

Déclaration de performance extra-financière

Exercice 2021

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE 2022



INTRODUCTION

La naissance d'Apivia Macif Mutuelle issue de la fusion d'Apivia Mutuelle et de Macif-Mutualité, officialisée au JO le 27 novembre 2020, a pris effet rétroactivement le 1^{er} janvier 2020. Comme le rappelle Edwige Langronier, présidente d'Apivia Macif Mutuelle, cette création est avant tout un projet porteur de sens et d'une ambition forte : toujours mieux protéger nos adhérents, leur proposer des services innovants, adaptés à leurs besoins et contribuer à la réduction des inégalités sociales, territoriales, de santé et d'accès aux soins. Répondre aux attentes et besoins des adhérent(e)s est, depuis toujours, la raison d'être de la mutuelle : "Solidaire pour favoriser l'égalité d'accès aux soins et au bien-être, Apivia Macif Mutuelle s'engage pour une protection accessible à tous."

Conformément à l'ordonnance n°2017 - 1180 du 19 juillet 2017 et au décret du 9 août 2017, Apivia Macif Mutuelle présente sa deuxième Déclaration de Performance Extra-Financière, en réponse à ses obligations réglementaires.

Cette déclaration vise à rendre compte des conséquences de son activité conformément à son objet sur l'ensemble de ses parties prenantes. En qualité de mutuelle relevant du Code de la mutualité, entreprise de l'économie sociale, la responsabilité sociale fait partie intégrante de son ADN et, depuis sa création, ses multiples engagements le démontrent. Par la présente démarche, elle évalue son action et mesure l'impact de son fonctionnement sur son environnement.

Conformément aux attendus réglementaires, cette déclaration comprend :

- une brève description du modèle commercial de l'entreprise ;
- une description des principaux risques extra-financiers liés à l'activité de la mutuelle, ainsi que, lorsque cela est pertinent et proportionné, les risques induits par les relations d'affaires et les produits ou services de l'entreprise ;
- une description de la politique suivie par l'entreprise pour prévenir, atténuer et limiter la survenance de ces risques ;
- une description des résultats de ces politiques incluant des indicateurs clés de performance.

LE MODÈLE D'AFFAIRES D'APIVIA MACIF MUTUELLE

Dans le contexte de regroupement d'Aéma Groupe, le modèle d'affaires a été revu en 2021 pour intégrer le modèle d'affaires d'Apivia Macif Mutuelle à celui d'Aéma Groupe. Le modèle d'affaires d'Apivia Macif Mutuelle a été mis à jour en lien avec les directions suivantes : Direction de la coordination, Direction générale, de la stratégie et du pilotage des transformations, Direction de l'offre, Direction du pilotage économique et Cabinet de la présidence. La veille sur les tendances provient de ces sollicitations et des travaux d'harmonisation menés au sein d'Aéma Groupe, pour que l'ensemble soit cohérent avec le plan stratégique d'Aéma.

→ Présentation d'Apivia Macif Mutuelle

UNE MUTUELLE ENGAGÉE QUI CRÉE DE LA VALEUR SOCIÉTALE

L'accès à l'assurance constitue un enjeu sociétal, économique, financier et politique majeur. Des millions de Françaises et de Français éprouvés par des crises économiques ou des accidents

de la vie (deuil, perte d'emploi, invalidité ou incapacité, problème de santé, divorce, etc.) subissent de plein fouet des fluctuations de revenus fragilisant leur quotidien et leurs projets. Dans cette période difficile marquée par la pandémie, l'engagement d'acteurs ancrés historiquement dans l'économie sociale et solidaire est donc plus que nécessaire.

En tant que mutuelle offrant des contrats de complémentaire santé et de prévoyance, Apivia Macif Mutuelle a un impact concret sur la vie quotidienne de ses adhérents. En effet, à travers la mutualisation et la gestion des risques, la mutuelle offre une protection essentielle lors de la survenance d'événements de la vie (maladie, accident, décès d'un membre de la famille, coût des obsèques, dommages aux biens ou à des tiers, catastrophe naturelle...) en apportant une sécurité financière et un accompagnement à ses adhérents, particuliers comme entreprises. La mutuelle offre ainsi à ses adhérents la possibilité d'être accompagnés au quotidien, d'être orientés dans leur parcours de soins, d'avoir des accès de proximité au sein de lieux d'accueil accessibles. C'est également l'accès à des services complémentaires grâce à des services innovants d'accompagnement pour faire face à des situations d'urgence en apportant un service de qualité reposant sur l'écoute et la bienveillance. Apivia Macif Mutuelle propose à ses adhérents, des contrats qui leur **facilitent l'accès aux soins et au bien-être, à toutes les étapes de leur vie**. Pour ce faire, Apivia Macif Mutuelle maîtrise tous les métiers de la chaîne de l'assurance et de la prévention : analyse des risques et étude des besoins, conception des offres et des services, tarification, gestion des contrats, règlement des prestations, ou encore distribution.

Pour accompagner ses adhérents dans l'accès aux soins, Apivia Macif Mutuelle s'appuie sur un réseau de soins qui leur permet de bénéficier de tarifs maîtrisés, en optique, dentaire et audiologie, ainsi que de nombreux services de prévention et d'information comme la téléconsultation et des services de coaching en ligne sur la nutrition, l'activité physique ou le sommeil.

Apivia Macif Mutuelle met également à disposition de ses adhérents des services d'assistance très protecteurs gérés par son partenaire Inter Mutuelle Assistance pour parer au plus urgent ou les accompagner ainsi que leur famille lors d'événements médicaux comme une hospitalisation, même programmée.

