faire, à apprendre et à travailler en mode collaboratif, ou encore un recrutement inadapté à la stratégie Groupe.

Avec la perte des savoirs et savoir-faire de ses collaborateurs, les talents et compétences nécessaires pourraient ne plus être maintenus, entraînant ainsi une incapacité du Groupe à répondre aux besoins de ses assurés.

LES LEVIERS DE MAÎTRISE DU RISQUE

La politique de diligence appliquée pour prévenir ce risque est pour le groupe Macif l'opportunité de développer et de renforcer les compétences des collaborateurs au service des sociétaires et du Projet d'entreprise.

2020 est l'année de mise en place de One et l'aboutissement du plan stratégique #macifutur lancé en 2016. L'organisation socle est posée, en cohérence avec l'ambition d'un groupe multi-métiers, solide et cohérent au service du « penser et agir client ».

2020 a aussi été l'année de préparation du nouveau Groupe Aéma Groupe et du lancement des plans stratégiques 2021-2023. Macif et Aésio conjuguent Excellence opérationnelle et Excellence relationnelle tant vis-à-vis du sociétaire qu'en symétrie des attentions, vis-à-vis des collaborateurs, avec une trajectoire de services ambitieuse, d'engagement et de chantiers informatiques SI.

Ces plans de transformation concernent aussi les ressources humaines, acteurs majeurs des transformations du Groupe et sa première richesse.

Les mises en œuvre en matière de formation

Le système de formation interne est piloté, mis en œuvre et contrôlé par :

- Le pôle développement et trajectoire RH pour les orientations stratégiques de développement des compétences ;
- Les académies Groupe pour l'offre de formation et accompagnement Groupe ;

- Les entités au niveau des plans et de l'offre spécifiques à chaque métier et entité (IARD, Santé/Prévoyance, Finance/Épargne).

Ainsi, l'offre relative aux compétences communes et transverses à tous les métiers du Groupe est accessible à tous, garantissant dès lors l'accès à un même niveau de qualité de formation et d'acquis. Tous ces éléments sont au service de plus de mobilité au sein du Groupe. L'offre spécifique métier permet d'être au plus près de la réalité de l'apprenant, « du geste métier » et de son besoin.

Chaque entité définit et pilote son propre plan de développement des compétences pour demeurer au plus près des besoins collectifs et individuels, en intégrant les orientations et projets Groupe de manière à anticiper les impacts opérationnels et humains en termes de changement de métier et de compétence attendue.

Ces équipes internes proposent et conçoivent, pour l'ensemble des collaborateurs et des managers du Groupe, une offre de formation et d'accompagnement complète sur l'ensemble des domaines de compétences métiers, développement personnel, management, transverses.

Cette prise en compte des besoins individuels et collectifs et de leur satisfaction s'inscrit dans le schéma opérationnel des métiers (stratégie, budget, projets), du dialogue social, des modalités RH et du Système d'information ressources humaines (SIRH) validés au niveau du Groupe afin de garantir l'égalité des chances en termes d'accès à la formation et de pouvoir suivre au niveau individuel et collectif les parcours de formation réalisés comme la qualité des investissements mis en œuvre.

L'accord GPEC signé avec les partenaires sociaux en 2018 renforce la volonté de garantir l'employabilité de chacun dans son métier de demain ainsi que le principe essentiel d'égalité d'accès à la formation.

L'année 2020 a en particulier été marquée par :

- L'accélération de la digitalisation des formations offertes pour maintenir l'accès à la formation dans le contexte de télétravail lié à la crise sanitaire ;
- Le lancement de deux lots SIRH liés à la gestion de la formation, en mode présentiel ou e-learning. Ces chantiers ont permis et permettront plus encore dans le cadre du plan stratégique 2021-2023 de développer une offre de services favorisant l'autonomie et la responsabilité (accès aux informations et formations, conseils, autoformation, auto-évaluation) ;
- L'appropriation de nouvelles méthodes de travail agiles pour faire face aux aléas et à l'accélération de manière fluide et écologique :
 - des modules ont été mis en place depuis 2019 au sein de la direction du digital et des systèmes d'information Groupe,
 - en 2020, ils ont été enrichis de tous les modules utiles au management de projet de manière à proposer un ou plusieurs parcours sur ces compétences transverses,

- ces parcours ont été conçus en vue d'une ouverture au plus grand nombre en 2021,
- l'ensemble de la chaîne managériale pourra ainsi disposer à terme d'un socle commun, en termes de pratiques agiles et collaboratives. Ce socle partagé aménage sensiblement le regard sur les travaux à mener et la culture managériale.

La collaboration entre l'académie Groupe, Campus et la direction marketing stratégique et dynamique commerciale a notamment soutenu trois importants programmes de formation liés aux projets du Groupe :

- L'Essentiel managérial et relationnel dont l'objectif est d'installer au sein du Groupe des pratiques et des rituels relationnels et managériaux partagés, au plus près des équipes ;
- Le Nouveau format d'agence (NFA) Macif ;
- Les pratiques managériales commerciales.

Une nouvelle formation relation client inspirée des projets NFA et Essentiel relationnel est accessible en dehors de ces projets.

