



2019

Déclaration de performance extra-financière du groupe Macif

Déclaration volontaire en référence aux exigences
de la directive européenne 2014/UE transposée en droit français



Essentiel pour moi

Sommaire

Découvrez
l'engagement RSE
du groupe Macif
sur notre site
www.macif.fr

1

L'HUMAIN AU CŒUR DES PROJETS

3

- 1.1 Activités et organisation du groupe Macif 4
- 1.2 La différenciation mutualiste 5

2

ÉLÉMENTS DE CONTEXTE ET BILAN

11

- 2.1 Le marché de l'assurance de l'année 2019 12
- 2.2 Les chiffres clés du groupe Macif en 2019 13
- 2.3 Stratégie et objectifs 14

3

L'ANALYSE DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS

17

- 3.1 Les risques extra-financiers 18
- 3.2 La lutte contre le dérèglement climatique 32

4

ANNEXES

35

- 4.1 Note méthodologique 36
- 4.2 Table de concordance 37
- 4.3 Rapport des commissaires aux comptes 38



La force du collectif

Pour mieux protéger ses biens, sa famille et ses activités, la Macif est un collectif qui œuvre au quotidien pour donner plus de pouvoir d'agir et une plus grande autonomie à chacun.

Elle a pour missions :

- **D'accompagner ses 5,5 millions de sociétaires et adhérents tout au long de leur vie** en leur proposant des contrats adaptés, au juste prix, sans garantie inutile ; l'objectif est de leur donner les moyens de choisir et d'agir eux-mêmes pour leur protection, quelle que soit leur situation de vie (naissance d'un enfant, déménagement, changement de véhicule ou départ à la retraite, etc.) ;
- **De donner à tous la possibilité de s'engager pour une société plus citoyenne** grâce aux actions sociétales (Fondation d'entreprise du groupe Macif, prévention, responsabilité sociale de l'entreprise) et grâce au réseau social solidaire Diffuz.com.

Un modèle non lucratif

Le modèle de gouvernance du groupe Macif se distingue par son organisation démocratique. Chaque sociétaire ou adhérent a le pouvoir d'agir directement sur la gouvernance et l'avenir de sa mutuelle d'assurance ou de sa mutuelle santé prévoyance, en votant pour ses représentants en assemblée générale ou en devenant délégué.

Sans actionnaires à rémunérer, le Groupe réinvestit une part de ses bénéfices au profit de ses sociétaires dans l'intérêt commun.





L'HUMAIN AU CŒUR DES PROJETS

1.1	Activités et organisation du groupe Macif	4
1.2	La différenciation mutualiste	5

En tant qu'assureur aux valeurs mutualistes, la Macif place l'Humain au centre de ses décisions et de ses actions, et ce, depuis sa création en 1960. Son modèle à but non lucratif, qui lui permet de reverser une partie de ses bénéfices au service de l'intérêt commun, et sa gouvernance unique où chaque

sociétaire est représenté, en attestent. Ainsi, la Responsabilité sociale et environnementale (RSE) s'inscrit dans l'ADN mutualiste du Groupe. Des valeurs de solidarité et de citoyenneté, que la Macif véhicule depuis 60 ans.

1.1 ACTIVITÉS ET ORGANISATION DU GROUPE MACIF

LES MÉTIERS

Le groupe Macif est au service de ses **5,5 millions de sociétaires et adhérents** pour protéger leur vie, leurs proches et leurs biens en proposant des solutions au prix le plus juste, sans garantie inutile. Simples, adaptées et

accessibles, elles reflètent l'esprit mutualiste du groupe Macif. Des solutions « essentielles » qui répondent aux besoins de chacun.

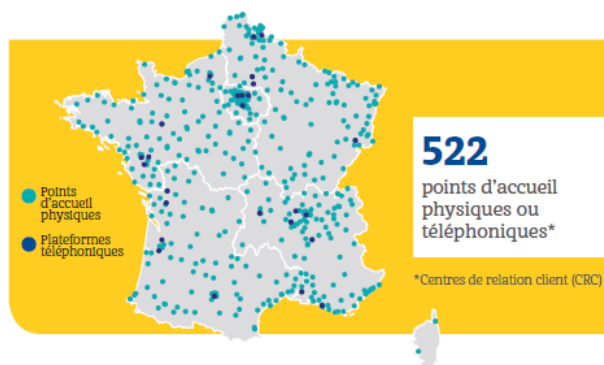
Macif, 1^{ère} société d'assurance en nombre de contrats Auto en France et leader de l'assurance deux-roues¹.

¹ Plus de 6 millions de véhicules assurés Macif, dont plus de 800 000 deux-roues. Chiffres au 31/08/2019



UN MAILLAGE TERRITORIAL AU SERVICE DE LA PROXIMITÉ

Grâce à son maillage territorial homogène, le groupe Macif construit une relation personnalisée avec ses sociétaires, fondée sur l'écoute et la compréhension de leurs besoins, grâce à l'expertise des **4 497 conseillers et téléconseillers** disponibles en points d'accueil physiques ou téléphoniques (*toutes les plateformes téléphoniques sont basées en France*). Pour renforcer cette relation au quotidien, la Macif innove sans cesse et adapte ses services avec des solutions uniques sur le marché pour être toujours plus proche de ses sociétaires et anticiper leurs besoins.



1 390 DÉLÉGUÉS

Répartis partout en France

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.

COLLABORATEURS

Près de **11 000** collaborateurs dont + de **4 000** conseillers et gestionnaires

1.2 LA DIFFÉRENCIATION MUTUALISTE

Depuis sa création en 1960, le groupe Macif inscrit son modèle dans celui du mutualisme et de ses valeurs sociales, sociétales et de gouvernance. Il possède dans ses gènes les pratiques de gouvernance de l'entreprise responsable et durable qui n'existaient pas encore dans le débat sociétal. Cette différenciation mutualiste se traduit aujourd'hui par la capacité du Groupe à concilier le progrès social et économique avec la sauvegarde de l'équilibre naturel de la planète. Elle se matérialise également par la possibilité donnée à tous de s'engager pour une société plus citoyenne grâce aux actions sociétales proposées par la Macif (Fondation d'entreprise du groupe Macif, prévention, responsabilité sociale de l'entreprise) et grâce au réseau social solidaire Diffuz.com.

La différence mutualiste du Groupe s'exprime à travers ses valeurs humaines et de solidarité :

- Dans les engagements concrets et locaux du groupe Macif comme par exemple à travers plus de 2 100 actions de l'Agenda mutualiste ;
- Dans son modèle qui ne rémunère pas d'actionnaires ;
- Dans ses offres de services qui sont au juste prix et s'adaptent à ce qui est essentiel pour les sociétaires, adhérents et clients ;
- Dans la relation humaine que le Groupe noue avec ses sociétaires, adhérents et clients ;
- Dans l'attention qui est portée aux questions éthiques des pratiques de l'entreprise : Investissement socialement responsable (ISR), accessibilité des offres, protection des données.

Du point de vue des sociétaires, adhérents et clients, la différence mutualiste du groupe Macif se vit concrètement à travers quatre avantages mutualistes :

- Économiques : le prix le plus juste, des réductions grâce à Macif Avantages ;
- Politiques : la possibilité de voter pour ses représentants, le pouvoir de décider et de participer ;
- Sociétaux : le pouvoir de s'engager, d'agir pour soi ou pour les autres (Agenda mutualiste, actions RSE) ;
- Solidaires : des dispositifs de solidarité en cas de coups durs (Fonds de solidarité, Fonds d'action sociale, prestation Solidarité Chômage).

Les engagements et les actions mutualistes du groupe Macif sont nourris essentiellement de deux textes fondamentaux :

- Le projet mutualiste du groupe Macif, pour une économie humaine, solidaire et responsable, qui s'appuie sur les fondamentaux mutualistes et formalise des positions pour un développement durable au service du sociétaire et au bénéfice de la collectivité ;
- Le Projet d'entreprise 2016-2020, dont les objectifs de transformation sont déclinés dans le plan stratégique #macifutur, qui s'est fixé l'ambition de construire un groupe Macif moderne, proche de ses sociétaires, adhérents et clients en leur donnant le pouvoir d'agir et de décider ; un Groupe résolument mutualiste et reconnu pour l'accessibilité de ses solutions de protection et d'accompagnement responsables tout au long de la vie.

En lien avec son identité, ses activités, sa vocation résolument mutualiste, le groupe Macif contribue à renforcer le pouvoir d'agir de ses sociétaires et de l'ensemble de ses parties prenantes.

ENGAGEMENTS MUTUALISTES

EN FAVEUR D'UNE SOCIÉTÉ PLUS CITOYENNE

250 000 PERSONNES
RENCONTRÉES SUR TOUT LE TERRITOIRE
À TRAVERS :

- **3 600 actions** réalisées partout en France dont **2 000 opérations** de prévention
- **124 PROJETS** soutenus en 2019 par la Fondation d'entreprise du groupe Macif avec 2,8 millions d'euros de dotation annuelle
- **1 390 DÉLÉGUÉS** répartis partout en France

En synthèse, au titre de l'année 2019, pour illustrer la différenciation mutualiste du Groupe, plus de 3 600 actions (partenariats politiques et Agenda mutualiste) ont été menées et plus de 250 000 personnes ont été rencontrées.

1.2.1 LE POUVOIR D'AGIR POLITIQUE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Macif Sgam, entreprise mère du groupe Macif, exerce une influence dominante, coordonnant les décisions, y compris financières, de ses affiliées et disposant du pouvoir de contrôle. Elle noue et gère des relations de solidarité financière fortes et durables avec ses entreprises affiliées.

Macif Sgam est administrée par un conseil d'administration qui se compose au 31 décembre 2019 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.

Le conseil d'administration de Macif Sgam du 27 mai 2019 a élu M. Pascal Michard en qualité de président en remplacement de M. Alain Montarant. M. Pascal Michard devient également président du conseil d'administration de la Macif.

Ce même conseil a également nommé :

- M. Adrien Couret en qualité de directeur général en remplacement de M. Jean-Marc Raby ;
- M. Jean-Philippe Dogneton en qualité de directeur général délégué.

LES DÉLÉGUÉS

La Macif a opté pour une gouvernance mutualiste qui fonctionne sur le principe « une personne, une voix ». Chaque sociétaire a la possibilité de voter pour ses représentants et agit ainsi sur les grandes orientations du Groupe.

En 2019, 1 115 délégués de proximité de la Macif, 198 délégués nationaux et 134 délégués de Macif-Mutualité représentent les sociétaires et adhérents du Groupe.

Ces élus ont pris leur mandat le 1^{er} janvier 2018, dans le cadre d'une nouvelle organisation politique : passage à dix régions politiques animées par des mandataires régionaux, création du mandat de délégué de proximité, renforcement du rôle d'animateur de territoire des délégués nationaux, mise en place des nouvelles commissions régionales, etc.

La nouvelle gouvernance élue illustre les engagements sociétaux du Groupe en matière de proximité, de respect des critères d'égalité entre les femmes et les hommes et de diversité de la gouvernance. Ainsi, sur chaque territoire ou section de vote (échelle du département sauf exception) les sociétaires de la Macif sont représentés par au moins un délégué national et au moins huit délégués de proximité, assurant un maillage territorial. La gouvernance s'est également fortement féminisée : sur la totalité des 1 313 délégués élus de la Macif en 2019, 39 % sont des femmes. Cette féminisation se retrouve également dans les différentes instances du Groupe. Ainsi 44 % des membres du conseil d'administration de Macif Sgam, tête de Groupe, sont des femmes, contre 28 % lors de la précédente mandature. De plus, un effort particulier a été fait pour le rajeunissement de la gouvernance.