Par ailleurs, Apivia Macif Mutuelle est gestionnaire du dispositif de la CSS (complémentaire santé solidaire) qui a remplacé la CMU-C, et qui permet aux personnes ayant de faibles ressources d'accéder à une couverture complémentaire santé (100 000 bénéficiaires au 31/12/2021).

Enfin, l'engagement d'Apivia Macif Mutuelle - qui s'étend au-delà des seuls adhérents de la mutuelle - s'inscrit également dans cette démarche d'utilité sociétale. Cet engagement prend la forme de mécénats avec des associations d'intérêt général⁽¹⁾ (Collectif Je t'aide, Programme Vivons en forme, Caire 13...), d'actions de sensibilisation (sur la prévention et les aidants) sur les territoires ou encore de sites internet grand public d'information et d'orientation, apivia-prevention.fr et aveclesaidants.fr.

RÉPARTITION GÉOGRAPHIQUE ET EN LIGNE

Grâce à un maillage territorial homogène, Apivia Macif Mutuelle construit une relation forte avec ses adhérents, relation fondée sur l'expertise et l'écoute. Ce maillage territorial s'appuie sur les 530 points d'accueil Macif et les 23 agences d'Apivia et de ses partenaires ainsi que sur les 3 700 courtiers du réseau d'Apivia Courtage répartis en France métropolitaine et dans les territoires ultra-marins. Pour renforcer cette relation au quotidien, Apivia Macif Mutuelle innove dans les canaux digitaux et fournit au tra-

⁽¹⁾Pour plus de détails se reporter au paragraphe sur les risques sociétaux.

vers de ses 7 plateformes téléphoniques la disponibilité attendue par ses adhérents.

Les 200 délégués, les 24 administrateurs et les 3 administrateurs représentants des salariés jouent un rôle important dans la relation et la remontée des attentes et des besoins des adhérents.

→ Grandes tendances du marché

La pression réglementaire sur les complémentaires santé ne cesse de s'intensifier ces dernières années : lisibilité UNOCAM, entrée en vigueur de la résiliation infra annuelle (RIA), mise en place du 100 % Santé en optique, dentaire et audiology.

Cela a pour conséquence d'accentuer la standardisation des offres et tendre ainsi à plus de comparabilité et de pression concurrentielle sur les prix, phénomène accentué par la concentration des acteurs sur le marché, la montée en puissance des bancassureurs et l'arrivée de nouveaux entrants, les assuretechs.

L'intégration dans les offres du 100 % Santé et donc du 0 reste à charge, a permis aux 95 % des Français couverts par une complémentaire santé un meilleur accès aux soins. Pour les mutuelles cela se traduit par une hausse de la sinistralité et de la fréquence des soins et donc par de nouveaux équilibres économiques à trouver entre rentabilité et compétitivité.

Avec un panier de soins rehaussé fortement et pour faire face à des arbitrages économiques, les Français équipés en santé et prévoyance individuelles se sont alors tournés davantage sur des offres d'entrée de gamme.

En effet, si une proportion importante des Français bénéficie d'une aide financière (CSS, contrat collectif...), une partie d'entre eux, notamment les jeunes, les précaires et les retraités peuvent rencontrer des difficultés dans la souscription d'une offre santé. C'est pourquoi le gouvernement a engagé des réflexions pour faciliter l'accès à tous à une couverture de complémentaire santé (rapport HCAAM).

L'IMPACT ENCORE INCERTAIN DE LA CRISE SANITAIRE

Le marché de l'assurance Santé et de la Prévoyance s'inscrit dans un contexte économique incertain lié à une crise sanitaire dont l'impact sur le long-terme reste encore difficile à mesurer. Après une année 2020 qui a enregistré une baisse significative des soins en raison de la fermeture de nombreux services médicaux (notamment lors du premier confinement), 2021 a été marquée par une forte hausse des prestations du fait d'un rattrapage de soins. Apivia Macif Mutuelle a reconduit en 2021 la prise en charge des consultations de psychologues initiée en 2020.

À moyen terme, la crise économique et sociale due à la COVID va impacter le pouvoir d'achat d'une partie de la population. Elle aura comme conséquences de renforcer les défis auxquels le marché est confronté. Ainsi, en santé individuelle, les organismes pourraient faire face à une baisse des niveaux de couverture et une pression concurrentielle accrue. Une moindre croissance sur certains produits de prévoyance individuelle est envisagée en raison d'arbitrages budgétaires des ménages. Une autre inconnue concerne la pérennisation ou non, de la modification des comportements et habitudes de consommation relevés pendant la crise. Les contraintes en termes de déplacements ont renforcé l'utilisation des outils numériques au détriment des points d'accueil physiques.

CHANGEMENTS RÉGLEMENTAIRES

L'année 2021 a été l'année d'achèvement de deux réformes majeures de la protection sociale complémentaire.

Depuis le 1^{er} janvier 2021, l'offre 100 % Santé, que ce soit en audiology, optique ou dentaire, est accessible à tous les Français bénéficiant d'une complémentaire santé responsable.

L'année 2021 fut, également, la 1^{re} année de mise en œuvre effective de la réforme relative au droit de résiliation à tout moment, après 12 mois d'ancienneté, sans frais des contrats de complémentaire santé, entrée en vigueur le 1^{er} décembre 2020.

Plusieurs autres grandes réformes ont été initiées, quant à elles, en 2021.

L'ordonnance du 17 février 2021 réforme la protection sociale complémentaire des fonctionnaires. Le texte rend obligatoire le financement par l'employeur public d'une contribution à la couverture santé. L'entrée de vigueur de cette réforme sera progressive et son contenu exact doit encore faire l'objet de négociations.