Dans la continuité de l'année 2019, des travaux importants ont été réalisés en 2020 pour enrichir et maintenir le lien et les compétences du collaborateur tout au long de son parcours dans l'entreprise. En particulier :

- Des modules répondant aux besoins du socle commun, pour l'intégration, ont été enrichis de deux modules sur le Mutualisme, dont l'un a été suivi par près de 60 % des effectifs Groupe fin 2020 ;
- Des modules spécifiques (réglementaire, histoire du Groupe, produits et services majeurs du Groupe, etc.) ont été mis à jour ;
- Des travaux sur la conception de parcours de formation pour les salariés concernés par le déploiement du modèle de gestion et du modèle de distribution se sont poursuivis, avec une démarche d'apprentissage continu en lien avec le contexte sanitaire ;
- Des travaux de conception importants ont été réalisés pour renforcer la culture digitale et la maîtrise de la suite Google. Créés en 2020, ces modules seront déployés en 2021 ;
- Un chantier a initié le design d'un parcours de formation par cible manager ou collaborateur, avec un socle Groupe commun, intégré dans le parcours de chaque entité pour prendre en compte leurs besoins spécifiques ;
- Dans le cadre de la mise en application de la Directive distribution assurance (DDA), le Groupe, en lien avec la direction de la conformité Groupe, a mis en place un SIRH unique appliqué à la formation et a entrepris des travaux d'alignement sur la gestion et le suivi des quinze heures de formation. Avec la même intention d'autonomie et de responsabilité, des outils de suivi accessibles en ligne ont été créés de manière à rendre le manager autonome dans le suivi de ces quinze heures pour l'ensemble des collaborateurs de son équipe. Ce service sera disponible en 2021.

Accompagnement et communication autour de l'accord et de la démarche GPEC

Les équipes RH portent la démarche GPEC auprès de leurs collaborateurs et les accompagnent en vue de favoriser l'employabilité et les parcours professionnels :

- Une plaquette d'information a été envoyée aux managers et aux équipes RH pour accompagner les collaborateurs impactés par des transformations. Le but est aussi de permettre l'appropriation des transformations ;
- Des temps forts « Instant RH » initiés par la DRH Groupe ont été mis en place au sein des entités. L'objectif est d'installer une proximité afin d'accompagner au plus près, répondre aux questions et encourager une démarche proactive des collaborateurs ;
- La dynamique de gestion des parcours et d'accompagnement des collaborateurs a été renforcée dans une logique d'anticipation (campagne Entretien de performance (EDP), informations GPEC disponibles pour tous, « Mlemag » sur les compétences en septembre 2020, etc.).

De manière plus générale, pour l'ensemble des projets de transformation ayant des impacts sur l'emploi et les compétences dans le cadre de l'accord GPEC, le Groupe a mis en place une politique d'accompagnement renforcée et harmonisée sur le développement des compétences avec des engagements forts (courrier-classement, protection juridique, lutte anti-fraude, inspecteurs) assurant notamment le maintien de la rémunération, du bassin d'emploi, de l'accompagnement à la formation.

L'accord GPEC prévoit un accompagnement renforcé pour les métiers sensibles et des modalités d'accompagnement complémentaires dans certains cas (contreparties financières, repositionnement, etc.).

Les managers se sont particulièrement impliqués dans le projet d'actualisation des référentiels de fonctions et de compétences en contribuant, pour beaucoup, à la co-construction de leurs contenus ou encore au projet de la nouvelle dynamique managériale initiée en janvier 2020.

Ces deux projets ont abouti fin 2020 à des livrables qui seront déployés en 2021. Ils reconnaissent et renforcent le rôle et les attendus managériaux dans l'accompagnement des transformations et le développement des compétences. Ils ont aussi joué un rôle dans la reconnaissance des contributions (qualitative et quantitative) de leurs effectifs dans le cadre de la démarche PEP'S (Performance et Perspectives) notamment.

Les évolutions métiers anticipées dans le cadre de projets majeurs ont par ailleurs fait l'objet en 2020 d'un travail de coopération avec la direction de la transformation pour identifier et anticiper les besoins de formation 2021 dans le cadre de leur déploiement.

LES INDICATEURS CLÉS DE SUIVI (PERFORMANCE ET RISQUE)

Le groupe Macif réalise le suivi d'indicateurs clés relatifs à ce risque. Sont notamment pris en compte en 2020 :

- Pour la formation :

	Définition	2020	2019	Commentaires
Taux de collaborateurs formés sur l'année	Nombre de salariés CDI + CDD formés (Plan de formation)/ Effectif CDD + CDI	97,49%	98,38%	
Nombre moyen de jours de formation par collaborateur	[Nombre d'heures de formation/ Nombre (moyen) d'heures travaillées par jour (Plan de formation)]/ Effectif CDD + CDI	5,24	6,17	
Montant du budget consacré à la formation	Montant total des dépenses de formations internes et externes, inscrites au plan de formation ainsi que CIF et Contrat pro et d'apprentissage	21 360 929 €	27 853 738 €	
% formation/Masse salariale	Montant du budget consacré à la formation/ Masse salariale	4,35%	5,79%	

- Pour la GPEC :

	Définition	2020	2019	Commentaires
Nombre de recrutements	Embauches CDI+Embauches CDD	1 444	2 008	Le nombre important de 2019 observé au global s'explique majoritairement par la hausse des recrutements CDI du fait de : - L'intégration des salariés de Macif Direct au sein du siège social de la Macif ; - La création des Centres de relation client (CRC).
Taux de rotation du personnel	Nombre de salariés CDI sortis/ Effectif CDI moyen	5,82%	6,49%	
Taux de mobilité fonctionnelle	Nombre de mobilités fonctionnelles CDI actifs (hors promotions)/ Nombre CDI actifs	2,14%	30,89%	Le taux important en 2019 était lié à : - La réorganisation des Points d'accueil physique (PAP) ; - La création des Centres de relation client (CRC) ; - La transformation du modèle de gestion sur les métiers du <i>back office</i> vers les services de gestion.