LA FORMATION DES DÉLÉGUÉS

La formation et l'accompagnement des élus sont des conditions nécessaires et indispensables pour mettre en œuvre ce principe démocratique qui veut que tout sociétaire puisse décider et agir. En 2019, près de 1 000 élus ont participé à des formations, leur permettant ainsi d'exercer leur rôle dans les meilleures conditions.

UNE GOUVERNANCE TRANSPARENTE ET PARTICIPATIVE

Le groupe Macif développe également de nombreux outils et organise des cadres d'échanges pour s'assurer de la bonne circulation des informations, de la transparence des décisions prises par les représentants des sociétaires, ainsi que de la co-construction des idées. Ainsi, le Réseau social de la vie mutualiste (RSVM) est, depuis 2013, l'outil mis à leur disposition pour faciliter l'exercice du mandat de délégué. Il permet notamment de se tenir informé sur les évolutions du Groupe, d'échanger dans des espaces communautaires privés et d'organiser les actions mutualistes sur les territoires. Le groupe Macif organise également de multiples cadres de rencontres, au-delà des obligations réglementaires pour favoriser la participation aux orientations du Groupe et déployer au mieux sa stratégie. Ainsi, dans les territoires, les délégués déploient des actions mutualistes lors des réunions de proximité et l'animation des activités de la région politique lors des délégations régionales. Des temps d'information existent : réunions de printemps et d'automne, journées d'information annuelle, etc. Enfin, les commissions régionales (Partenariats-Élections, Vie mutualiste, Économie sociale et solidaire, Prévention, Solidarité) sont des cadres de travail importants pour nourrir le Groupe de réflexions en lien avec sa stratégie. Au total en 2019, sur toute la France, près de 800 réunions politiques ont été organisées.

UNE GOUVERNANCE EN PARTENARIAT ÉTROIT AVEC LES GRANDS ACTEURS QUI FONT LA VITALITÉ DE LA SOCIÉTÉ CIVILE

Les délégués dont les mandats ont pris effet au 1^{er} janvier 2018 sont des femmes et des hommes issus de différentes catégories socioprofessionnelles :

- Des représentants des salariés issus des confédérations syndicales, reconnues représentatives au plan national (CFDT, CFE-CGC, CFTC, CGT, FO) ;
- Des professionnels indépendants et des chefs d'entreprises ;
- Des militants de l'économie sociale (issus des mouvements coopératifs, associatifs ou mutualistes) ;
- Des représentants des sociétaires non issus de l'un des collectifs précédemment cités, susceptibles d'apporter à la gouvernance du Groupe leurs expériences ou des compétences utiles. Chaque sociétaire est représenté par des femmes et des hommes qui lui ressemblent.

Le mode de gouvernance mutualiste du Groupe génère des relations étroites avec de nombreux partenaires : les jeunes chambres économiques, Unis Cité, La Fonda, la Ligue des droits de l'Homme, etc.

Des actions emblématiques déployées en 2019 sont issues du travail conjoint entre la gouvernance du groupe Macif et ses partenaires politiques. Certains d'entre eux ont ainsi organisé des tables rondes sur la mobilité et l'accès des jeunes à l'emploi, le handicap et plus globalement l'autonomie tout au

long des parcours de vie, à l'occasion d'événements rassemblant leurs adhérents. Le groupe Macif a également soutenu la Semaine du logement des jeunes organisée par l'Union nationale des comités locaux pour le logement autonome des jeunes (UNCLLAJ). De nombreux jeunes ont ainsi été rencontrés lors des animations organisées dans les différents territoires sur les questions d'accès au logement.

1.2.2 LE POUVOIR D'AGIR EN FAVEUR D'UNE ÉCONOMIE DURABLE

Le groupe Macif veut être dans l'action et développer ses initiatives socialement responsables dans les territoires en donnant du pouvoir à ses sociétaires, en imaginant un mutualisme adapté, performant et durable en termes de prix et de services, renouant ainsi avec son positionnement d'origine, un modèle innovant qui modifie les situations de rentes au profit du pouvoir d'achat des personnes. Ces initiatives sont développées en partie 3.1.2 - Le risque lié à la hausse significative des coûts assujettis à la diminution de la résilience des sociétés.

Le groupe Macif contribue également à la performance économique dans le cadre de ses pratiques internes qui ont pour ambition de piloter et de réduire l'impact environnemental. Il sensibilise et forme les collaborateurs au changement climatique et travaille avec eux pour sa prise en compte.

Les enjeux du groupe Macif en matière de consommation responsable sont développés au chapitre 3.2 - Lutte contre le dérèglement climatique.

Chaque année, le groupe Macif consacre près de 300 millions d'euros aux achats de produits et de prestations de services.

Le Marché des enfants a également été déployé avec les Marchés de France visant, de manière ludique, à sensibiliser les enfants et leurs familles à aller vers une consommation responsable (circuits courts de producteurs locaux), saine (qualité de fruits et légumes proposés par les producteurs), et accessible (pas ou très peu de frais de transport/distribution).

Pilotés en grande partie au niveau national, ces achats répondent aux besoins de tous les sites. À travers eux, diverses responsabilités s'expriment :

- Une responsabilité économique interne qui permet de maîtriser les coûts de gestion ;
- Une responsabilité sociale et éthique externe : en tant que client, le groupe Macif a un devoir de vigilance et d'exigence quant aux pratiques de ses fournisseurs ;
- Une responsabilité environnementale : la maîtrise de l'impact environnemental repose aussi sur le recours à des produits et des services respectueux de l'environnement.

Enfin, le groupe Macif, en tant qu'investisseur de long terme, s'applique à mettre en œuvre une politique de gestion responsable de l'ensemble de ses actifs mobiliers et immobiliers. Les engagements du Groupe visent donc l'intégration progressive des critères Environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans ses portefeuilles obligataires, d'actions et immobiliers. Cet engagement pour le respect des critères ESG fait écho aux valeurs mutualistes portées par le Groupe : agir et investir pour une économie sociale et durable. Il est développé en partie 3.1.4 - Les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) du portefeuille d'investissement.

1.2.3 LE POUVOIR D'AGIR SOCIÉTAL

La traduction opérationnelle de la différenciation mutualiste du groupe Macif est notamment illustrée par son implication dans les territoires. L'ensemble de ses actions vise à renforcer le pouvoir d'agir de ses sociétaires, afin de leur permettre d'être pleinement acteurs des solidarités, pour eux-mêmes et pour leurs proches.

ÊTRE ACTEUR DE SA PRÉVENTION AU QUOTIDIEN

Preuve de sa différence mutualiste, le groupe Macif, par ses actions de prévention, ambitionne d'augmenter le pouvoir d'agir de ses sociétaires et adhérents, tant en externe qu'en interne.

Le Groupe 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 et apprendre à gérer son budget sont autant de thématiques et d'actions portées concrètement par le groupe Macif dans les territoires. Ce sont ainsi plus de 2 000 actions de prévention qui ont été réalisées en 2019.

Le groupe Macif a encore renforcé en 2019 le pouvoir d'agir de ses sociétaires sur leur sécurité tout en répondant notamment aux objectifs prioritaires de la direction de la sécurité routière :

- En lançant, sept mois avant les textes officiels, une opération de prévention nationale « la piste prévention des nouvelles mobilités » pour permettre aux utilisateurs de trottinettes électriques, gyropodes, hoverboard, monoroues, entre autres, de se déplacer en toute sécurité ;
- En étant présent aux côtés des jeunes lors de plusieurs festivals de musique pour faire de la prévention contre l'alcool et surtout contre les distracteurs en situation de conduite mais également de la prévention sur les infections sexuellement transmissibles ;
- En diffusant des bannières sur le GPS communautaire Waze pour sensibiliser les festivaliers aux dangers de la route grâce à un ciblage géolocalisé. Ainsi, en 2019, 16 festivals sélectionnés (France entière) ont permis de diffuser 800 000 messages qui ont touché plus de 610 000 utilisateurs. Ce dispositif a été étendu le soir de la fête de la musique et lors de la soirée du nouvel an 2020. 6,5 millions de messages de prévention ont été diffusés et ont touché 3,2 millions d'utilisateurs ;

- En incitant les jeunes à parler aux jeunes *via* un projet pédagogique autour du casque-choc dans le cadre d'une convention tripartite conclue entre la Macif, la Délégation à la sécurité routière (DSR) et les Centres de formation des apprentis (CFA). Ce projet engage l'équipe pédagogique et les lycéens autour du risque deux-roues motorisé. Pour les jeunes impliqués, au-delà de la réalisation du casque-choc, il s'agit de s'approprier les éléments de langage et de réaliser des actions de sensibilisation auprès d'autres jeunes (transmission de pair à pair, messages de prévention horizontaux, responsabilisation) ;
- En créant un outil de réalité virtuelle permettant de sensibiliser au partage de la route. Trois rôles sont ainsi proposés : piéton, cycliste ou automobiliste. L'objectif est de faire prendre conscience aux participants qu'ils sont nombreux à partager le même espace, qu'il convient d'être vigilant non seulement sur sa propre conduite, mais aussi, d'anticiper les réactions des autres usagers.

Le groupe Macif a également renforcé le pouvoir d'agir de ses sociétaires et la citoyenneté en multipliant les opérations de sensibilisation aux gestes qui sauvent :

- L'opération les P'tits Sauveteurs co-construite avec la Société nationale de sauvetage en mer (SNSM), menée avec succès sur onze plages françaises pendant l'été 2019 a permis de former plus de 1 000 enfants aux gestes de premiers secours et de sensibiliser les accompagnants, soit plus de 3 000 personnes. Cette opération a été largement relayée par les médias permettant de toucher plus de 8,2 millions de personnes ;
- La journée nationale des gestes qui sauvent (14 septembre 2019) a donné lieu à plus de 30 actions, organisées par la Macif, sur l'ensemble du territoire.

LE PROGRAMME D'ENGAGEMENT NATIONAL : L'AGENDA MUTUALISTE

Les actions de l'agenda sont réparties en trois tiers distincts, pour la période 2018-2020 :

- Les actions relevant du programme national choisi lors des élections : pour la première fois, les sociétaires et adhérents ont pu choisir le programme d'actions mutualistes dont ils bénéficient. Ainsi, le programme prévention a été plébiscité par la majorité des votants (62 %) et le groupe Macif s'engage à le mettre en œuvre au cœur de chaque section de vote. Ce programme comprend quatre actions qui sont déployées dans les territoires :
 - quel comportement adopter à la suite d'un accident de la route ?,
 - adopter les bons gestes contre l'incendie,
 - faire face en cas d'urgence : les gestes qui sauvent,
 - apprendre à gérer son budget ;
- Les actions du catalogue national : ce sont des actions clés en main, comme par exemple les cafés mutualistes, qui se déploient dans les cafés ou autres lieux publics. Ces derniers permettent d'aller à la rencontre des sociétaires, de les informer et les sensibiliser sur des sujets importants pour eux et leurs proches tels que : comment mieux se déplacer, mieux se loger, mieux épargner et mieux vivre ensemble ? Des partenaires sont mobilisés dans chaque région pour co-animer ces rencontres avec des délégués du Groupe et les équipes locales de la Macif ;
- Les initiatives régionales : ce sont toutes les actions innovantes et les initiatives locales.