Le 22 mars 2021, la FNMF, la FFA et le CTIP s'engagent à rembourser des consultations de psychologues. Cet engagement visait notamment à répondre aux conséquences de la pandémie de Covid 19 sur le moral des Français. Par la suite, le dispositif dit "MonPsy" a vu le jour en décembre 2021 dans la loi de financement de la Sécurité sociale pour 2022. Le texte a instauré la prise en charge par les régimes obligatoires d'assurance maladie et les OCAM de séances d'accompagnement réalisées par un psychologue. Le dispositif entrera pleinement en vigueur au printemps 2022.

LE RAPPROCHEMENT DES MUTUELLES MACIF ET AÉSIO

L'augmentation régulière du coût de la santé, de la concurrence, une évolution des besoins liés au vieillissement des populations et aux changements environnementaux et une pression réglementaire toujours plus prégnante rendent l'activité des mutuelles de plus en plus complexe. Pourtant, avec plus de 27,9 milliards d'euros remboursés par les complémentaires santé en 2020⁽²⁾ et l'instauration du "reste à charge zéro", leur rôle est plus important d'année en année. C'est dans ce contexte, et pour continuer à offrir la meilleure protection sociale à leurs adhérents, que la Macif et Aésio Mutuelle se sont alliées en 2021 en créant Aéma Groupe en janvier 2021.

Aéma Groupe est présent sur l'ensemble des métiers de l'assurance et couvre 11 millions de personnes répondant ainsi aux besoins assurantiels et serviciels d'un Français sur six. L'acquisition d'Aviva France le 30 septembre 2021 illustre la capacité d'Aéma Groupe d'initier des coopérations et d'accueillir de nouveaux acteurs au bénéfice de ses assurés, pour mieux répondre aux défis d'aujourd'hui et de demain, en tant qu'assureur mutualiste, avec une vision solidaire et durable de la santé.

C'est dans ce contexte qu'a été créée une UMG commune avec Aésio, en Santé et en Prévoyance. En 2021, la première feuille de route commune a été finalisée entre Apivia Macif Mutuelle et des premiers chantiers en matière de performance industrielle et commerciale ont abouti comme le choix d'un réseau de soins et d'un prestataire de tiers payant.

→ Stratégie d'Apivia Macif Mutuelle

QUATRE DÉFIS POUR FAIRE FACE À CES GRANDES TENDANCES

À sa création, Apivia Macif Mutuelle a défini sa raison d'être : **"Solidaire pour favoriser l'égalité d'accès aux soins et au bien-être, Apivia Macif Mutuelle s'engage pour une protection accessible à tous."**

Le plan stratégique 2021-2023 d'Apivia Macif Mutuelle, qui prend le relais du plan #macifutur terminé en 2020, contribue à la réalisation des ambitions de la marque Macif et de la nouvelle UMG, Aésio Macif. Il concrétise les raisons d'être de la Macif, "protéger le présent pour permettre l'avenir", et celle d'Apivia Macif Mutuelle.

⁽²⁾ Source : Rapport 2021 sur la situation financière des organismes complémentaires assurant une couverture santé, Drees, ministère de la Santé.

Pour être un acteur fort et répondre aux enjeux de solidarité, d'accès aux soins et au bien-être, de protection, Apivia Macif Mutuelle doit relever quatre défis principaux :

1. Maintenir et développer l'accessibilité, quel que soit le réseau, physique ou digital, à des offres et services qui répondent à l'ensemble des besoins des adhérents, particuliers ou entreprises.
2. Conduire Apivia Macif Mutuelle vers l'excellence relationnelle. Celle-ci s'appuie sur une forte expertise dans le conseil à ses adhérents y compris dans les parcours digitaux.
3. Devenir un employeur de référence ; ce qui requiert une culture commune pour que chacun trouve sa place dans ce nouveau collectif, en créant les conditions qui favorisent l'autonomie et la responsabilité, l'employabilité des salariés, le développement de la valorisation des compétences comportementales et transversales.
4. La stratégie d'Apivia Macif Mutuelle s'exprime aussi au travers d'engagements sociétaux forts, centrés sur le soutien aux personnes vulnérables, que ce soit via des dispositifs de solidarité à destination de ses adhérents, des actions de prévention ou des partenariats porteurs de sens.

COMPATIBILITÉ DE LA STRATÉGIE AVEC UNE ÉCONOMIE DURABLE ET UNE LIMITATION DU RÉCHAUFFEMENT CLIMATIQUE

Apivia Macif Mutuelle appartient à Aéma groupe, qui pilote les politiques environnementales de l'ensemble des entités qui le composent. Notre cœur d'activité étant le secteur de la santé et portant sur l'humain, la stratégie de la mutuelle a un impact limité sur le réchauffement climatique. Il se peut cependant que la mutuelle soit elle-même impactée par le réchauffement climatique (augmentation de nouvelles maladies ou de maladies tropicales, etc.).

En matière d'économie durable, Apivia Macif Mutuelle démontre un engagement sociétal fort (solidarité, assurance, prévention en matière de santé, fonds d'action sociale...) ; ses activités contribuent à la bonne santé des populations, et à une économie plus robuste sur le long-terme (prévention de maladies, meilleure prise en charge...).

→ Taxonomie

Le 18 juin 2020, la Commission européenne a publié le règlement sur la Taxonomie visant à établir une classification des activités vertes afin d'orienter les flux financiers pour favoriser un développement plus durable et lutter contre le greenwashing.