3.1.6 LE RISQUE LIÉ À LA DÉGRADATION DU CLIMAT SOCIAL

LA DÉFINITION DU RISQUE

Ce risque est lié à la dégradation du climat social au travers de trois dimensions :

- La détérioration du dialogue avec les Instances représentatives du personnel (IRP) et/ou avec les organisations syndicales ;
- Le désengagement des collaborateurs ;
- Les éléments liés au contexte de pandémie.

Le dialogue social s'incarne au sein de toute l'entreprise et est porté par l'ensemble des représentants de la direction. Il prend des formes multiples formelles ou informelles permettant ainsi de limiter les risques de conflits collectifs (par exemple des grèves) ou de tensions sociales (par exemple difficulté à exprimer des avis éclairés sur certains sujets proposés).

En matière d'engagement des collaborateurs, ce risque peut engendrer un absentéisme et un présentéisme (présence non productive) élevés ou des comportements inadaptés perturbant le bon déroulement de l'ensemble des activités du Groupe.

LES LEVIERS DE MAÎTRISE DU RISQUE

La politique de diligence appliquée pour prévenir le risque social se traduit par plusieurs actions structurantes au travers de relations sociales soutenues, d'accompagnement social de la stratégie et d'une politique de la qualité de vie au travail ambitieuse.

Favoriser le dialogue social

En 2020 un calendrier social de négociations régulières et de réunions d'instances périodiques ou extraordinaires a permis la mise en œuvre de mesures spécifiques pour les salariés pendant la crise sanitaire, la poursuite des projets d'évolution du groupe Macif, avec notamment le rapprochement des groupes Macif et Aésio. Cette année singulière a démontré que le dialogue social pouvait être maintenu de manière constructive dans un mode de fonctionnement distanciel.

Les négociations habituelles se sont poursuivies et un accord ambitieux sur le don de jours a, par exemple, été signé. Les projets d'évolution prévus ont été mis mettre en œuvre.

Le groupe Macif conserve son fort attachement à la culture de la négociation, au suivi des engagements pris et à l'échange régulier avec les partenaires sociaux sur des sujets majeurs de l'actualité sociale, économique, technique ou organisationnelle.

Favoriser l'engagement des collaborateurs

Le groupe Macif réaffirme, notamment à travers ses orientations stratégiques 2021-2023, la volonté de poursuivre son développement et de devenir un acteur majeur, attractif, dans les secteurs d'activité au sein desquels ses entreprises évoluent. Dans ce contexte, le groupe Macif décline l'accord QVT Groupe signé en 2018, qui a pour ambition de proposer une « offre de services »

aux collaborateurs, favorisant tant la performance sociale qu'économique.

Cette démarche d'amélioration de la QVT renforce pour le salarié :

- Son engagement dans les missions qui lui sont confiées ;
- Sa fierté d'appartenance au groupe Macif.

Prévention et bien-être des salariés

Face aux enjeux liés à la qualité de vie et à la santé au travail, le groupe Macif s'attache à élaborer et accompagner l'installation des politiques de prévention santé dans les entreprises. Cela recouvre notamment l'évaluation des risques, l'élaboration d'indicateurs relatifs à la santé au travail, la labellisation de prestataires et d'experts externes. Le suivi de ces périmètres est notamment assuré par un référent QVT identifié au sein de chaque entité de l'UES.

Durant la crise sanitaire, le Groupe a mis en place des mesures répondant aux recommandations nationales avec une exigence absolue de respect des gestes barrières afin de garantir la protection et la sécurité des salariés et assurer, en même temps, la continuité de service auprès des sociétaires. Entre le premier et le second confinement, le Groupe a appris et a avancé : un renforcement des équipements et outils informatiques a été mis en place pour apporter les meilleures conditions de travail aux collaborateurs amenés à travailler à distance.

En outre, la direction générale du Groupe porte une attention toute particulière à l'écoute de l'ensemble des collaborateurs. C'est pourquoi des dispositifs d'écoute sont mis à leur disposition pour percevoir leurs attentes, leurs difficultés, mais également leurs satisfactions. Dans ce cadre, un baromètre a été mis en place en janvier 2020, ainsi que trois baromètres flash spécifiques à la période de crise sanitaire. Au regard de leurs résultats, des actions ont été déployées au sein de chaque entité du Groupe pour accompagner les collaborateurs et leurs managers.

Dispositif de maintien du lien et de retour en poste

Afin de généraliser et de simplifier le processus Groupe de maintien du lien et de retour en poste, il a été créé un applicatif informatique interne pour faciliter la gestion du dispositif tant pour les services de ressources humaines que pour les managers. Cet applicatif est évolutif pour tenir compte des besoins du terrain.

Politique Groupe de prévention des agressions

La direction des ressources humaines du groupe Macif a mis en place, depuis 2019, une politique de prévention des agressions des salariés par le public, qui est déployée dans les entreprises du Groupe. Il est notamment mis à leur disposition un applicatif de gestion des agressions qui vise à recueillir les déclarations d'agressions ou d'incivilités subies par les salariés en contact avec le

public. Cet outil permet également d'alerter les référents QVT de ces situations afin qu'ils puissent proposer au salarié un accompagnement approprié (cellule d'écoute, formation à la gestion des agressions et incivilités, etc.).

Conciliation des temps de vie

Parce que le numérique tend à réduire les frontières entre vie privée et vie professionnelle, des règles communes dans l'entreprise pour l'utilisation des outils digitaux ou dans la mise en œuvre des nouvelles formes d'organisation du travail sont été instaurées.