Les actions de l'Agenda mutualiste donnent du sens et de la visibilité au rôle des délégués dans leurs territoires en

renouant les liens de proximité avec les sociétaires et les adhérents grâce à une vraie dynamique collective.

LA FONDATION D'ENTREPRISE DU GROUPE MACIF

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

Grâce à ses dix délégations régionales, la Fondation d'entreprise du groupe 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, sur de nouveaux modes de collaboration, d'agir en véritable laboratoire des nouvelles formes de solidarité et d'accompagner leur essaimage éventuel au travers du programme P'INS. Les dix chargés de mission implantés localement et les deux chargées de mission au niveau national ont comme objectifs de :

- Détecter les initiatives ;
- Participer au montage et au suivi des programmes ;
- Développer un cadre partenarial dans lequel peuvent s'inscrire collectivités territoriales et acteurs privés afin de garantir une meilleure pérennité aux projets soutenus.

Les chargés de mission travaillent de manière étroite avec les commissions régionales Fondation d'entreprise composées de représentants de sociétaires du groupe Macif. Leurs membres étudient les programmes initiés par le chargé de mission et contribuent à la réalisation et au suivi des projets, *via* leur participation active aux comités de pilotage.

Pour son 6^{ème} quinquennat 2019-2023, les élus de la Fondation d'Entreprise du groupe Macif ont choisi d'augmenter son impact social en dédiant 50 % de ses subventions à une orientation emblématique et d'illustrer cette intention au travers d'une nouvelle signature porteuse d'espoir : « Vos idées changent le monde ». Pour 2019-2020, la thématique « Les mobilités et l'accès aux services essentiels du quotidien » a été retenue. Ce choix permettra de soutenir majoritairement des initiatives exemplaires en matière de mobilité solidaire, durable ou inversée et de poursuivre son action sur les autres thématiques afin de construire une société plus inclusive, durable et solidaire.

DES ACTIONS À DESTINATION DES JEUNES ET LA CRÉATION DU PREMIER SERVICE CIVIQUE MUTUALISTE

Le Groupe s'est doté d'une ambition forte à destination de la jeunesse, visant trois objectifs :

- Sensibiliser au modèle mutualiste comme une manière d'entreprendre différente ;
- Accompagner dans les projets d'entrepreneuriat solidaire ;
- Offrir un espace dans lequel les jeunes ont la possibilité d'exprimer leurs idées et d'agir.

Il a ainsi développé des partenariats avec des écoles et des universités pour penser le mutualisme de demain (ESSEC, HEC, université de Lyon 3, 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, etc.). Dans ce cadre, le groupe Macif donne également la parole aux jeunes dans l'entreprise (comité consultatif jeunes Macif, cohorte jeunes Macif-Mutualité, par exemple).

En 2019, le Groupe a renouvelé, en partenariat avec Unis Cité, un vaste programme de services civiques appelé « Les diffuseurs de solidarité ». Réunissant près de 100 jeunes partout en France (Val-de-Marne, Lyon, Tours, Mulhouse, Montpellier, Niort, Amiens), il vise à accompagner les associations pour qu'elles mettent en place des défis solidaires et ainsi, donner davantage de pouvoir d'agir dans les territoires. La nouvelle promotion (de novembre 2018 à juin 2019) a pu rencontrer plus de 500 associations et déployer plus de 180 défis solidaires dans les territoires.

LE GROUPE MACIF DANS LES TERRITOIRES, AU PLUS PRÈS DES CITOYENS

Le groupe Macif investit dans l'économie réelle avec une démarche en cohérence avec son engagement de lutter contre

le réchauffement climatique et de préserver la biodiversité de manière directe et indirecte.

De façon directe, le groupe Macif compte depuis les années 1980 parmi les propriétaires privés de forêts françaises. Fin 2019, la surface totale du patrimoine forestier du Groupe, géré de façon durable afin de préserver la faune et la flore, était estimée à 10 012 hectares.

De façon indirecte, il contribue à cette lutte en soutenant des sociétés innovantes pour réduire l'usage de produits chimiques et de matières premières et en participant au développement d'infrastructures d'énergies renouvelables.

Ces changements ne doivent pas se faire au détriment des populations locales et de l'emploi. Le groupe Macif est attentif à la transition juste : une transition énergétique qui se fait de manière équitable. Ainsi, le Groupe accompagne, au travers de ses investissements, des sociétés innovantes, en transformation et créatrices d'emplois directs.

Ces enjeux liés au financement de l'économie réelle sont développés dans le rapport Investissement responsable 2019 du groupe Macif.

1.2.4 LE POUVOIR D'AGIR SOLIDAIRE

Depuis plusieurs années, le groupe Macif s'engage à favoriser l'accès, pour les personnes fragilisées, à une couverture d'assurance de leurs besoins essentiels et à accompagner les sociétaires lors des accidents de la vie.

DISPOSITIFS DE SOLIDARITÉ

LA MACIF MET EN PLACE DES DISPOSITIFS UNIQUES DE SOUTIEN À SES SOCIÉTAIRES ET À SES ADHÉRENTS

FONDS DE SOLIDARITÉ MACIF (FONSO) ET FONDS D'ACTION SOCIALE (FAS) MACIF-MUTUALITÉ ET APIVIA MUTUELLE

 **2 031** personnes soutenues

 **2,6 MILLIONS** d'euros de fonds versés

PRESTATION SOLIDARITÉ CHÔMAGE

 **4 737** bénéficiaires

 **3,5 MILLIONS** d'euros octroyés

Attentif à son éthique en matière de gestion financière, le Groupe a lancé en 2017 le Livret solidaire Macif. Ce produit financier permet à ses détenteurs d'agir concrètement sur des enjeux majeurs de notre société, comme la pauvreté et l'exclusion, par le reversement de tout ou partie des intérêts générés à des organismes d'intérêt général ou d'utilité publique. Labellisé Finansol, le Livret solidaire Macif est régulé par des critères stricts de transparence, d'information des épargnants et de solidarité.

Diffuz.com, la plateforme solidaire lancée en 2017 par le groupe Macif, incarne le pouvoir d'agir sociétal et solidaire, pour 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 25 000 inscrits et 1 600 défis solidaires ont été lancés en 2019. En 2020 une application mobile verra aussi le jour pour faciliter l'action solidaire de proximité.

LANCEMENT DES TRAVAUX VISANT À DÉFINIR LA « RAISON D'ÊTRE » DU GROUPE MACIF

En 2019, le groupe Macif a lancé des travaux visant à définir sa « Raison d'être » et les « promesses » en découlant vis-à-vis de ses parties prenantes (sociétaires, représentants des sociétaires élus, salariés, environnement et société). Dans ce cadre, une grande consultation a été ouverte auprès de 15 000 personnes représentatives de ces parties prenantes, afin de recueillir leur opinion au sujet de ce que pourrait-être la « Raison d'être » du

groupe Macif. Cette sollicitation large et démocratique sur un sujet aussi structurant reste assez unique en France pour un grand groupe et illustre la modernité de notre modèle mutualiste. Les contributions recueillies ont permis début 2020 au collectif de direction, composé d'administrateurs et de cadres dirigeants du Groupe, de définir la « Raison d'être ». Celle-ci devrait être dévoilée au cours de l'année 2020.





ÉLÉMENTS DE CONTEXTE ET BILAN

2.1	Le marché de l'assurance de l'année 2019	12
2.2	Les chiffres clés du groupe Macif en 2019	13
2.3	Stratégie et objectifs	14

2.1 LE MARCHÉ DE L'ASSURANCE DE L'ANNÉE 2019

2.1.1 ASSURANCE DE BIENS ET DE RESPONSABILITÉ : LA PLUS FORTE CROISSANCE DEPUIS 2012

Avec un chiffre d'affaires de 58 milliards d'euros en 2019, le marché des assurances de biens et de responsabilité enregistre une hausse des cotisations de 3,5 % sur un an, sa

plus forte hausse depuis 2012. Toutes les grandes branches de l'assurance enregistrent une hausse de leurs cotisations.

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 :

- Le déploiement progressif de la réforme 100 % santé depuis le 1^{er} janvier 2019 conduit le secteur à mettre en place des offres proposant des paniers de soins sans reste à charge en optique, en dentaire et en audioprothèses. L'application de cette réforme structurante s'étale jusqu'en 2021 ;
- Au 1^{er} novembre 2019, la fusion de l'Aide à la complémentaire santé (ACS) et de la Couverture maladie universelle complémentaire (CMU-C) donne naissance à la Complémentaire santé solidaire (CSS) ;

- Les nouveaux rapprochements, impliquant à la fois des acteurs de la santé et de la prévoyance ainsi que des acteurs de familles différents, renforcent la forte concurrence qui anime le secteur.

Dans ce contexte, les secteurs de la santé et de la prévoyance représentent un chiffre d'affaires supérieur à 60 milliards d'euros. La complémentaire santé y représente un encaissement de 38,2 milliards d'euros, tandis que la prévoyance produit un chiffre d'affaires de 22,1 milliards d'euros.

2.1.3 FINANCE/ÉPARGNE : UNE COLLECTE RECORD EN 2019

Les taux bas ne découragent pas les français qui épargnent toujours plus sur les différents contrats et livrets à leur disposition.

En 2019, le montant des cotisations collectées par les sociétés d'assurance-vie s'élève à 145 milliards d'euros contre 139 milliards l'année précédente : il s'agit de la plus grosse collecte de ces vingt dernières années. Les sommes reversées par les assureurs à leurs clients ont, quant à elles, représenté presque 119 milliards d'euros en 2019.

L'année 2019 a été marquée par une accélération de la collecte nette, hormis le mois de décembre, avec 800 millions d'euros d'encaissement. 2019 atteint au total 26 milliards d'euros, en progression de 20 % par rapport à 2018, le meilleur résultat depuis 2010 (51 milliards d'euros). L'encours des contrats d'assurance-vie atteint, quant à lui, 1 788 milliards d'euros fin 2019.

2.2 LES CHIFFRES CLÉS DU GROUPE MACIF EN 2019



6 489 MILLIONS

d'euros de **chiffre d'affaires**

PERFORMANCE

RATIOS COMBINÉS



99,3 %

en Dommages

97,1 %

en Santé/Prévoyance



144 MILLIONS

d'euros de résultat net Groupe



5 559 MILLIONS

d'euros de fonds propres Groupe



221 %

Ratio de solvabilité
du Groupe en normes Solvabilité II

INDICATEURS D'ACTIVITÉ



ASSURANCE DOMMAGES

3 304 MILLIONS

d'euros de chiffre d'affaires

Progression nette de 170 000 souscriptions

Portefeuille de 15,1 millions de contrats



SANTÉ/PRÉVOYANCE

1 087 MILLIONS

d'euros de chiffre d'affaires

1,4 million de personnes protégées en Santé

0,7 million de personnes protégées en

Prévoyance



FINANCE/ÉPARGNE

2 098 MILLIONS

d'euros de chiffre d'affaires

1,3 million de contrats en épargne individuelle

2 051 millions d'euros de collecte

703 millions d'euros d'encours bancaire



GESTION D'ACTIFS

71,9 MILLIARDS

d'euros d'actifs gérés

DÉVELOPPEMENT



5,5 MILLIONS

de sociétaires-clients



18,4 MILLIONS

de contrats gérés

2.3 STRATÉGIE ET OBJECTIFS

2.3.1 PLAN STRATÉGIQUE #MACIFUTUR 2016-2020

UNE RÉUSSITE COLLECTIVE ET HUMAINE

En juin 2015, le projet d'entreprise, baptisé #macifutur, était adopté en Congrès. Après quatre années de transformations, ayant impliqué l'ensemble des acteurs du Groupe, l'année 2020 marquera l'achèvement de cet ambitieux programme tout en préparant le futur plan stratégique du Groupe à horizon 2023.