Le Règlement Taxonomie s'articule autour de six objectifs environnementaux qui sont détaillés ci-dessous :

- atténuation du changement climatique ;
- adaptation au changement climatique ;
- protection et utilisation durable des ressources aquatiques et marines ;
- transition vers une économie circulaire ;
- prévention et réduction de la pollution ;
- protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes.

Une activité économique est considérée comme durable ou "alignée" sur le plan environnemental si cette activité économique :

- contribue substantiellement à un ou plusieurs des objectifs environnementaux ;
- ne cause de préjudice important à aucun des autres objectifs environnementaux définis ;
- est exercée dans le respect des garanties minimales de l'OCDE et du pacte des Nations Unies sur les multinationales ;
- est conforme aux critères d'examen technique établis par la Commission Européenne.

La réglementation Taxonomie à travers les textes délégués adoptés en 2021 précise les activités éligibles à la taxonomie au titre de l'adaptation et l'atténuation du changement climatique. En effet, il est à noter que pour l'exercice 2021, seuls ces deux premiers objectifs environnementaux sont applicables.

Conformément à l'article 8 du règlement Taxonomie, complété par le règlement délégué (UE) 2021/2178 du 6 juillet 2021, Apivia Macif Mutuelle, en tant qu'assureur, doit publier les informations suivantes, à savoir :

- la part des primes émises brutes en assurance non-vie éligibles à la Taxonomie ;
- la part de ses investissements dans des activités économiques éligibles à la Taxonomie.

RATIO SOUSCRIPTION NON-VIE

Conformément à l'annexe 2 du règlement Taxonomie, sont potentiellement éligibles les lignes d'activités d'assurances non-vie suivantes :

- assurance de frais médicaux ;
- assurance de protection de revenu ;
- assurances d'indemnisation des travailleurs ;
- assurance de responsabilité civile automobile ;
- autres assurances de véhicule à moteurs ;
- assurance maritime, aérienne et de transport ;
- assurance incendie et autres dommages aux biens ;
- assurance assistance.

Par ailleurs, les FAQ (questions fréquentes) de la Commission européenne publiées en décembre 2021 précisent que sont éligibles à la Taxonomie, seules les lignes d'activité pouvant offrir une couverture d'assurance explicite contre les aléas climatiques. Conformément aux pratiques de place observées, il apparaît que seules les trois lignes d'activité suivantes intègrent une couverture explicite d'un aléa climatique, à savoir :

- l'assurance de véhicules à moteurs ;
- l'assurance maritime, aérienne et de transport ;
- l'assurance incendie et autres dommages aux biens.

L'activité d'Apivia Macif Mutuelle ne couvrant pas les lignes d'activités précitées, **la part des primes émises brutes en assurance non-vie éligibles à la Taxonomie est égale à zéro pour l'exercice 2021.**

PART DES INVESTISSEMENTS DANS DES ACTIVITÉS ÉCONOMIQUES ÉLIGIBLES À LA TAXONOMIE

Apivia Macif Mutuelle présente ci-dessous l'Indicateur lié aux investissements ou KPI Investissement : Part des investissements (hors obligations souveraines) destinés au financement ou associés à des activités économiques éligibles à la taxonomie / Total des investissements (hors obligations souveraines).

AMM a ainsi calculé la part de ses investissements (hors obligations souveraines) réalisés dans des activités économiques éligibles à la taxonomie européenne (par exemple : immobilier, énergies renouvelables, transport vert, construction durable).

Conformément aux FAQ publiées en février 2022 par la Commission Européenne, la prise en compte d'estimations dans la détermination du montant des actifs éligibles n'est pas autorisée. Par conséquent, AMM a souhaité publier à la fois un ratio réglementaire (sans prise en compte d'estimations) et un ratio volontaire qui inclut les données transmises par un fournisseur de données externes.

Périmètre d'analyse

À fin 2021, l'analyse a été réalisée sur les titres obligataires détenus en direct ainsi que sur l'immobilier détenu en direct. Les

fonds immobiliers, les OPC actions, obligataires et monétaires et les fonds de dettes ne font donc pas partie du périmètre analysé.

Par ailleurs, l'encours investis en trésorerie n'est pas éligible à la taxinomie.

Par ailleurs, il est à noter que la société n'a pas été en mesure d'identifier la part de son portefeuille qui était investi dans des sociétés soumises à la NFRD. Par conséquent, l'analyse d'éligibilité a été réalisée sur l'intégralité du portefeuille en date du 31 décembre 2021.

Ratio Réglementaire

Concernant l'immobilier détenu en direct, Apivia Macif Mutuelle a considéré comme éligible l'immobilier de placement hors comptes courants, pour une valeur de réalisation de 17 M€ en date du 31 décembre 2021.

Ratio Volontaire

Concernant les actifs obligataires, la part de l'encours éligible à la Taxinomie européenne a été calculée sur la base d'informations fournies par un fournisseur de données extra-financières spécialisé.

Chaque émetteur a fait l'objet d'une évaluation du pourcentage de son chiffre d'affaires éligible aux objectifs d'atténuation et d'adaptation au changement climatique au regard des secteurs définis par la Taxinomie verte européenne. Cette analyse inclut parfois des estimations en raison d'une granularité plus fine pour la taxinomie européenne que le reporting par activité des émet-

teurs. Si un émetteur n'a pas pu être évalué, sa part du chiffre d'affaires éligible est égale à zéro.