Ainsi, le groupe Macif a conclu dès 2018 un accord afin de mettre en place le télétravail. La crise sanitaire ayant conduit à accélérer la mise en œuvre du travail à distance pour la grande majorité des salariés, la direction du Groupe a souhaité ouvrir des négociations avec ses représentants syndicaux pour élargir le cadre du télétravail et inscrire ainsi ce mode de travail dans une organisation du travail standard et non plus exceptionnelle.

Enfin, le groupe Macif propose également différents dispositifs d'accompagnement du salarié dans le cas où sa situation personnelle deviendrait complexe au cours de sa vie professionnelle.

Diversité

Le groupe Macif lutte contre toute forme de discrimination définie par le cadre légal français et particulièrement sous l'angle RH au travers de ses différents accords, pour que toutes les différences soient une richesse et soient contributives au développement de l'entreprise.

Actions en faveur des travailleurs handicapés/sensibilisation au handicap

Le Groupe a développé depuis vingt ans une politique volontariste de maintien dans l'emploi et

d'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap, qui s'est enrichie au travers de sept accords collectifs sur le sujet (le dernier, signé en mai 2018 pour une durée de quatre ans, couvre l'ensemble du Groupe).

Ainsi, le groupe Macif s'engage en faveur :

- Du recrutement de personnes en situation de handicap ;
- Du maintien dans l'emploi par des aménagements de poste, des mobilités, des formations, et des mesures d'accompagnement et de compensation facilitant la vie professionnelle des salariés concernés ;
- D'achats responsables via notamment un partenariat avec le Groupement d'établissements et services d'aide par le travail (GESAT) depuis octobre 2018.

Par ailleurs, le Groupe mène régulièrement des actions de sensibilisation visant à lever les préjugés autour du handicap et promouvoir une culture inclusive basée sur l'acceptation de la différence et l'enrichissement par la diversité (dépassant ainsi la seule question du handicap).

Ces différents engagements ont permis une évolution du taux global de salariés reconnus travailleurs handicapés au niveau du Groupe, qui au 31 décembre 2020, est de 6,7 %. Le Groupe a pour objectif de maintenir durablement le taux de travailleurs en situation de handicap au-delà du seuil légal et de poursuivre la démarche d'inclusion initiée.

LES INDICATEURS CLÉS DE SUIVI (PERFORMANCE ET RISQUE)

Depuis 2019, dix accords collectifs traitent des thématiques suivantes :

- Reconnaissance UES ;
- Structuration sociale ;
- IRP ;
- Droit syndical ;
- Élection ;
- CSE ;
- Intéressement ;
- Participation et QVT.

Le groupe Macif réalise le suivi d'indicateurs clés relatifs au climat social. Sont notamment pris en compte en 2020 :

- Pour le dialogue social :

	Définition	2020	2019	Variation
Nombre de réunions avec les IRP	Réunions tenues en présence du chef d'entreprise ou des chefs d'établissements	293	355	-17%
Nombre de paritaires avec les organisations syndicales		60	35	71%
Taux de grève	Nombre de jours d'absence grève/ Nombre total de jours attendus	0,04%	0,16%	
Nombre de délits d'entrave		0	0	
Nombre de refus de vote		1	0	

- Dans le cadre de l'engagement des collaborateurs :

	Définition	2020	2019	Variation
Taux d'absentéisme maladie	Nombre d'heures d'absence CDI/ Nombre d'heures attendues CDI	5,98%	5,44%	
Nombre moyen d'arrêts de moins de quatre jours/collaborateur	Nombre d'arrêts de moins de 4 jours/ Nombre moyen CDI	0,773	0,999	-23%
Nombre d'alertes pour dangers graves et imminents		0	0	
Nombre de plaintes internes et externes pour harcèlement ou discrimination		0	3	-
Taux de personnes en situation de handicap	Nombre de salariés CDI CDD en situation de handicap/ Nombre de salariés CDI CDD (actifs et inactifs) au 31 décembre 2020	742	697	
		6,66%	6,35%	

3.1.7 LE RISQUE DE CORRUPTION

LA DÉFINITION DU RISQUE

La corruption est le comportement par lequel une personne travaillant dans la fonction publique ou le secteur privé, demande ou accepte un bien ou un service (argent, voyage, cadeau, etc.) en contrepartie de la réalisation ou l'abstention d'un acte relevant de ses fonctions.

Le trafic d'influence désigne le fait pour une personne d'user de sa qualité ou de son influence, réelle ou supposée, pour influencer une décision d'une autorité ou d'une administration publique.

Le groupe Macif a identifié trois risques principaux dans le cadre de la cartographie des risques de corruption :

- La corruption de personne ;
- La corruption dans le cadre d'un conflit d'intérêts ;
- La corruption dans le cadre de cadeaux et invitations inappropriés.

Ces comportements peuvent engendrer pour le Groupe une perte financière, un risque juridique et pénal ou bien encore un risque d'image.

LES LEVIERS DE MAÎTRISE DU RISQUE

Pour répondre à ce risque, le groupe Macif a élaboré un plan de mise en conformité permettant d'intégrer les exigences de la loi Sapin 2. Ce plan a débuté en 2017 et se poursuivra à l'horizon 2022.

Le périmètre des entités du groupe Macif visées étant vaste, deux lots ont été établis.

Depuis 2019, sur le lot 1, les exigences suivantes ont été déployées :

- Cartographie du risque de corruption ;
- Code de conduite et régime disciplinaire ;
- Recueil des alertes ;
- Évaluation des tiers Activités importantes et critiques (AIC) ;
- Procédures de contrôles comptables ;
- Formation ;
- Dispositif de contrôle *via* la cartographie du risque de non-conformité.

Le lot 2 est en cours d'actualisation afin de planifier les travaux de mise en conformité.