Avec la mise en œuvre du plan #macifutur, le groupe Macif a collectivement fait le choix d'anticiper et d'accompagner les transformations du secteur pour renforcer la qualité de ses

services et son expérience sociétaire. Bâtir une relation de confiance durable avec ses sociétaires, leur garantir des offres simples et accessibles, leur proposer des solutions d'accompagnement dédiées, et assurer une performance économique au service de l'humain ont été autant de chantiers qui ont contribué à renforcer la qualité de son modèle mutualiste.

BASÉ SUR UNE PROFONDE TRANSFORMATION DU MODÈLE OPÉRATIONNEL ET RELATIONNEL DU GROUPE, #MACIFUTUR S'EST MATÉRIALISÉ AUTOUR DE 4 AXES PRINCIPAUX



Renforcement de la qualité de service et d'écoute et mise en place d'un modèle mutualiste toujours plus en phase avec le sociétariat et les réalités de la société



Mise en œuvre d'un modèle économique au service de l'humain (tarifs compétitifs, contrats clairs et transparents, simplification du parcours de souscription)



Proposition d'une offre globale de protection et d'accompagnement innovante et accessible à tous



Développement du Groupe sur chacun de ses marchés

#MACIFUTUR LES RÉSULTATS EN CHIFFRES

150

MILLIONS D'EUROS de **RÉSULTAT NET** en moyenne sur la période du plan stratégique, traduisant la capacité du Groupe à assurer ses investissements d'avenir

221%

de **RATIO DE SOLVABILITÉ** en 2019, sécurisant la situation prudentielle du Groupe sur le marché

270 000

NOUVEAUX SOCIÉTAIRES sur 3 ans, confirmant la place du groupe Macif comme acteur en croissance

92,9%

de **TAUX DE RECOMMANDATION**, témoignant d'un niveau de service reconnu et apprécié par les sociétaires

DES TRANSFORMATIONS MAJEURES POUR LE GROUPE MACIF**UNE EXPÉRIENCE CLIENT
ENRICHIE ET INNOVANTE**

Mise en place de la signature électronique des contrats (auto, habitation et avenants)
Unification des tarifs, plus particulièrement sur les contrats Auto et Deux-roues
Déploiement de nouveaux dispositifs de mesure de la satisfaction des sociétaires

Lancement d'offres innovantes : mobilité, carte bancaire pour les 12-17 ans, nouveau réseau de soins avec les contrats Santé
Refonte et modernisation des canaux digitaux : site Internet, application mobile
Mise en place d'un réseau d'agences physiques aux formats plus accessibles et convivial

**DES ORGANISATIONS REPENSÉES
AU SERVICE DE LA PERFORMANCE**

Transformation du modèle régional et installation de la nouvelle structuration juridique
Mise en place de Centres de relation client (CRC), orientés satisfaction des sociétaires

Mutualisation de l'ensemble des flux téléphoniques et de gestion
Déploiement de nouveaux outils numériques et utilisation du traitement de données de masse

**UN NOUVEL ÉLAN D'ENTREPRISE
POUR UN GROUPE EN MOUVEMENT**

Rénovation du territoire et de l'identité de marque
Signature de la nouvelle charte de gouvernement, érigeant le Groupe en acteur fédérateur du débat public

Lancement de Diffuz, plateforme solidaire et engagée du Groupe
Déploiement auprès des salariés du Groupe d'un nouveau Modèle Social

2.3.2 MACIF AÉSIO**L'AMBITION D'UN NOUVEAU GROUPE MUTUALISTE**

Acteurs historiques de la mutualité, les deux groupes ont engagé, depuis début 2018, des travaux pour construire ensemble un acteur mutualiste de premier plan sur le marché français. Une première concrétisation de ce rapprochement a vu le jour fin 2018 avec la création de la co-entreprise Prévoyance Aésio Macif qui produit les offres de prévoyance des deux groupes.

Le 3 février 2020, les deux groupes ont concrétisé leur engagement avec la signature d'un pacte fondateur qui formalise l'ambition commune et les principes de structuration et de gouvernance du futur Groupe*.

Le projet du nouveau groupe multi-métier ainsi constitué serait incarné par une Sgam commune, tête de groupe prudentielle, à laquelle seraient affiliées la Macif (porteuse de l'activité IARD et de l'activité finance/épargne) et une UMG rassemblant les mutuelles issues des deux groupes (porteuses des activités santé et prévoyance).

* Toutes les modalités envisagées en termes de structuration et de gouvernance seront soumises à l'agrément de l'ACPR.

Près de
8 MILLIONS
de sociétaires
adhérents et clients :
les particuliers comme
les entreprises et
leurs salariés

**1^{ère} marque
d'assurance
automobile**
(en nombre de contrats)
1^{er} assureur en
prévoyance accident,
2^{ème} du Groupe en santé
individuelle et collective,
5^{ème} assureur habitation

**Couverture de
l'ensemble des
domaines** assurance,
dommages, santé,
prévoyance, épargne
assurance-vie et banque

**Un chiffre d'affaires
supérieur à
8 MILLIARDS d'euros**
et plus de 5,8 milliards
d'euros de
fonds propres

Près de **14 000 salariés** en France
et plus de **2 000 délégués**





L'ANALYSE DES RISQUES EXTRA-FINANCIERS

3.1	Les risques extra-financiers	18
3.1.1	Le risque lié à la baisse de l'attractivité et à la hausse de la volatilité client	18
3.1.2	Le risque lié à la hausse significative des coûts assujettis à la diminution de la résilience des sociétés	21
3.1.3	Le risque lié au manque d'accessibilité à l'assurance	22
3.1.4	Les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) du portefeuille d'investissement	23
3.1.5	Le risque lié à l'inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers	25
3.1.6	Le risque lié à la dégradation du climat social	27
3.1.7	Le risque de corruption	30
3.1.8	Le risque numérique	31
3.2	La lutte contre le dérèglement climatique	32

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 fait partie intégrante de la stratégie du groupe Macif.

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 Macif ;
- 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 BAISSSE 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 « désintermédier » 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.

Le jeu concurrentiel entre les acteurs de la place connaît actuellement une accélération du fait de la loi Hamon ou de l'amendement Bourquin et des facilités offertes par les outils digitaux.

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.

L'ENGAGEMENT RESPONSABLE POUR LES SOCIÉTAIRES ET LES ADHÉRENTS DU GROUPE MACIF

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.

Travailler sur l'évolution des modes de consommation

À titre d'exemple et parmi d'autres initiatives, depuis 2018, le groupe 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.

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 : BtoC (ou BtoBtoC) en boucle, BtoC en trace directe (*free-floating*), entre particuliers (PtoP), avec des acteurs tels que Citiz Commun'auto 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).

Le groupe Macif s'attache à s'adapter aux nouveaux usages pour mieux servir les attentes des sociétaires. Ainsi, en réponse aux besoins et aux budgets de ses sociétaires, il propose une offre de Location longue durée (LLD) en partenariat avec LeasePlan France, un des leaders de la LLD certifié ISO 9001. Baptisé Macif C'parti*, ce service automobile « tout compris » inclut la location longue durée du véhicule neuf, une couverture d'assurance tous risques en cas de sinistre (avec notamment la prise en charge des frais de restitution anticipée en cas d'invalidité, décès, perte d'emploi ou mutation à l'étranger, la prise en charge des frais de remise en état du véhicule au terme du contrat jusqu'à concurrence de 1 200 euros TTC), l'assistance (24h/24, 7J/7, dès 0 km, le remplacement du véhicule en cas de réparation, la mise à disposition d'un taxi en cas d'incapacité de conduire) et l'entretien du véhicule (opérations d'entretien et de contrôles périodiques, remplacement des pièces défectueuses, contrôles techniques obligatoires).

Depuis 2018, la Macif met gratuitement à disposition des jeunes conducteurs Macif Drivers*, un service de conduite connecté qui leur permet de bénéficier de conseils de prévention adaptés à leur conduite. Ce service est composé d'une application pour Smartphone et d'un boîtier qui se connecte à la voiture. Cette application s'enrichit au fur et à mesure que l'automobiliste conduit. Avec les informations récoltées par Macif Drivers, le jeune sociétaire peut faire évoluer sa conduite en identifiant ses erreurs (accélération, freinage, coups de volant). Il bénéficie en complément de services d'assistance (système d'alerte automatique qui depuis 2020 avertit Macif Assistance en cas de détection d'un potentiel accident; service de raccompagnement en cas d'incapacité de conduire : géolocalisation du véhicule stationné). Le groupe Macif a décidé d'axer son service sur les jeunes conducteurs qui possèdent une expérience limitée de la route et de ses dangers, pour les aider à développer une conduite responsable.

Dans cette même logique, la Macif s'engage pour la sécurité des motards en proposant aux sociétaires détenant un contrat deux-roues l'accès gratuit à la version premium de l'application Liberty Rider*. Créée par la *start-up* du même nom, cette application a pour fonction principale de détecter les chutes et prévenir automatiquement les secours. Le téléchargement de l'application Liberty Rider permet au sociétaire motard d'entrer dans la communauté Macif Riders et de bénéficier d'un ensemble de services dédiés : GPS deux-roues, alerte virage dangereux, gestion de balades, service de raccompagnement en cas d'impossibilité de conduire, suivi de trajet pour les proches. Les membres de la communauté Macif Riders ont également la possibilité de partager leurs idées et de tester de nouveaux services pour les motards.

Enfin, en vue de proposer aux sociétaires des services innovants et utiles dans les domaines de la mobilité, de la santé et de l'autonomie, le groupe Macif accentue sa politique d'investissement dans de jeunes pousses innovantes de l'économie française et européenne *via* sa filiale Macif Innovation, destinée à prendre des participations dans des *start-up*, notamment celles qui réinventent le métier de l'assurance, les Insur Techs.

Bâtir des canaux complets de relation numérique

Le groupe Macif utilise la digitalisation comme un vecteur d'innovation et d'expérimentation pour ses offres et services. Il entend donner ainsi un pouvoir d'agir supplémentaire au sociétaire et lui permettre des parcours croisés entre le numérique et les autres canaux :

- Réaliser le maximum d'opérations par le biais des canaux numériques ;
- Disposer d'une visibilité complète sur sa situation et ses dossiers ;
- Lui offrir la meilleure vitrine numérique à même de satisfaire ses demandes d'informations ;
- Permettre son implication dans la vie mutualiste du Groupe ;
- Mieux porter à sa connaissance les valeurs de solidarité et de mobilisation autour des grandes causes.