Indicateurs relatifs aux investissements	Réglementaire		Volontaire	
	En M €	En %	En M €	En %
Encours d'investissements dans les activités économiques éligibles à la taxinomie	17		185	
Encours d'investissements dans des activités économiques non-éligibles à la taxinomie	-		614	
Trésorerie et équivalents de trésorerie	78		78	
Encours non analysé	1 171		390	
Encours dans des produits dérivés	-		-	
Encours d'investissements dans des obligations souveraines	177		177	
Encours d'investissements	1 443		1 443	
Encours d'investissements hors obligations souveraines	1 266		1 266	
Part des investissements dans des activités économiques éligibles à la taxinomie hors obligations souveraines		1,3 %		14,6 %

Au titre de l'exercice 2021, le ratio réglementaire au titre des actifs éligibles au Règlement Taxinomie s'élève à 1,3 % (sans prise en compte d'estimations).

Le ratio volontaire, au regard de la méthodologie décrite précédemment, pour les actifs éligibles au Règlement Taxinomie s'élève à 14,6 % à fin 2021.

Ressources	Activités, gouvernance et valeurs		Impacts
Capital financier <ul style="list-style-type: none"> Cotisations perçues : 1 016 000 000 € Fonds propres : 555 000 000 € Capital intellectuel <ul style="list-style-type: none"> 3 162 046 € dédié à la formation Capital humain <ul style="list-style-type: none"> 1 270 collaborateurs 77% de femmes, dont 58% au CA et 46% au Codir 24 administrateurs et 200 délégués Capital sociétal <ul style="list-style-type: none"> Réseau de distribution : réseau Macif, Apivia, Apivia Courtage, Plateformes téléphoniques, réseau BPCE, Securimut Réseaux de partenaires : <ul style="list-style-type: none"> Techniques : Alméry sur la gestion du tiers payant, Santéclair, GIE MMF, IMA Extra-techniques : Office Santé, VIF, Collectif Je T'aide, Association Petits princes Sponsoring sportifs (rugby, voile, Handisport) 	Les activités d'AMM <div> <div>1. Assurance</div> <div>Conception & pilotage technique de nos offres et développement de services d'assurance et de réassurance</div> </div> <div> <div>2. Distribution</div> <div>Développement d'un modèle multi-canal et utilisation des réseaux propriétaires et non-propriétaires (Macif, AMM courtage)</div> </div> <div> <div>3. Gestion</div> <div>Gestion en compte propre et en compte tiers pour les entités du Groupe ou tiers externes</div> </div> <div> <div>4. Actions mutualistes et solidarité</div> <div>Fonds action sociale, Complémentaire Santé Solidaire, Prévention</div> </div>		Impacts financiers <ul style="list-style-type: none"> Résultat net : 827 000 € Ratio de solvabilité : 192 % Impacts intellectuels <ul style="list-style-type: none"> 5 jours de formation par collaborateur Certification "Engagements de service" - référentiel AFNOR 276 Impacts humains <ul style="list-style-type: none"> Salaires versés : 39 580 000 € Charges versées : 33 190 000 € Index égalité F/H : 97/100 Impacts sociaux et sociétaux <ul style="list-style-type: none"> 1 900 000 adhérents : 1 200 000 personnes protégées en santé ; 950 000 contrats prévoyance ; 100 000 bénéficiaires de la CSS au 31/12/2021 684 772 € versés au titre de l'action sociale 557 actions de prévention en santé et prévoyance sur les territoires Charges brutes des sinistres en 2021 : <ul style="list-style-type: none"> risque vie : 730 270 000 € risque non-vie : 76 310 000 € Impôts payés : 23 800 000 € Montant des encours analysés ESG : 946 160 000 € Net Promoter Score : +22 en santé et +29 en prévoyance Satisfaction client : 89% en santé et 90% en prévoyance
	Gouvernance <p>Notre modèle de gouvernance mutualiste associe les adhérents à la prise de décisions. Notre implantation au cœur des territoires et notre proximité font partie intégrante de nos activités et de notre gouvernance.</p> <p>Au sein d'AMM, la RSE est gérée par l'équipe prévention et enjeux sociétaux. Cette équipe participe notamment aux travaux sur le thème de la RSE au sein d'Aéma Groupe.</p>		
	Nos valeurs <p>Apivia Macif Mutuelle est très attachée aux valeurs mutualistes qui guident ses activités de manière quotidienne :</p> <ul style="list-style-type: none"> Solidarité – nous ne faisons aucune discrimination Liberté – nous privilégions notre indépendance Démocratie – un adhérent, une voix Responsabilité – agir avec rigueur et transparence 		
	Nos parties prenantes : <ul style="list-style-type: none"> Clients particuliers/professionnels Entreprises adhérentes Collaborateurs Professionnels de santé Partenaires Fournisseurs Pouvoirs publics Planète Génération futures 		
	Les familles de risques RSE d'AMM <p>AMM est engagée dans une démarche de développement durable couvrant l'ensemble de ses risques dits « RSE ».</p> <p>Les 5 familles de risques RSE ont été définies en 2021 dans le cadre de l'harmonisation des risques des entités d'Aéma Groupe.</p>		
	<div> <div>Social</div> <div>Éthique</div> <div>ESG & ISR</div> <div>Sociétal</div> <div>Environnement</div> </div>		

LES RISQUES EXTRA-FINANCIERS RETENUS PAR APIVIA MACIF MUTUELLE

→ Des travaux conduits dans le cadre d'Aéma Groupe

Dans le contexte de la création d'Aéma groupe, des travaux d'harmonisation des risques RSE retenus par les différentes entités qui le composent ont été conduits fin 2021 par les services RSE

d'Aésio Mutuelle, d'Apivia Macif Mutuelle, d'Abeille Assurances et de la Macif. Cette analyse, qui s'est également appuyée sur les travaux de la FFA, a permis d'harmoniser les intitulés des risques extra-financiers et de les structurer dans de grandes familles de risques communes.