En 2020, les Codir Sgam et SAM ont validé les principes d'une politique cadeaux/invitations ainsi que d'une politique conflit d'intérêts.

LES INDICATEURS CLÉS DE SUIVI (PERFORMANCE ET RISQUE)

Dans le cadre de la déclinaison de la loi Sapin 2, le groupe Macif organise la mise en place d'indicateurs de suivi, notamment en ce qui concerne son dispositif de formation. Celui-ci comprend notamment un e-learning de sensibilisation, dont un renforcé à destination des gestionnaires.

Nombre de personnes ayant suivi ces formations :

Module renforcé	
Effectif de gestionnaires Groupe au 31 décembre 2020	2886
Nombre de gestionnaires présents au 31 décembre 2020 ayant suivi les e-learning renforcés en 2019	1361
Nombre de gestionnaires présents au 31 décembre 2020 ayant suivi les e-learning renforcés en 2020	668
Nombre de gestionnaires ayant suivi les e-learning renforcés - 2019 et 2020	2029
% de gestionnaires présents au 31 décembre 2020 ayant suivi les e-learning renforcés	70,00%

Module sensibilisation	
Effectif total Groupe au 31 décembre 2020	10 809
Nombre de personnes présentes au 31 décembre 2020 ayant suivi les e-learning sensibilisation en 2019	4 793
Nombre de personnes présentes au 31 décembre 2020 ayant suivi les e-learning sensibilisation en 2020	1 293
Nombre de personnes ayant suivi les e-learning sensibilisation - 2019 et 2020	6 086
% de collaborateurs présents au 31 décembre 2020 ayant suivi les e-learning de sensibilisation	56,30%

3.1.8 LE RISQUE NUMÉRIQUE

LA DÉFINITION DU RISQUE

Le cyber-risque peut être défini comme l'ensemble des risques numériques dont peuvent être victimes le groupe Macif, ses sociétaires/adhérents, et ses tiers, du fait de la digitalisation des activités du Groupe.

Le risque avéré (tel que cyber-attaque, fuite de données, etc.), peut avoir de fortes répercussions sur l'écosystème du Groupe, notamment en termes de service mais aussi en matière de coût de gestion (coûts directs : gestion de la crise cyber, de la fraude, etc., et indirects : notification clients, avocats, etc.), d'impact réputationnel (image de marque), et de sanctions du régulateur (CNIL, ACP, etc.).

Ce risque trouve ses origines dans la compromission accidentelle ou délibérée :

- Du système interne, issue des entités du Groupe ;
- Du système externe, issue de sous-traitants ;
- Du cyber-espace : issue d'individus ou d'entités extérieures dans des buts de déstabilisation divers (la cyber-criminalité, l'atteinte à l'image ou l'espionnage) ;
- De l'ingénierie sociale : aussi appelée délinquance astucieuse (filouterie) utilisant des techniques de manipulation psychologique en vue d'obtenir des informations, ou de faire réaliser à des collaborateurs des actions à des fins d'escroquerie.

Ce risque peut avoir pour conséquences :

- La perte de disponibilité (ex : le sociétaire/adhérent n'a plus accès à ses comptes) ;
- La perte d'intégrité (ex : altération et modification des données confiées par le sociétaire/adhérent) ;
- La perte de confidentialité (ex : les données du sociétaire/adhérent sont accessibles ou transmises à des tiers non autorisés).

LES LEVIERS DE MAÎTRISE DU RISQUE

Le groupe Macif a mis en place un ensemble de politiques de diligence ainsi que des dispositifs organisationnels et techniques afin de réduire l'exposition à ce risque :

- Une organisation Sûreté & Sécurité Groupe rattachée à la direction Finance et Risque pour suivre la sécurité à 360° ;
- Un corpus documentaire énonçant ses objectifs et ses exigences :
 - politique de sécurité des systèmes d'information Groupe,
 - politique SII « Continuité d'activité et gestion de crise Groupe » (incluant le volet cyber-résilience),
 - charte de protection des données personnelles (disponible sur le site macif.fr),
 - standards, guides, procédures de sécurité ;

- Un vaste programme de formation et sensibilisation des collaborateurs ;
- Des processus d'analyse et de contrôle du risque sur tous les projets internes et externes, afin de s'assurer du niveau de sécurité minimal satisfaisant aux exigences (Security by design et by default) ;
- Un renforcement de la sécurité des données dans la relation avec les prestataires (plan d'assurance sécurité) ;
- Un ensemble de dispositifs (humains et techniques) de prévention et de réponse sur incidents - Computer emergency response team (CERT), Security operation center (SOC) ;
- Une approche de résilience renforcée (Continuité d'activité, cyber-résilience, gestion de crise, etc.) basée sur des sites répartis sur le territoire national et non exposés aux mêmes sources de risques ;
- La souscription d'un contrat à une cyber-assurance.

LES INDICATEURS CLÉS DE SUIVI (PERFORMANCE ET RISQUE)

Le groupe Macif réalise le suivi d'indicateurs clés relatifs à ce risque. Sont notamment pris en compte en 2020 :

- La formation des collaborateurs aux cyber-risques : 6 083 collaborateurs ont suivi le e-learning, soit 56 % des effectifs présents au 31 décembre 2020 ;
- Le nombre total de plaintes fondées reçues concernant des atteintes à la confidentialité des données des clients : 4 plaintes ont été déposées dans l'année ;
- Le nombre total de violation de données clients (au sens du Règlement général sur la protection des données) : 4 violations ayant fait l'objet d'une notification CNIL (et personnes concernées quand nécessaire).