Améliorer l'écoute des sociétaires-clients

En 2019, 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 clients (CRC) sur cinq motifs de contact :

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

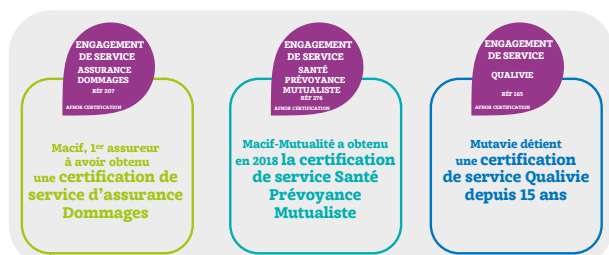
Les objectifs et ambitions sont de :

- 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.

* *Soumis à conditions.*

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



Depuis fin 2018, c'est l'ensemble des métiers du Groupe (IARD, Santé/Prévoyance et Finance/Épargne) qui a obtenu une certification engagement de service, délivrée par Afnor Certification. 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.

Le taux de fidélisation client est de 95 % en 2019 (contre 94,9 % en 2018).

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

Le groupe Macif centralise le traitement des réclamations de ses sociétaires pour leur simplifier l'accès, 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)

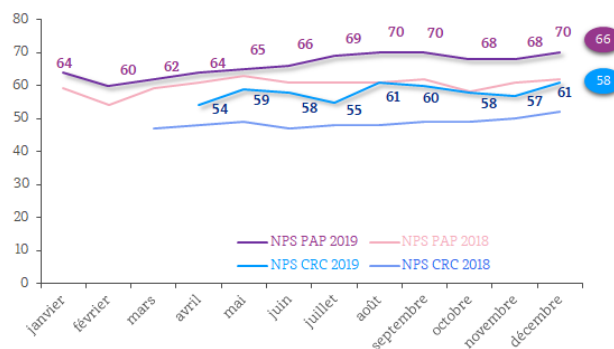
Le groupe Macif réalise le suivi d'indicateurs clés relatifs à ces risques. Sont notamment pris en compte en 2019 :

Le Net promoteur score (NPS)

En 2019, le NPS moyen mesuré à l'issue d'une visite en PAP est de 66. Sur la deuxième moitié de l'année, 75 % des répondants étaient des « promoteurs » et 6 % étaient des détracteurs. Sur 6 055 détracteurs, 58 % ont été rencontrés par le manager de l'agence.

Le NPS à l'issue d'un appel vers un CRC atteint 58 entre avril (date de la mutualisation des flux) et décembre 2019, avec 68 % de promoteurs et 10 % de détracteurs. Le recontact des détracteurs est en cours d'étude.

Évolution NSP 2018-2019



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

La certification de service en assurance Dommages de la Macif qui comprend vingt-quatre engagements de service qualité a été confirmée à l'issue de l'audit annuel réalisé par Afnor Certification. La vérification des engagements de service (regroupés en six promesses) a mis en évidence de nombreux points forts, en particulier le professionnalisme des collaborateurs ainsi que l'amélioration des conditions d'accueil et d'accessibilité en agence.

En juin 2019, Mutavie a vu sa certification de service (Qualivie), confirmée à l'issue de l'audit de suivi Afnor, Certification obtenue pour la première fois il y a plus de quinze ans. Cette certification a été confirmée par l'Afnor en juin dernier à l'issue de l'audit de suivi. Ce sont dix-sept engagements qui ont été 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 le domaine de la Santé/Prévoyance avec vingt-et-un engagements de service qualité pour Macif-Mutualité et Apivia Mutuelle. Aucune non-conformité n'a été identifiée et de nombreux points forts ont été mis en avant parmi lesquels le professionnalisme et le relationnel des conseillers.

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

LA 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.).

LES LEVIERS DE MAÎTRISE DU RISQUE

Pour répondre à ce risque, le groupe 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. Au-delà des outils existants de modélisation des catastrophes naturelles (CatNat), le Groupe a pour volonté d'identifier en amont les zones rouges et de travailler sur des modélisations plus sophistiquées.

Ces types de risques sont traités dans le cadre des couvertures de réassurance.

Le groupe Macif assume également 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), le Groupe s'engage à contribuer à la lutte contre le dérèglement climatique en favorisant la diffusion d'une culture anticipatrice et son corollaire : la capacité d'adaptation et d'atténuation. Il intègre progressivement dans son activité la promotion de mesures d'atténuation par le développement de produits d'assurance à valeur ajoutée environnementale et la sensibilisation des assurés et des autres parties prenantes à l'adoption de comportements écologiques vertueux ;
- De même, à travers son offre de produits et services, le Groupe sensibilise ses sociétaires et ses adhérents sur les risques climatiques.

Il agit également 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.

En matière d'assurance Habitation, il garantit, sans supplément de cotisation, une indemnisation en valeur à neuf (en cas de sinistre) des équipements durables tels que les panneaux solaires, installations photovoltaïques, éoliennes domestiques, systèmes de récupération d'eau de pluie. Il propose également 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.).

De nombreuses actions sont réalisées pour une meilleure prise en compte des risques naturels. En effet, l'observation des phénomènes climatiques fait apparaître une recrudescence d'événements aux conséquences importantes sur les populations. Afin de mieux accompagner le sociétaire dans la prévention de ces risques naturels, le groupe Macif a réalisé

des mémentos destinés aux assurés situés dans des communes à risque. Par exemple, l'un d'eux traite des pratiques à suivre pendant les périodes de gel puis de dégel pouvant parfois endommager les biens des particuliers. Par ailleurs, le Groupe participe en tant que partie prenante de la Mission des risques naturels (MRN) à l'analyse des conséquences des risques naturels, avec une attention particulière aux politiques de prévention et d'adaptation aux conséquences du changement climatique.

Le groupe Macif organise également toute l'année sur le territoire français des rencontres avec ses assurés pour débattre avec eux sur :

- Une mobilité plus durable (autopartage, covoiturage, mobilité douce, multimodal, etc.) ;
- Une épargne solidaire pour des projets à forte valeur environnementale ;
- Les éco-gestes au quotidien dans l'habitat ;
- L'éco-conduite au volant pour réduire les émissions des gaz à effets de serre.

Les actions de la RSE et les 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, le groupe Macif s'est associé aux grands acteurs de ces domaines engagés dans la transition énergétique et pour la réduction des gaz à effets de serre tels que Gomore, 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 2019 :

- Une revue du processus de définition de *stress-test* intégrant les éléments environnementaux et une revue de la prise en compte du risque changement climatique dans les modèles actuariels. L'objectif des *stress-tests* climatiques est de respecter un seuil sur le taux de couverture du besoin en capital. Par exemple pour les *stress-tests* réalisés en 2019, la simulation d'une sinistralité climatique exceptionnelle faisait ressortir un taux de couverture du besoin en capital supérieur à 200 % ;
- Une revue qualitative et quantitative du programme d'actions mutualistes et de prévention prenant en compte le nombre de personnes ayant bénéficié d'actions de sensibilisation et la nature de ces actions. Celles-ci sont notamment développées dans le paragraphe « Le pouvoir d'agir sociétal » en partie 1.2.3 du présent rapport. En 2019, 2 130 actions mutualistes ont été réalisées, contre 2 092 en 2018 ;
- Le nombre de contrats proposant une tarification incitant à des comportements plus responsables.

Avec une garantie d'assistance adaptée aux véhicules électriques en cas de panne (dans l'option panne 0km) et l'indemnisation de la batterie en cas d'événement garanti, le Groupe propose une politique tarifaire qui encourage le développement des véhicules électriques et hybrides dans le parc automobile français. À fin 2019, le Groupe assure plus de 66 000 véhicules hybrides et électriques, soit 1,19 % de son portefeuille de véhicules assurés. Le taux s'élevait à 0,9 % en 2018.

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

LA DÉFINITION DU RISQUE

La crise économique, 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

Le Groupe 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, il propose des garanties solidaires pour prendre en compte les aléas de la vie.

La prestation Solidarité Chômage

Depuis 1999, la Macif met à disposition de ses sociétaires 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 perte d'emploi et de baisse 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, la Macif a créé en 1974 un fonds de solidarité : le Fonsomacif. Le versement de ce secours exceptionnel aux sociétaires est évalué et attribué, au cas par cas, par chacune des dix commissions régionales de délégués.

Le Fonds d'action sociale (FAS) de Macif-Mutualité a été créé en 2008. Ce type de fonds a pour objet d'attribuer une aide urgente et exceptionnelle aux adhérents de Macif-Mutualité et d'Apivia Mutuelle.

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, le groupe Macif 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 Sourline, 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, 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.

En 2019, le Groupe a participé aux quatre salons Autonomic de Toulouse, Lyon, Rennes et Lille. Ces salons sont des événements de référence rassemblant tous les acteurs sociaux, économiques et juridiques du handicap, de la perte d'autonomie et de l'accessibilité. Ils ont réuni plus de 47 300 visiteurs. En 2020, le Groupe poursuivra cette action de sensibilisation en participant aux quatre salons Autonomic de Bordeaux, Paris, Nancy et Marseille.

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 2019 :

- La prestation Solidarité Chômage, soit 3,5 millions d'euros en 2019 contre 3,8 millions d'euros en 2018 ;
- L'aide accordée pour :
 - le Fonsomacif : 1 451 dossiers ont été acceptés pour une somme de 2,1 millions d'euros en 2019, contre 1 424 dossiers acceptés pour un montant de 1,9 million d'euros en 2018,
 - le FAS : 580 dossiers ont été acceptés pour un total de 0,4 million d'euros en 2019 (cette somme correspond au montant directement alloué par Macif-Mutualité et à celui pris en charge par Macif-Mutualité dans le cadre de la fongibilité des enveloppes en cas de dépassement du budget Apivia) contre 527 dossiers pour un montant de 0,4 million d'euros en 2018 ;
- Une revue quantitative de la démarche Égalis 2019 : 2 316 contacts ont été traités par Sourline et 2 128 documents ont été adaptés par HandiCaPZéro en braille, caractères agrandis ou CD audio pour les sociétaires non ou mal voyants.

* Dans les conditions et limites des contrats souscrits.

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

LA DÉFINITION DU RISQUE

L'importance que le groupe Macif attache aux considérations sociales et environnementales lors de ses prises de décisions en matière d'investissement fait écho aux valeurs et principes portés par le Groupe depuis près de soixante ans : agir et investir pour une économie plus sociale et plus durable.

À travers sa société de gestion OFI AM, le groupe Macif met en œuvre des Investissements socialement responsables (ISR) conciliant performance économique, équité sociale, mode de gouvernance vertueux et protection de l'environnement.

À travers sa société de gestion en immobilier Macifimo, le Groupe a le pouvoir d'agir directement sur les performances ESG des immeubles en portefeuille.

En étroite collaboration avec ces deux sociétés de gestion, le Groupe a déployé un dispositif de maîtrise des risques ESG, pilier de l'investissement responsable et en particulier des risques climatiques.

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

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* :

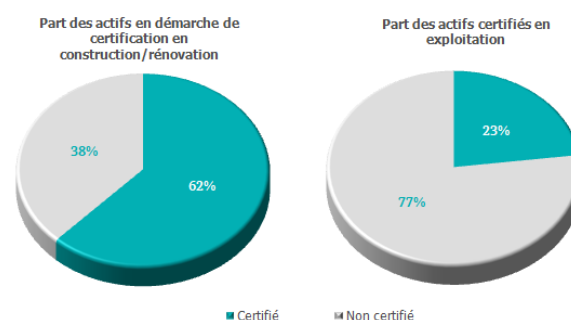
- La définition d'une politique ISR validée par le conseil d'administration de Macif Sgam ;
- Le suivi des controverses pour anticiper les risques financiers et d'image ;
- L'exclusion de certains secteurs d'activité ;
- La notation trimestrielle ESG du portefeuille ;
- L'engagement pris en tant que signataire des Principes pour l'investissement responsable (PRI) ;
- La constitution d'un 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.