Les risques et indicateurs définis par le groupe de travail ont ensuite été soumis aux membres du comité de direction d'Apivia Macif Mutuelle qui ont procédé à leur cotation et ont présenté les traitements en place, les indicateurs de performance et, le

cas échéant, les objectifs afférents à chacun des risques. Ces travaux ont été conduits par le service Modélisation et gestion des risques selon les méthodologies usuelles d'analyse des risques afin de garantir la cohérence entre analyse des risques extra-financiers et analyse des risques.

Les risques retenus par Apivia Macif Mutuelle à l'issue de ces travaux ressortissent à cinq grandes catégories.

Risques sociaux
- Inadéquation entre les compétences de nos collaborateurs et les besoins de la mutuelle
- Discrimination
- Désinsertion professionnelle et atteinte à la cohésion sociale
Risques éthiques
- Corruption et atteinte à l'éthique des affaires
- Dysfonctionnement de la gouvernance mutualiste
- Défaillance en matière de cybersécurité et perte de confiance de nos clients, adhérents ou sociétaires
Risques liés à l'ESG & ISR
- Inadéquation entre nos engagements RSE et nos investissements
Risques sociétaux
- Renoncement des populations à l'accès à nos offres de protection des biens et des personnes
- Défaut d'accompagnement de nos personnes protégées et hausse des coûts liés aux prestations
- Offres déconnectées des évolutions sociétales, notamment en matière de RSE
Risques environnementaux
- Impacts environnementaux (notamment climatiques) négatifs et controverses provenant de la mutuelle

LES POLITIQUES ASSOCIÉES AUX RISQUES IDENTIFIÉS

→ Risques sociaux

INADÉQUATION ENTRE LES COMPÉTENCES DES COLLABORATEURS ET LES BESOINS DE LA MUTUELLE

Une inadéquation entre les ressources ou compétences humaines et les besoins d'évolution des postes pour répondre aux changements du marché risqueraient de perturber l'activité d'Apivia Macif Mutuelle d'un point de vue opérationnel (inadéquation avec les besoins), financier (diminution du nombre de clients...) et d'image (baisse de la satisfaction client).

- **Thématiques abordées** : effectifs, recrutements, mobilités internes et formation.
- **Parties prenantes clés associées** : collaborateurs et candidats.
- **Engagement associé au risque** : développer les compétences et l'employabilité de nos collaborateurs et notre attractivité sur le marché du travail.

Politiques en place

La direction des Ressources Humaines (RH) de la Macif définit une politique qui vise à accompagner les collaborateurs dans la construction et l'enrichissement de leur parcours professionnel. Ainsi, l'axe majeur de la politique RH de la Macif est le développement et le renforcement des compétences des collaborateurs au service de ses clients/adhérents et une gestion prospective des emplois et des compétences pour que les compétences des collaborateurs soient alignées avec le plan stratégique de la mutuelle et les besoins du marché. L'ensemble des actions et dispositifs est décliné au niveau d'Apivia Macif Mutuelle par la Direction Expérience Collaborateurs.

La politique RH d'Apivia Macif mutuelle a pour objectif de permettre à chacun d'être acteur de son parcours et de son développement professionnel avec un plan de développement des compétences adapté aux nouveaux enjeux d'évolutions des métiers.

Pour cela, l'entreprise met à la disposition de ses collaborateurs divers dispositifs qui leur permettent d'évaluer leur performance

et d'évoluer à mesure de leur expérience. Le développement des compétences métiers, transversales, managériales, les entretiens de développement professionnel, les mobilités professionnelles dans une logique de parcours, la participation à des projets/missions, sont autant de dispositifs qui les accompagnent tout au long de leur vie professionnelle.

En raison du contexte sanitaire et de la mise en place généralisée du télétravail, les formations à distance prodiguées en 2020 se sont poursuivies en 2021 afin de garantir le maintien et le développement des compétences des salariés. Des actions de formation spécifiques en lien avec la situation (par exemple, le management à distance) ont également été mises en œuvre.

En 2021, Apivia Macif Mutuelle a déployé le nouveau référentiel des fonctions et le nouveau référentiel des compétences de la Macif sur l'ensemble des métiers. Ce référentiel commun, est l'opportunité de parler "la même langue", d'avoir la même référence au moment d'une mobilité, d'un recrutement, d'une évaluation, d'un projet professionnel... Le référentiel de compétences commun et le profil de compétences permettent notamment de visualiser les passerelles accessibles en termes de mobilité.

Résultats et indicateurs

Indicateurs clés de performance		2020	2021
KPI	Nombre de collaborateurs formés sur l'année	1 226	1 282
	Durée moyenne de formation par collaborateur	23 h (MM*)	4,95 jours
Autres indicateurs		2020	2021
Effectifs (CDI et CDD actifs présents au 31/12)		1 198	1 270
Recrutements (CDI, CDD, alternants et mobilités internes)		283	314
Budget consacré à la formation		2 367 149 €	3 162 046 €

MM : données sur le périmètre Macif-Mutualité en 2020.

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



RISQUE DE DISCRIMINATION

Le manque de diversité et l'existence de discriminations au sein des équipes nuirait à la capacité de la mutuelle à comprendre et représenter la société dans son ensemble, et pourrait ainsi nuire à ses opérations (capacité à offrir des services couvrant l'ensemble des besoins). Cela risquerait également de créer des tensions internes entre les équipes (problèmes opérationnels et d'image), pouvant affecter le climat social, et présenter un risque d'image pour la mutuelle.