La Macif continue sa transformation cyber dans le cadre d'un vaste programme de protection (Prévention, Détection, Réaction) de ses actifs matériels et immatériels. Elle continue à investir et faire évoluer ses organisations sur 2021 pour répondre aux menaces grandissantes du cyber-espace et s'assurer que son écosystème (interne, sous-traitants, clients) réponde aux exigences de résilience qu'elle s'est fixée dans ses politiques de sécurité Groupe.

3.2 LA LUTTE CONTRE LE DÉRÈGLEMENT CLIMATIQUE

La démarche « Climat et biodiversité » du Groupe mobilise tous les étages de sa gouvernance et embarque l'ensemble de ses métiers et partenaires.

Les métiers de l'IARD (Auto, Habitation, Navigation), de la Santé/Prévoyance, de l'Épargne/Finance ainsi que l'ensemble de la direction de l'Engagement (Fondation d'Entreprise, direction Prévention, direction RSE, Vie Mutualiste, direction des partenariats politiques, etc.) sont engagés pour réduire la facture environnementale du Groupe et pour être moteur d'impacts positifs environnementaux.

Quatre grands leviers d'action sont mis en action pour des résultats concrets à impacts positifs immédiats :

- Des offres de produits et de services en mobilité et habitation qui favorisent la réduction des émissions de gaz à effet de serre ;
- Des offres d'épargne qui financent la transition énergétique bas carbone, les solutions alternatives soutenables et la protection des milieux naturels ;
- Des partenaires métiers qui proposent de nouveaux usages de mobilité, d'habitat et de vie quotidienne plus durables et soutenables pour la planète ;
- Des soutiens actifs financiers et opérationnels à des programmes d'action terrain d'ONG engagées pour le climat et la préservation de la biodiversité.



« Green Marine Europe » : le premier label européen en faveur d'un transport maritime durable

Déjà engagée en faveur de la protection de l'océan aux côtés de son partenaire Surfrider Foundation Europe, la Macif soutient depuis 2020 la création du premier label européen « Green Marine Europe » pour un transport maritime durable émettant moins de gaz à effet de serre, évitant aussi les pollutions en mer et la prolifération d'espèces végétales invasives par les eaux de ballaste.

La Macif se mobilise pour protéger et restaurer la biodiversité



Membre de l'alliance **act4nature international**, un collectif d'entreprises engagées pour la biodiversité, la Macif a pris huit engagements concrets, chiffrés et datés pour ses pratiques, ses métiers, ses partenariats et ses investissements.



Partenaire stratégique de **Surfrider Foundation Europe** en soutenant les programmes d'actions : **Plastic Origins**, **label Green Marine Europe** et le projet **Algue Ostreopsis Ovata**.



Partenariat pour des éco-gestes naturels au quotidien avec le **Parc naturel régional de l'Avesnois** pour créer une vague durable de mobilisation citoyenne en faveur de la nature.

Bien que n'ayant pas été identifié comme un risque significatif, le groupe Macif met tout en œuvre pour que l'ensemble de ses pratiques internes soient exemplaires

en matière de développement durable et de lutte contre le réchauffement climatique.

ÉNERGIE ET IMPACT CLIMATIQUE



Faire prendre conscience aux salariés de la nécessité d'adopter une consommation responsable est l'un des axes majeurs de la stratégie RSE du Groupe au même titre que les pratiques internes déjà engagées dans les domaines de réduction des consommations de l'énergie, de la gestion des déchets et des papiers ainsi qu'en matière de mobilité.

Réduire de 30 % la consommation énergétique entre 2016 et 2025

Les actions

Pour atteindre l'objectif de -30 % à horizon 2025 par rapport à 2016, les salariés sont sensibilisés à l'importance de réduire les consommations d'énergie. Sont également menés sur les sites des travaux d'amélioration énergétique. Le suivi régulier de ces consommations réalisé grâce à la plateforme Deepki, permet de visualiser les factures énergétiques en temps réel.

Dans le cadre de sa politique d'achats responsable, le groupe Macif a choisi l'offre « kWh Équilibre » d'EDF qui permet, pour chaque kWh acheté, d'injecter sur le réseau la même quantité produite avec des sources d'énergie non fossile renouvelables (énergie éolienne, solaire, aérothermique, géothermique, hydrothermique marine et hydroélectrique, gaz de décharge, gaz des stations d'épuration d'eaux usées et biogaz).

Le 20 septembre 2020, le groupe Macif a été partenaire du premier World clean up day organisé en France. C'est une journée mondiale et citoyenne pour nettoyer la planète en un jour. Cet événement d'envergure a eu lieu le même jour dans 166 pays et a mobilisé en France plus de 139 000 citoyens avec plus de 525 tonnes de déchets sauvages collectés sur plus de 4 000 sites. Le Groupe s'engage sur le terrain, dans les villes et les campagnes, pour contribuer à atteindre les Objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU pour protéger les écosystèmes, préserver la biodiversité et lutter contre le réchauffement climatique.

Conformément à la réglementation, le groupe Macif a réalisé en 2019 un bilan de gaz à effet de serre, portant sur son activité 2018 (Le bilan GES obligatoire est issu de l'article 75 de la loi Grenelle II n°2010-788 du 12 juillet 2010. Le décret d'application n°2011-829 du 11 juillet 2011 précise

Les indicateurs 2020

249 KWH Consommation d'énergie par m ² (soit -11 % par an en moyenne depuis 2016)	7 128 KWH Consommation d'énergie par ETP
6 315 TCO2 Émissions annuelles de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie	5,68 % Évolution de ces émissions sur les trois dernières années

ses modalités d'application. Il doit être réalisé tous les quatre ans pour les entreprises.)