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 2019 :

- Le taux de couverture de l'analyse ESG du portefeuille obligatoire sur les émetteurs privés et publics détenus directement reste stable par rapport à 2018. Sont couverts par cette analyse :
 - 98 % des émetteurs privés détenus directement,
 - 100 % des émetteurs publics détenus directement.

- La part des immeubles certifiés en construction/rénovation et en exploitation.



Les pourcentages sont calculés à partir de la valeur des immeubles

- La part des immeubles certifiés en exploitation est passée de 11 % en 2018 à 23 % en 2019. Ce résultat confirme l'objectif que le groupe Macif s'était fixé, à savoir une augmentation de 20 % de la part des immeubles certifiés en exploitation à l'horizon 2020. L'objectif 2020-2021 est fixé à 40 % d'immeubles en exploitation ;
- Le pourcentage de sociétés signataires des PRI dans le portefeuille d'OPC est de 98 % à l'identique de 2018.

Les préoccupations sociétales sont au cœur des valeurs du groupe Macif. Au cours de l'année 2019, à travers sa société de gestion OFI AM, le Groupe a poursuivi les actions d'engagement initiées en 2017 sur des thématiques précises en lien avec ses valeurs mutualistes. Celles-ci ont porté sur les questions relatives au respect des droits humains en général, et plus particulièrement au regard des approvisionnements en matières premières, du travail des enfants, du travail forcé, des conditions de travail et du respect des communautés locales. Ainsi, le Groupe a poursuivi son action pluri-annuelle sur la lutte contre le travail des enfants, action mise en place en 2017 auprès de 35 sociétés européennes. De plus, il a initié une nouvelle démarche de dialogue sur des questions relatives à l'intégration du handicap à la fois dans l'entreprise elle-même et également dans ses produits et services. Au global, le bilan de ces actions est positif avec un taux de réponse satisfaisant et le constat est celui d'une prise de conscience de la plupart des émetteurs ciblés de ces sujets.

Reconnu pour la qualité de ses pratiques en matière d'investissement responsable, le groupe Macif a intégré le « Leaders' Group 2019 » des PRI aux côtés de 47 acteurs économiques mondiaux dont 7 français.

* Le rapport « Investissement responsable 2019 du groupe Macif » présente les modalités de prise en compte des critères ESG. Il répond aux modalités d'application de la loi TECV (article 173).

Des exclusions autres que réglementaires (entreprises qui produisent des mines antipersonnel et des bombes à sous-munitions) sont intégrées au mandat de gestion délivré à OFI AM par le groupe Macif pour ses investissements en direct. Sont notamment exclus : les producteurs de charbon thermique, les matières premières agricoles et les terres agricoles en tant qu'investissement à des fins spéculatives et depuis 2018, le secteur du tabac et les développeurs de centrales à charbon cités dans la *Coal Plant Developers List d'Urgewald*. Au cours de l'année 2019, avec une politique charbon plus stricte, son action pour le climat s'est renforcée. Désormais, le groupe Macif, engagé pour une économie plus humaine et plus durable, n'investira plus dans des émetteurs fortement carbo-intensifs. De plus, le Groupe prend à partir de 2020 pour référence la *Global Coal Exit List* qui comprend des seuils d'exclusion restrictifs de 30 % du chiffre d'affaires tiré

des activités de production/exploitation des mines de charbon et/ou 10 GW de capacité installée.

Après analyse de ses investissements obligataires, le groupe Macif déclare que dès fin 2029, ses portefeuilles ne seront plus exposés à des émetteurs exploitant du charbon thermique.

Par ailleurs, le groupe Macif mènera une politique active d'engagement qui doit inciter les entreprises qui développent de nouveaux projets à y renoncer et celles qui disposent d'actifs charbon à adopter et mettre en œuvre un plan de fermeture progressive (et non de vente) de leurs infrastructures liées au charbon d'ici 2030 dans l'Union Européenne et les pays de l'OCDE et 2040 dans le reste du monde. Par cette action, le Groupe demande aux entreprises l'adoption d'un plan précis de fermeture des centrales.

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 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 ou un recrutement inadapté à la stratégie Groupe.

Avec la perte des 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.

Le Groupe a lancé en 2016, son plan stratégique #macifutur, dont l'ambition est l'installation d'un groupe multimétier, solide et cohérent au service du penser et agir client. Ce plan de transformation concerne aussi les ressources humaines, acteur majeur 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 l'Académie du management et des services au niveau de l'offre Groupe, par les entités au niveau de l'offre spécifique à chaque métier et entité (IARD, Santé/Prévoyance, Finance/Épargne).

De cette manière, 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 de niveau d'acquis, tous ces éléments sont au service de plus de mobilité possible 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.

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) validées 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.

Le projet de transformation #macifutur du Groupe impose une adaptation des compétences, des organisations et du management. Une profonde réforme a donc été engagée pour accompagner le plan stratégique du Groupe. Parallèlement, 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 notamment par :

- Le renforcement des compétences managériales : des modules sur les nouvelles méthodes de travail et méthodes agiles ont été mis en place notamment au sein de la direction du digital et des systèmes d'information Groupe ;
- La collaboration entre l'Académie du management et des services et la direction marketing stratégique et dynamique commerciale. Elle a notamment porté sur trois importants programmes de formation liés aux projets du Groupe :
 - l'Essentiel relationnel dont l'objectif est d'installer au sein du Groupe un modèle relationnel pour se différencier,
 - le Nouveau format d'agence Macif (NFA),
 - les pratiques managériales commerciales ;
- Une nouvelle formation relation clients. Elle a été inspirée des projets NFA et Essentiel relationnel et est accessible en dehors de ces projets ;
- La mise en place d'un parcours d'intégration Groupe. Il est composé d'un socle commun de connaissances et de modules spécifiques (réglementaire, histoire du Groupe, produits et services majeurs du Groupe, etc.) ;
- Des travaux conséquents sur la conception de parcours de formation pour les salariés concernés par le déploiement du modèle de gestion et du modèle de distribution ;
- Un programme culture digitale déployé dès 2018. Le Groupe anticipe et prépare ses salariés au passage du certificat digital assurance. Sur le plan réglementaire, le groupe Macif prépare trois modules de formation pour la mise en œuvre de la loi Sapin 2 (loi sur la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique) : le premier pour des personnels qui ont le pouvoir d'engager la société, le deuxième en e-learning pour les gestionnaires de sinistres et le troisième de sensibilisation pour les autres collaborateurs. Le Groupe s'est aussi mis en ordre de marche pour la mise en application de la Directive distribution assurance (DDA). Enfin, il généralise le module de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme et a créé deux modules renforcés pour certaines catégories de personnel.

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 et

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 (revues RH, bourses mobilités, 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 du Groupe (unité de traitement de courrier, courrier classement, protection juridique, lutte anti-fraude, inspecteurs, etc.) assurant le maintien de la rémunération, du bassin d'emploi, d'accompagnement à la formation, etc.

L'accord GPEC prévoit un accompagnement renforcé pour les métiers sensibles et des modalités d'accompagnement complémentaires dans certains cas (contre-partie financières, repositionnement, etc.). Les managers se sont impliqués dans l'accompagnement des transformations par un renforcement du rôle et des attendus managériaux (refonte du référentiel des compétences managériales). Ils ont aussi joué un rôle dans la gestion prévisionnelle de leurs effectifs (qualitative et quantitative) dans le cadre des revues RH notamment. Les évolutions de métiers ont été anticipées dans le cadre de projets majeurs en lien avec la direction de la transformation. Les travaux sur les filières métiers supports ont notamment été lancés pour impulser une dynamique d'animation fonctionnelle des métiers, renforcer la performance et donner de la visibilité et de la perspective aux salariés notamment par la mise en place de parcours de développement de compétences homogènes.

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 2019 :

- Pour la formation :

	Définition	2019	2018	Commentaires
Taux de collaborateurs formés sur l'année	Nombre de salariés CDI + CDD formés (Plan de formation)/Effectif CDD + CDI	98,38%	89,46%	
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	6,17	5,24	
Montant du budget consacré à la formation	Montant total des dépenses de formation interne et externe, inscrites au plan de formation ainsi que CIF et Contrat pro et d'apprentissage	24 654 585 €	24 764 036 €	
		5,12%	5,50%	
% formation/Masse salariale	Montant du budget consacré à la formation/ Masse salariale	Lecture : le taux de dépenses de formation représente 5,12% de la masse salariale en 2019		

- Pour la GPEC :

	Définition	2019	2018	Commentaires
Nombre de recrutements	Embauches CDI+Embauches CDD	2 008	1 549	L'augmentation de 30% observée 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	6,49%	6,43%	
Taux de mobilité fonctionnelle	Nombre de mobilités fonctionnelles CDI actifs (hors promotions)/ Nombre CDI actifs	30,89%	3,22%	Augmentation liée 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 back office 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 deux dimensions :

- La détérioration du dialogue avec les Instances représentatives du personnel (IRP) ;
- Le désengagement des collaborateurs.

Ces deux dimensions ont pour causes l'absence de dialogue social, l'entrave aux IRP ainsi qu'une organisation et des conditions de travail ne permettant pas aux collaborateurs d'exercer leur métier de manière satisfaisante.

En matière de dialogue social, ce risque peut engendrer des grèves, l'absence de signature de tout accord quel qu'en soit le thème, le refus des IRP de rendre des avis sur les décisions du conseil d'administration et empêcher le déploiement des projets de l'entreprise.

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 organisées autour de l'accompagnement social du plan stratégique #macifutur et d'une politique de la qualité de vie au travail ambitieuse.

Favoriser le dialogue social

En 2019, de multiples négociations et échanges en réunions paritaires ont permis la mise en place d'une nouvelle structuration sociale au sein du Groupe au 1^{er} janvier 2020.

Ainsi, des Comités sociaux et économiques (CSE) ont été créés.

Le groupe Macif et les partenaires sociaux ont souhaité poursuivre leur dialogue social au delà des dispositions légales en instituant de nombreuses commissions thématiques pour permettre aux représentants du personnel et à la direction de s'exprimer et de partager sur de nombreux sujets. Ces commissions préparent ainsi les sujets structurants qui seront portés devant les CSE pour recueillir un avis formalisé et éclairé.

Les négociations ont également permis la création des représentants de proximité qui sont de nouveaux acteurs syndicaux locaux de la représentation des salariés.

Enfin, une nouvelle instance, le CSE Groupe conventionnel, a été créée permettant de donner de la visibilité sur les sujets sociaux du Groupe aux partenaires sociaux. Ainsi, les sujets stratégiques ou de perspectives, transverses à plusieurs métiers, pourront également être débattus dans le cadre de cette nouvelle instance et de ses commissions, émanation exclusive du fruit de la négociation.

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 et ses projets d'entreprise, sa volonté de poursuivre son développement et de conforter son positionnement d'acteur majeur dans les secteurs d'activités au sein desquels les entreprises du Groupe évoluent.