- **Thématiques abordées** : égalité H/F, discrimination, handicap.
- **Parties prenantes clés associées** : collaborateurs et candidats.
- **Engagement associé au risque** : promouvoir la diversité et lutter contre toute forme de discrimination.

Politiques en place

La politique RH en matière de recrutement ou de promotion de la mutuelle s'appuie sur les compétences des candidats et des collaborateurs actuels et en aucun cas sur des critères discriminants. Cette politique est formalisée dans l'accord signé en 2018 sur la qualité de vie au travail qui traite notamment de l'égalité professionnelle. Les collaborateurs sont également placés sur un pied d'égalité lorsqu'il s'agit de la gestion des compétences : les plans de développement des compétences sont équitables entre les collaborateurs et les collaboratrices.

Il faut par ailleurs souligner les très bons résultats obtenus par la mutuelle en matière d'égalité Homme/Femme avec un Index d'égalité Homme/Femme de 97/100.

Résultats et indicateurs

Indicateurs clés de performance		2020	2021
KPI	Index égalité H/F	97/100	97/100
Autres indicateurs		2020	2021
	Pourcentage de femmes dans l'entreprise		77 %
	Pourcentage de femmes dans le Codir		46 %
	Taux de personnes en situation de handicap	4,2 %	4,2 %
	Nombre de plaintes internes et externes pour harcèlement ou discrimination	0	0

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



DÉSINSERTION PROFESSIONNELLE ET ATTEINTE À LA COHÉSION SOCIALE

Le mal-être au travail et la dégradation du climat social peuvent entraîner une perte de l'engagement, une baisse de la satisfaction globale des collaborateurs et une augmentation de l'absentéisme et du taux de rotation du personnel. Cela impacterait la mutuelle d'un point de vue opérationnel (perte de compétences, absentéisme) et d'image (en cas de grève ou de problèmes médiatisés), ainsi que d'un point de vue financier.

- **Thématiques abordées** : dialogue social, absentéisme, satisfaction au travail, travail à distance, turnover.
- **Parties prenantes clés associées** : collaborateurs, IRP.
- **Engagement associé au risque** : agir pour la santé, qualité de vie et des bonnes conditions de travail.

Politiques en place

Le traitement de ce risque repose sur deux piliers stratégiques : le dialogue social et la qualité de vie au travail.

DIALOGUE SOCIAL

L'organisation en amont de ce dialogue va au-delà des obligations légales : instances conventionnelles, thématiques portées à la négociation allant au-delà de celles prévues par le code du travail, présentation des projets structurants en amont dans le cadre de commissions/réunions techniques permettant un échange et, le cas échéant, des ajustements/évolutions du projet. Parallèlement, la gestion de la crise sanitaire a également nécessité des temps d'échanges importants et des réunions des instances sur ce thème. Cette attention se traduit notamment par le nombre de réunions avec les instances représentatives du personnel : 63 en 2021.

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET ENGAGEMENT DES COLLABORATEURS

L'accord sur la qualité de vie au travail signé en 2018 illustre le rôle fondamental des relations collectives et de l'attention portée aux salariés dans la recherche d'une performance économique durable. Cet accord traite de manière concrète de la conciliation des temps de vie, de l'utilisation des nouvelles technologies, de la préservation de la santé, de l'égalité professionnelle. Il englobe aussi une dimension qui se veut porteuse de sens dans le cadre des valeurs émancipatrices de la responsabilité sociétale de l'entreprise et de son ouverture sur la société :

- la promotion de l'implication des salariés dans des causes portées par Apivia Macif Mutuelle et par la Macif au travers d'associations ;
- le mécénat de compétences : il s'adresse aux collaborateurs seniors qui sont volontaires et qui souhaitent liquider leur retraite (à taux plein) dans les 2 ans. Ils peuvent travailler jusqu'à 20 % de leur temps de travail au sein d'une association d'intérêt général, ou défendant une cause d'utilité publique.

Cet accord cadre est également complété par des accords complémentaires sur les thématiques handicap, diversité, don de jours, travail à distance, le rôle des référents QVT, le pilotage d'indicateurs et des dispositifs de prévention primaire, secondaire, tertiaire aussi bien avec des dimensions collectives qu'individuelles (santé au travail, discrimination, agression, dispositif retour en poste après longues absences, actions de conciliation vie privée/professionnelle, étude d'impacts des projets, etc.)

En 2020, la Macif avait engagé des négociations sur le télétravail qui ont abouti à la signature d'un accord relatif au télétravail le 5 février 2021. Cet accord - applicable aux salariés d'Apivia Macif Mutuelle - définit les modalités du télétravail dans l'entreprise et a été accompagné de fiches pratiques à destination des salariés désireux de télétravailler afin de les accompagner au mieux dans cette modalité de travail. Par ailleurs, la direction a poursuivi son plan d'accompagnement du changement débuté en 2019 en raison du projet de fusion et du regroupement de l'ensemble des salariés issus du GIE Couleurs Mutuelles et de Macif-Mutualité dans un même collectif.

Enfin, en 2021, Apivia Macif Mutuelle a poursuivi ses actions d'accompagnement de tous les salariés dans un contexte de pandémie, aussi bien sur une dimension collective qu'individuelle, afin qu'ils puissent exercer leurs activités dans le cadre d'un travail à distance généralisé pour plus de 90 % des salariés.