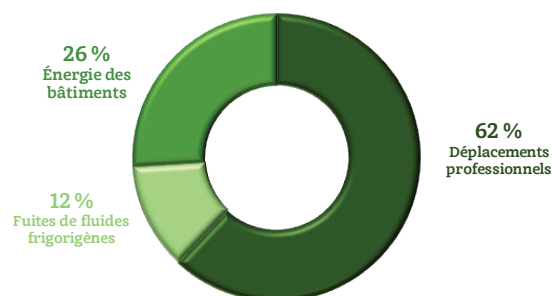
Ce bilan 2019 a fourni une évaluation du volume de gaz à effet de serre produit par les activités du Groupe, en détaillant les émissions directes ou indirectes liées :

- À la consommation d'énergies (gaz, fioul, électricité, chauffage urbain) ;
- Aux fuites de gaz utilisés par les systèmes de climatisation ;
- À certains déplacements professionnels (véhicule personnel, fonction, service et location courte durée) ;

Le périmètre du dernier bilan carbone effectué par la Macif en 2019 englobe le siège social et ses cinq pôles interrégionaux.

Émissions totales : 13 103 TCO2*

*Source du facteur d'émission : base carbone de l'Ademe 2019.



DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS



Dans le cadre des déplacements des salariés, la politique environnementale s'attache à :

- Réduire les distances parcourues par les salariés dans le cadre de leur mission par la promotion de la visioconférence ;
- Augmenter, dans les déplacements professionnels, la part des modes de transports alternatifs à l'usage individuel de la voiture et à l'avion.

Diminuer les émissions liées aux déplacements professionnels

Les indicateurs 2020

2 088 TCO2*

Émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels

1 990 TCO2*

Émissions de gaz à effet de serre liées aux véhicules de service et véhicules de fonction

*Source du facteur d'émission : base carbone de l'Ademe 2020.

Les actions

- Depuis 2019, la Macif poursuit le changement de son parc automobile en supprimant le diesel ;
- Pour promouvoir les modes alternatifs à la voiture, des actions en interne ont été mises en place. En effet, un webinaire sur la mobilité a été créé pour les salariés avec un intervenant d'Ekodev spécialisé dans ce domaine. Il a également été mis à leur disposition, sur l'intranet, un guide sur la mobilité avec une spécificité par région.

DÉCHETS



La gestion des déchets est au cœur du défi de la transition énergétique et du développement de l'économie circulaire.

Le tri constitue la première étape dans le processus de réduction et de transformation des déchets. À ce titre un groupe de travail a été mis en place afin de piloter la gestion des déchets de l'ensemble des sites du groupe Macif.

Diminuer la consommation de papier par la dématérialisation

Les indicateurs et actions

- Améliorer la qualité environnementale du papier avec notamment la sélection par le Groupe de deux gammes : recyclé ou Issu de forêt gérée durablement (IFGD) ;
 - Développer l'impression bureautique économe en généralisant les imprimantes recto-verso et en sensibilisant les collaborateurs ;
 - Proposer l'avis d'échéance électronique. En 2020, 16,4 % des sociétaires ont choisi ce mode d'envoi ;
 - Prendre en charge le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques en retraitant le matériel informatique et les cartouches d'encre.
- Le groupe Macif a signé un partenariat avec les Ateliers du Bocage, branche de la Fondation Emmaüs, et la société SITA.



ANNEXES

4.1	Note méthodologique	52
4.2	Table de concordance	53
4.3	Rapport de l'organisme tiers indépendant	54

4.1 NOTE MÉTHODOLOGIQUE

4.1.1 PÉRIMÈTRE DE LA DÉCLARATION EXTRA-FINANCIÈRE

Les données présentées couvrent l'année civile du 1^{er} janvier au 31 décembre 2020. La définition du périmètre des entités sollicitées sur les données sociales, environnementales et sociétales vise la représentativité de l'activité commerciale du groupe Macif. Par domaine, les entités couvertes sont les suivantes :

- Données sociales : UES Macif SAM, Macif Sgam, UES Macif Santé Prévoyance et Mutavie, soit près de 98,7 % des effectifs Groupe ;
- Données environnementales de la Macif, d'Apivia Macif Mutuelle et de Mutavie ;
- Données sociétales Groupe.

Les entités contributrices aux cotisations acquises par le Groupe, dont les données sociales, sociétales et environnementales ne sont pas consolidées sont : Thémis, Macifilia, MNFCT, IBAMEO, MNPAF.

THÉMATIQUES EXCLUES

L'ordonnance 2017-1180 du 19 juillet 2017 modifiant l'article L. 225-102-1 du Code de commerce précise que la déclaration comprend notamment des informations relatives :

- Aux conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit ;
- À ses engagements sociétaux en faveur du développement durable, de l'économie circulaire et de la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
- Aux accords collectifs conclus dans l'entreprise ;
- À leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés ;
- Aux actions visant à lutter contre les discriminations et à promouvoir les diversités.

Il est possible d'exclure certaines de ces informations si elles sont non pertinentes eu égard à l'activité de l'entreprise.

De par son activité, le groupe Macif n'est pas directement concerné par la lutte contre le gaspillage alimentaire et n'a donc pas pris d'engagement spécifique en la matière. Il en est de même pour :

- L'économie circulaire ;
- La lutte contre la précarité alimentaire ;
- Le respect du bien-être animal et une alimentation responsable, équitable et durable.

4.2 TABLE DE CONCORDANCE

Cette table identifie les correspondances entre la rédaction de différents chapitres et les attendus

réglementaires en matière de déclaration de performance extra-financière.