Ces secteurs d'activité connaissent des bouleversements sociétaux, technologiques, économiques se caractérisant notamment par des mutations très rapides liées à l'évolution des attentes des clients, à l'arrivée de nouveaux acteurs sur les différents marchés, à l'innovation et l'évolution du numérique et du digital, aux évolutions réglementaires, etc.

Dans ce contexte, le groupe Macif est convaincu que la Qualité de vie au travail (QVT) est un levier fondamental de la performance économique et sociale ainsi que de la compétitivité du Groupe permettant d'accompagner ces mutations. La recherche de la performance économique durable repose sur des relations collectives constructives et sur une réelle attention portée aux salariés.

La QVT concerne d'abord la qualité du travail lui-même : les conditions dans lesquelles il s'exerce, la possibilité ou non de faire un travail de qualité, dans un environnement de travail optimisé. C'est pourquoi, le groupe Macif a souhaité poursuivre et renforcer sa politique QVT en s'inscrivant dans une démarche d'amélioration et d'évolution continue intégrée. Cette démarche s'intègre de manière durable dans la préoccupation permanente de répondre aux besoins des salariés au regard des besoins du Groupe à travers un accord entré en vigueur le 1^{er} janvier 2019 pour une durée de quatre ans.

Cet accord collectif Groupe QVT est complété par un accord portant sur le travail à distance et un accord sur le dispositif de don de jours en faveur des salariés aidants.

Cette démarche s'appuie sur des principes que le groupe Macif souhaite promouvoir tels que : la confiance, l'autonomie, la reconnaissance, le caractère participatif, le caractère évolutif et systémique de la politique de QVT.

Prévention et bien-être des salariés

Prévention de l'absentéisme

Dans le cadre de la politique de prévention des Risques psychosociaux (RPS) du groupe Macif et de part sa volonté d'agir contre l'absentéisme constaté sur les plateformes téléphoniques, les instances dirigeantes ont décidé de mener une démarche visant à prévenir ce phénomène. Celle-ci a conduit à la définition d'un plan d'action articulé autour des quatre axes suivants : organisation et conditions de travail, management, communication et ressources humaines.

Les premières actions concrètes sur le terrain ont été la mise en œuvre d'une campagne de sensibilisation des managers des PAT à l'absentéisme. Ces actions ont été un succès et des travaux ont été menés pour que la formation soit accessible à l'ensemble des managers qui en auraient besoin, quel que soit leur domaine d'activité.

Les travaux se poursuivent en vue du déploiement de cette action sur l'ensemble des sites du territoire.

Conférences portant sur la prévention santé et hygiène de vie

Le pôle QVT du groupe Macif organise tous les ans différentes manifestations autour de la santé sur les sites niortais et parisiens.

Dispositif de maintien du lien et de retour en poste

Afin de généraliser et simplifier le processus Groupe de maintien du lien et de retour en poste, démarche devant être proposée à tous les salariés du Groupe absents plus de deux mois de l'entreprise, il a été créé un applicatif informatique interne pour faciliter la gestion du dispositif tant pour les services ressources humaines que pour les managers, afin d'en systématiser l'application.

Espace collaboratif

Depuis 2018, un espace collaboratif « Prévention et bien-être au travail » est disponible sur le réseau social interne pour les salariés qui souhaitent se tenir informés des actions de prévention proposées par le Groupe aux entités telles que la Mutuelle de prévoyance du personnel du groupe Macif (MPPM), Macif-Mutualité, B2V. Les thématiques proposées sont diverses et sont complétées au fur et à mesure. Ainsi, les collaborateurs peuvent s'informer sur les sujets tels que l'ergonomie et les Troubles musculo-squelettiques (TMS), les addictions (tabac, alcool, drogue, jeux, médicaments, etc.), la prévention du cancer et des agressions. Le Groupe a signé en mars 2018 l'appel national des entreprises en faveur de la sécurité routière au travail. La Macif œuvre ainsi pour la sécurité de ses salariés au travers d'engagements pour une route plus sûre.

Politique Groupe de prévention des agressions

La direction des ressources humaines juge la question des agressions des salariés par le public préoccupante et l'élaboration d'une politique Groupe portant sur la prévention des agressions a été identifiée comme étant indispensable à une lutte plus efficace contre ce phénomène.

Cette politique de prévention des agressions globales et multidimensionnelles (cartographie des risques par site, sécurisation des agences, sensibilisation et accompagnement des collaborateurs, actions à l'égard des sociétaires, etc.) est construite et partagée par le Groupe (technostructure et gouvernance).

Une formation à la prévention des incivilités est également disponible dans le catalogue des formations à disposition des collaborateurs.

Conciliation des temps de vie**Mesures en faveur des salariés « aidants »**

Un espace collaboratif est accessible sur le réseau social interne Génération Groupe à destination des salariés en situation d'aidant familial et dans lequel sont notamment recensés :

- Les informations en termes de dispositifs d'accompagnement proposés par le Groupe ;
- Les aides légales possibles ;
- Des actualités sur le sujet notamment celles la MPPM et Macif-Mutualité, acteurs historiques ;
- Les actions prévues dans le cadre de la Journée nationale des aidants (opération de sensibilisation menée avec Inter Mutuelles Assistance) ;

- La liste des référents QVT des entités qui peuvent être sollicités à tout moment.

Par ailleurs, de nouvelles mesures d'accompagnement du salarié en situation d'aidant qui figurent dans l'Accord QVT Groupe sont proposées aux collaborateurs du Groupe.

Formation « Articulez vie professionnelle et vie personnelle »

Une formation est disponible dans le catalogue des formations 2019 à destination des salariés qui ont identifié le besoin de mieux concilier leur vie professionnelle et leur vie privée notamment à la suite de changements impactant leur quotidien tels que la parentalité (quel que soit l'âge de l'enfant), une mobilité professionnelle, une séparation, une activité extra-professionnelle prenante, etc. L'objectif de cette formation est d'aider le salarié à appréhender au mieux l'articulation entre ses temps de vie pour être plus serein au travail.

Le télétravail

L'apparition des nouvelles technologies a remis en question la frontière entre la sphère professionnelle et la sphère personnelle, et dans le même temps, les besoins du sociétariat ainsi que les méthodes de travail. C'est dans ce contexte que le Groupe souhaite, à travers un accord signé en mars 2018, développer le travail à distance, afin notamment de répondre aux contraintes liées aux déplacements entre le domicile et le lieu de travail et permettre une meilleure conciliation vie professionnelle/vie personnelle.

Depuis le 1^{er} avril 2019, une expérimentation est initiée sur une population de plus de 600 collaborateurs. Cette expérimentation sera poursuivie et développée en 2020.

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 Macif comptabilise 697 collaborateurs salariés en situation de handicap en CDI au 31 décembre 2019, soit un taux de 6,35 % de son effectif total.

Des actions sont engagées pour promouvoir l'inclusion de talents de la Diversité, de personnes en situation de handicap, de profils identifiés dans les quartiers moins privilégiés, notamment en diversifiant les *sourcings* à travers des partenariats avec des structures spécialisées, en participant à des forums en ligne, salons, Job dating, etc.

Dans le cadre de son engagement en faveur des publics jeunes et fragiles, en partenariat avec l'Institut de formation de la profession de l'assurance (IFPASS), le groupe Macif a souhaité s'impliquer largement dans un programme qui promeut l'égalité des chances en intégrant 32 jeunes alternants.

Le septième accord relatif à l'emploi des travailleurs handicapés a été signé par la Macif en 2018. Au niveau du Groupe, il s'agit du deuxième accord conclu sur le sujet.

LES INDICATEURS CLÉS DE SUIVI (PERFORMANCE ET RISQUE)

Dix accords collectifs ont été signés en 2019 sur les 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 2019 :

- Pour le dialogue social :

	Définition	2019	2018	Variation	Commentaires
Nombre de réunions avec les IRP	Réunions tenues en présence du chef d'entreprise et/ou des chefs d'établissements	355	407	-13%	2018 : Impact de la mise en place du nouveau Modèle social Groupe (refonte des accords Groupe)
Nombre de paritaires avec les organisations syndicales		35	68	-49%	
Taux de grève	Nombre de jours d'absence grève/Nombre total de jours attendus	0,16%	0,12%		Impact de la mise en place du nouveau Modèle social Groupe
Nombre de délits d'entrave		0	0		
Nombre de refus de vote		0	1		

- Pour l'engagement des collaborateurs :

	Définition	2019	2018	Variation	Commentaires
Taux d'absentéisme maladie	Nombre d'heures d'absence CDI/ Nombre d'heures attendues CDI	5,44%	5,46%		
Nombre moyen d'arrêts de moins de quatre jours/ Collaborateur	Nombre d'arrêts de moins de 4 jours/Nombre moyen CDI	0,999	0,930	7%	Données 2018 (hors GIE Couleurs Mutuelles)
Nombre d'alertes pour dangers graves et imminents		0	0		
Nombre de plaintes internes et externes pour harcèlement ou discrimination		3	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) en fin de période, soit au 31 décembre 2019	697	681	2%	
		6,35%	6,44%		

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 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 dite « Sapin 2 ». Ce plan a débuté en 2017 et se poursuivra à horizon 2020/2021 afin de couvrir l'ensemble des entités du Groupe.

Le dispositif de lutte contre la corruption s'appuie notamment sur le Code de conduite qui rappelle l'objectif de tolérance

zéro en matière de lutte contre la corruption et sur le dispositif de recueil d'alerte qui permet de signaler les manquements au Code de conduite. Les procédures et dispositifs de contrôle ont également été renforcés.

Pour accompagner les collaborateurs dans la déclinaison opérationnelle du dispositif de lutte contre la corruption, Le Groupe dispose d'un programme de formation adapté :

- Pour les personnels identifiés à risque : formation en présentiel ou en e-learning selon les contraintes métier ;
- Pour les autres collaborateurs : e-learning de sensibilisation.

Ce programme de formation est également en cours de déploiement auprès des membres du comité de direction Groupe ainsi que des administrateurs.

En complément, le Groupe souhaite élaborer une documentation spécifique sur la gestion des conflits d'intérêts ainsi que sur les comportements à suivre en matière de cadeaux et invitations.

Les indicateurs clés de suivi (performance et risque)

Dans le cadre du déploiement du dispositif de lutte contre la corruption, le groupe Macif organise la mise en place d'indicateurs de suivi. L'indicateur de suivi retenu concerne le pourcentage de personnes « à risque » formées à la prévention de la corruption en présentiel. Parmi les 363 personnes « à risque » identifiées, 88,43 % ont été formées au 31 décembre 2019 contre 77,33 % au 31 décembre 2018.

3.1.8 LE RISQUE NUMÉRIQUE

Le cyber-risque (alias le risque numérique) peut être défini comme l'ensemble des risques numériques dont peuvent être victimes le groupe Macif, ses sociétaires et 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 terme 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 des systèmes d'information et peut provenir de sources diverses :

- Interne, issue des entités du Groupe ;
- Externe, issue de sous-traitants ;
- Du cyber-espace : issue d'individus ou 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.

Il peut avoir pour conséquences :

- La perte de disponibilité (ex : le sociétaire/adhérent n'a plus accès à ces 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 finances et risques 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 de 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 les incidents (CERT, SOC) ;
- Une approche de résilience renforcée (continuité d'activité, cyber-résilience, gestion de crise, etc.) basée sur des sites répartis sur le territoire national, 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 2019 :

- La formation des collaborateurs aux cyber-risques : 7 652 collaborateurs formés depuis le lancement de l'e-learning en 2018, soit 72 % de l'effectif au 31 décembre 2019 ;
- Le nombre total de plaintes fondées reçues concernant des atteintes à la confidentialité des données des clients : 3 en 2019 ;
- Le nombre total de violation de données clients (au sens du règlement général sur la protection des données) : 1 en 2019.

La Macif est engagée depuis les cinq dernières années dans un vaste programme de protection (prévention, détection, réaction) de ses actifs matériels et immatériels. Elle continuera à investir et faire évoluer ses organisations sur 2020 pour coller aux menaces grandissantes du cyber-espace et s'assurer que son écosystème (interne, sous-traitants, clients) réponde aux exigences qu'elle s'est fixée dans ses politiques de sécurité Groupe.

3.2 LA LUTTE CONTRE LE DÉRÈGLEMENT CLIMATIQUE

Avec sa capacité d'investir sur le long terme, le groupe Macif dispose d'un levier pour agir en faveur d'une économie durable et respectueuse dans les territoires.

Le Groupe a une responsabilité et une obligation à agir pour le climat notamment en matière de protection contre le dérèglement climatique, qui impacte la sinistralité et la santé des sociétaires, et ce à travers trois axes forts :

- Protéger et accompagner les sociétaires contre les aléas climatiques : cet axe est développé en partie 3.1.2 - Le risque lié à la hausse significative des coûts assujettis à la diminution de la résilience des sociétés ;
- Financer le développement des énergies renouvelables et la transition énergétique vers une économie « bas carbone » par la politique d'investissement responsable du Groupe pour l'ensemble de ses actifs mobiliers et immobiliers : cette politique est évoquée en partie 3.1.4 - Les risques ESG du portefeuille d'investissement.

En 2019, le Groupe a décidé d'aller plus loin dans sa lutte contre le réchauffement climatique. Ainsi, il a étendu sa liste d'exclusions pour ses investissements en direct aux plus gros développeurs de centrales à charbon cités dans la *Coal Plant Developers List d'Urgewald*.

En tant qu'investisseur, le groupe Macif cherche à évaluer l'alignement des entreprises qu'il finance avec le scénario énergétique mondial établi par l'Agence internationale de l'énergie (AIE).

Au sein du Groupe, l'appréciation de la contribution au respect de cet objectif international se concrétise par l'estimation de l'empreinte carbone du portefeuille et par l'évaluation de l'implication des émetteurs en portefeuille dans la transition énergétique. Cette estimation, qui s'inscrit dans une démarche de progrès, a été réalisée pour la deuxième année consécutive sur deux secteurs fortement émetteurs de gaz à effet de serre : celui des producteurs d'électricité et celui des constructeurs automobiles¹;

- Contribuer à la performance environnementale par les pratiques du Groupe.

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 un des axes majeurs de la stratégie RSE du Groupe « Pouvoir agir responsable » 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.

Les indicateurs

302 KWH Consommation d'énergie par m ² (soit -23,7 % depuis 2016)	15 217 KWH Consommation d'énergie par ETP
8 481 TCO² Émissions annuelles de gaz à effet de serre liées à la consommation d'énergie	1,38 % Évolution de ces émissions sur les trois dernières années

¹ Le rapport « Investissement responsable 2019 du groupe Macif » présente les modalités de prise en compte de cet engagement. Ce rapport répond aux modalités d'application de la loi TECV (article 173), il est disponible sur le site www.macif.fr.

² Source du facteur d'émission : base carbone de l'Ademe 2019.

Les actions

Une campagne de sensibilisation aux éco-gestes et une mobilisation de l'ensemble des salariés dont l'objectif est de réduire les consommations, notamment énergétiques (-30 % à horizon 2025 par rapport à 2016) a débuté à l'automne 2017.

Le suivi régulier des consommations énergétiques 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 fossiles renouvelables (énergie éolienne, solaire, aérothermique, géothermique, hygrothermique, marine et hydroélectrique, gaz de décharge, gaz des stations d'épuration d'eaux usées et biogaz).

Le 21 septembre 2019, le groupe Macif a reconduit son partenariat avec le World clean up day 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 180 pays et a mobilisé en France plus de 265 000 citoyens avec plus de 840 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 durables (ODD) de l'ONU pour protéger les écosystèmes, préserver la biodiversité et lutter contre le réchauffement climatique.

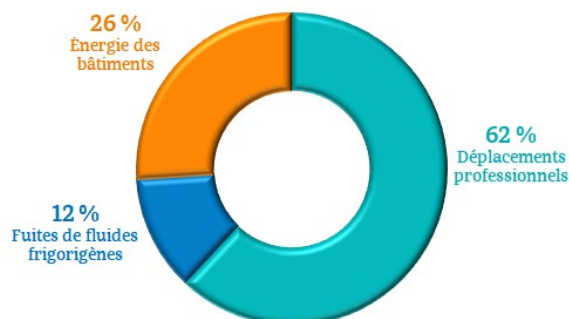
Conformément à la réglementation, le groupe Macif a réalisé en 2019 un bilan de gaz à effet de serre, portant sur son activité 2018.

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 bilan carbone 2019 Macif englobe le siège social et ses cinq pôles interrégionaux.

Émissions totales : 13 103 TCO₂*



DÉPLACEMENTS PROFESSIONNELS



Diminuer les émissions liées aux 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.

Les indicateurs

5 873 TCO₂*

Émissions de gaz à effet de serre liées aux déplacements professionnels

4 847 TCO₂*

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

Les actions

- En 2019, le comité de direction de Macif Sgam a acté la sortie du diesel pour l'ensemble de ses véhicules de fonction ou de service ;
- Début 2019, les démarches pour la mise en œuvre d'un plan de mobilité ont été lancées au sein du groupe Macif sur les sites de plus de 100 salariés.

DÉCHETS



Diminuer la consommation de papier par la dématérialisation

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, fin 2018, un groupe de travail a été mis en place afin de piloter la gestion des déchets de l'ensemble des sites du groupe Macif.

Les indicateurs et actions

- Améliorer la qualité environnementale du papier avec notamment la sélection par le Groupe de deux gammes : recyclés 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 2019, 16,4 % des sociétaires ont choisi ce mode d'envoi.

Le groupe Macif prend en charge le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques en retraitant le matériel informatique et les cartouches d'encre.

Il a signé un partenariat pour le traitement de ses déchets d'équipements électriques et électroniques avec les Ateliers du Bodge, branche de la Fondation Emmaüs, et la société SITA.

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





ANNEXES

4.1	Note méthodologique	36
4.2	Table de concordance	37
4.3	Rapport des commissaires aux comptes	38

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 2019. 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 % des effectifs Groupe ;
- Données environnementales de la Macif, de Macif-Mutualité et de Mutavie ;
- Données sociétales : périmètre Macif Sgam qui agit, au titre d'entreprise mère, pour le compte du Groupe.

Les entités contributrices aux cotisations acquises par le Groupe dont les données sociales, sociétales et environnementales ne sont pas consolidées sont : Thémis, Macifilia, Apivia Mutuelle, 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. Le périmètre Santé/Prévoyance n'est pas intégré dans les chapitres 3.1.1 - Le risque lié à la baisse de l'attractivité et à la hausse

de la volatilité client et 3.1.2 - Le risque lié à la hausse significative des coûts assujettis à la diminution de la résilience des sociétés, il est consultable dans la déclaration de performance extra-financière de Macif-Mutualité.

La description du modèle d'affaires	1.1	Activités et organisation du groupe Macif
	1.2	La différenciation mutualiste
	2.1	Le marché de l'assurance de l'année 2019
	2.2	Les chiffres clés du groupe Macif en 2019
	2.3	Stratégie et objectifs
La description des principaux risques liés à la société et créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services	3	L'analyse des risques extra-financiers
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 correspondance
Rapport de l'organisme tiers indépendant (avis de conformité et de sincérité)	4.3	Rapport des commissaires aux comptes

La liste des principaux risques extra-financiers n'a pas évolué par rapport à l'exercice 2018, mais un travail de reformulation et précision de ces risques a été réalisé pour l'exercice.

Correspondance des reformulations et précisions des risques	
2018	2019
Risque de disruption	Le risque lié à la baisse de l'attractivité et hausse de la volatilité client
Risque de prime	Le risque lié à la hausse significative des coûts assujettis à la diminution de la résilience des sociétés
Risque solidaire	Le risque lié au manque d'accessibilité à l'assurance
Risque ESG du portefeuille d'investissement	Les risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) du portefeuille d'investissement
Risque RH	Le risque lié à l'inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers
Risque social	Le risque lié à la dégradation du climat social
Risque de corruption	Le risque de corruption
Risque numérique	Le risque numérique

4.3 RAPPORT DES COMMISSAIRES AUX COMPTES

Exercice clos le 31 décembre 2019

En notre qualité de commissaire aux comptes de Macif Sgam, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion sur une base volontaire, en référence aux dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration d'établir une déclaration conforme 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 le site Internet ou 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 application du 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 3000¹:

- 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 ;
- 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 1. 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'entités², pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante ;

¹ ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

² Macif siège social, Macif pôle sud-ouest et Macif-Mutualité.

- 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 présentés en Annexe 1, 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 34 % 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 5 personnes et se sont déroulés entre novembre 2019 et avril 2020 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 les directions 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 applicables 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 conformément 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 n'a pas identifié à ce stade d'indicateurs de performance permettant de couvrir l'ensemble des composantes du risque.

Fait à Paris La Défense, le 23 avril 2020

L'un des commissaires aux comptes

MAZARS SA

PIERRE DE LATUDE

Associé

EDWIGE REY

Associé RSE & Développement durable

* Voir Annexe 1.

Annexe 1 - 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 à la 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

Risque	Indicateur clé de performance* et autres informations vérifiées	Entités auditées
Risque lié à l'inadéquation des compétences avec l'évolution des métiers et Risque lié à la dégradation du climat social	<ul style="list-style-type: none"> - 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 4 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* 	Macif-Mutualité Macif pôle sud ouest Macif siège social
Risque de corruption	- Pourcentage de personnes « à risque » formées en présentiel (dans les entités ayant déployé le dispositif d'anti-corruption)*	Direction conformité Macif
Risque numérique	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de collaborateurs formés aux cyber-risques* - Nombre total de plaintes fondées reçues concernant des atteintes à la confidentialité des données clients - Nombre total de violation de données clients 	Direction conformité Macif
Risque lié à la baisse de l'attractivité et hausse de la volatilité client	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de réclamation Groupe* - Indicateurs de recommandation client (Net Promoter Score)* - Taux de satisfaction globale exprimée par les sociétaires* 	Direction qualité Groupe Direction expérience client responsable domaine Voix du client
Risques ESG	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Part de contrats d'assurance de véhicules à énergies hybrides et électriques* - Nombre d'actions mutualistes réalisées en 2019 - Revue de la politique de <i>stres-test</i> intégrant les éléments environnementaux/ Revue de la prise en compte du risque changement climatique dans les modèles actuariels 	Direction de l'action mutualiste Régions Auvergne Rhône-Alpes et Île-de-France Direction IARD
Risque lié au manque d'accessibilité à l'assurance	- Nombre de dossiers FAS et montant associé*	Macif-Mutualité