La description du modèle d'affaires	1	Raison d'être et promesses du groupe Macif
		Notre identité
		Notre conviction
		Notre Raison d'être
La description des principaux risques liés à la société et créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services	2	Éléments de contexte
		Le marché de l'assurance de l'année 2020
		Faits significatifs
La description des politiques appliquées par la société et les procédures de diligence raisonnable	3	L'analyse des risques extra-financiers
Les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance	3	L'analyse des risques extra-financiers
Note méthodologique	4.1	Note méthodologique
	4.2	Table de concordance
Rapport de l'organisme tiers indépendant (avis de conformité et de sincérité)	4.3	Rapport de l'Organisme tiers indépendant (OTI)

4.3 RAPPORT DE L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

À l'assemblée générale de la société de groupe d'assurance mutuelle Aéma Groupe.

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société Macif, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée de manière volontaire dans le rapport de gestion, en référence aux dispositions de l'article L. 310-1-1-1 du Code des assurances qui renvoie à l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration d'établir une déclaration en référence aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La déclaration a été établie en appliquant les procédures de la Société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la déclaration et disponibles sur demande au siège de la Société.

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du Code de commerce et le Code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

Responsabilité de l'organisme tiers indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- La conformité de la déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du Code de commerce ;
- La sincérité des informations fournies en référence au 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du Code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par la Société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du Code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000* :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- Nous avons vérifié que la déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

* ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

- Nous avons vérifié que la déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et,
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en annexe. Pour les risques liés à la dégradation du climat social et à l'inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités*, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante ;
- Nous avons vérifié que la déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la déclaration ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants en annexe, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions,
 - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités* contributrices et couvrent entre 32 % et 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;

- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de cinq personnes et se sont déroulés entre novembre 2020 et avril 2021 sur une durée totale d'intervention de cinq semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la déclaration, représentant notamment la direction ressources humaines, direction conformité, direction qualité, direction expérience client, direction des investissements, direction IARD et direction action mutualiste/RSE.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires et que les informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au référentiel.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et en référence aux dispositions de l'article A. 225-3 du Code de commerce, nous formulons le commentaire suivant :

- Concernant le risque lié à la hausse significative des coûts assujettis à la diminution de la résilience des sociétés, en lien avec le changement climatique conjugué aux évolutions sociétales et démographiques, Macif Sgam présente les actions mises en œuvre, des indicateurs de moyen et un indicateur clé de performance sur la part des véhicules à énergie hybride et électrique de son portefeuille permettant d'adresser en partie le risque. Macif Sgam ne publie pas à ce stade d'indicateurs de performance permettant de couvrir l'ensemble des composantes du risque.

Fait à Paris La Défense, le 26 avril 2021

MAZARS SAS

PIERRE DE LATUDE

Associé

EDWIGE REY

Associé RSE & Développement durable

* Voir Annexe.

Annexe : Informations considérées comme les plus importantes**Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques**

- Hausse significative des coûts assujettis à la diminution de la résilience des sociétés ;
- Baisse de l'attractivité et hausse de la volatilité client ;
- Inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers ;
- Dégradation du climat social ;
- Manque d'accessibilité à l'assurance ;
- Risques ESG ;
- Corruption ;
- Numérique et protection des données.

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clé de performance et périmètre d'audit

Risques	Informations auditées (dont indicateurs clé de performance)	Entités auditées
Risque lié à l'inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers et Risque lié à la dégradation du climat social	- Effectif CDI et CDD actif présent au 31 décembre - Nombre d'embauches - Taux de rotation du personnel - Taux d'absentéisme maladie (périmètre CDI) - Nombre d'arrêts de moins de quatre jours par salarié - Taux de personnes en situation de handicap - Taux de mobilités fonctionnelles - Taux de grève - Taux de collaborateurs formés sur l'année - Nombre moyen de jours de formation par collaborateur	- Apivia Macif Mutuelle (hors GIE Couleurs Mutuelles) - Macif ZAM Sud-Ouest
Risque de corruption	- Part des collaborateurs ayant suivi les e-learning de sensibilisation à Sapin II - Part des gestionnaires ayant suivies e-learning renforcés Sapin II	Direction conformité Macif
Risque numérique	- Part des collaborateurs formés aux cyber-risques (RGPD) - Nombre total de plaintes fondées reçues concernant des atteintes à la confidentialité des données clients. - Nombre total de violation de données clients	Direction contrôle Interne et conformité Groupe
Risque lié à la baisse de l'attractivité et hausse de la volatilité client	- Indicateur de recommandation client (Net Promoter Score) - Taux de satisfaction globale exprimée par les sociétaires	- Direction expérience client - Responsable domaine voix du client
Risques ESG	- Taux de couverture de l'analyse ESG du portefeuille obligataire sur les émetteurs privés et publics détenus directement - Part d'immeubles certifiés en Construction/Rénovation et en Exploitation - Pourcentage de sociétés signataires des PRI dans notre portefeuille de fonds	Direction des investissements
Risque lié à la hausse significative des coûts assujettis à la diminution de la résilience des sociétés	- Part de contrats d'assurance de véhicules à énergies hybrides et électriques - Nombre d'actions mutualistes réalisées en 2020	- Direction de l'action mutualiste - Régions Auvergne Rhone-Alpes et Ile-de-France
Risque lié au manque d'accessibilité à l'assurance	- Nombre de dossiers FAS et montant associé	Apivia Macif Mutuelle



Aéma Groupe

Société de groupe d'assurance mutuelle. Entreprise régie par le Code des assurances.

Siège social : 17/21, place Étienne Pernet - 75015 Paris