Résultats, indicateurs et objectifs

Indicateurs clés de performance		2020	2021
KPI	Taux de rotation du personnel	3,64 %	3,54 %
Bien-être au travail		2020	2021
	Taux d'absentéisme (CDI uniquement) - Maladie	5,11 %	4,5 %
Dialogue social		2020	2021
	Nombre de réunions avec les instances représentatives du personnel	23	63

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



→ Risques éthiques

CORRUPTION ET ATTEINTE À L'ÉTHIQUE DES AFFAIRES

Un manquement avéré à l'éthique des affaires de la mutuelle (corruption, blanchiment...) présenterait un risque réglementaire (enfreinte à la loi, condamnation...), financier (amende, réparations...) et d'image (publication dans les médias...). La mutuelle doit également rester vigilante sur la thématique des achats responsables afin de prévenir des risques ESG dans sa chaîne de valeur, notamment en matière de Droits de l'Homme.

- **Thématiques abordées** : éthique des affaires, corruption, blanchiment, achats responsables.
- **Parties prenantes clés associées** : collaborateurs, fournisseurs.
- **Engagement associé au risque** : prévenir la corruption et développer l'éthique des affaires.

Politiques en place

La vision d'Apivia Macif Mutuelle en matière d'éthique met en avant les valeurs :

- d'**humanité** (intégrité, bienveillance, humanisme) ;
- de **citoyenneté** (représentativité, gouvernance démocratique, mutualisme, consensus) ;
- de **responsabilité sociale** (prévention, solidarité, force du collectif et engagements sociétaux).

Un code de conduite a été déployé et intégré au règlement intérieur en 2021. En cas d'enfreinte à ce code de conduite, notamment au regard des dispositions "Sapin II" de lutte contre la corruption, un dispositif d'alerte interne (composé d'un comité anti-corruption et d'un outil d'alerte) mis en place au sein de l'entreprise permet à l'ensemble des collaborateurs :

- d'obtenir des informations et des conseils en cas d'interrogations sur l'interprétation des règles de conduite édictées dans le Code de conduite ou sur la "bonne" conduite à adopter dans une situation qui leur paraîtrait délicate ;
- de signaler de manière désintéressée et de bonne foi l'existence de conduites ou de situations dont ils ont eu personnellement connaissance et qui leur paraîtraient contraires au Code de conduite ou à la loi.

Par ailleurs, pour réduire le risque de fraude, Apivia Macif Mutuelle a mené les actions suivantes :

- la mise en place de dispositifs et l'organisation de la gestion de la fraude à l'assurance ;
- la mise en œuvre de procédures opérationnelles de fraude à l'assurance ;
- la formation des correspondants fraude ;
- la définition d'un reporting ;
- des travaux d'études sur un outil automatisé de détection des cas de fraude à l'assurance ;
- la participation au projet fraude mené par la Macif.

Pour réduire le risque de blanchiment, Apivia Macif Mutuelle a également déployé les actions suivantes :

- la mise en place d'un outil automatisé de filtrage des PPE et de gels des avoirs ;
- la révision des formations LCB/FT permettant de prendre en compte le niveau d'implication des collaborateurs dans la détection des cas de blanchiment ;
- la révision de la classification des risques avec l'identification des cas atypiques propres à son activité ;
- un projet d'automatisation des scénarios de blanchiment ;
- la révision du corpus de procédures LCB/FT, et la participation au projet LCB/FT avec la Macif.

Si Apivia Macif Mutuelle ne dispose pas encore de politiques relatives à la gestion responsable de sa sous-traitance, n'ayant pas encore identifié d'actions à mettre en place dans sa chaîne de valeur, elle suit avec attention les délais de paiement de l'ensemble de ses fournisseurs. En 2021, le délai moyen était de 27,96 jours.

Résultats et indicateurs

Indicateurs clés de performance		2020	2021
KPI	Pourcentage de collaborateurs formés sur la lutte contre la corruption et le trafic d'influence dans l'année	19 %	13 %
	Pourcentage de collaborateurs formés sur les sujets de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme dans l'année	12 %	10 %
Autres indicateurs		2020	2021
	Délai de paiement des fournisseurs (jours)	-	27,96

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



DYSFONCTIONNEMENT DE LA GOUVERNANCE MUTUALISTE

La gouvernance désigne dans sa définition la plus simple, les règles, processus et structures au moyen desquels l'entreprise est définie, gérée et contrôlée. Plus largement, elle peut se définir comme l'ensemble des mécanismes contribuant à aligner la réalité de son fonctionnement sur les objectifs qui lui sont assignés.

Le dysfonctionnement de la gouvernance au sein de la mutuelle pourrait avoir un impact opérationnel (problèmes de processus, de décision) dont découleraient d'autres risques (financier, d'image...). Les instances décisionnaires doivent également être formées aux problématiques RSE afin d'être compétentes sur ces sujets.

- **Thématiques abordées :** gouvernance mutualiste, sensibilisation des instances de gouvernance aux thématiques RSE.
- **Parties prenantes clés associées :** collaborateurs (notamment les instances dirigeantes), adhérents.
- **Engagement associé au risque :** assurer le bon fonctionnement de la gouvernance mutualiste.

Politiques en place

Apivia Macif Mutuelle est régie par le Code de la mutualité et a adopté un système de gouvernance tel que prévu par le Code de la mutualité avec un Conseil d'administration et une dissociation des mandats entre le directeur général et le président du Conseil d'administration.

La gouvernance d'Apivia Macif Mutuelle s'inscrit aussi dans le cadre de ses liens avec la Macif. La gouvernance ainsi mise en place tend à assurer une cohérence stratégique et décisionnelle permettant de décliner la stratégie d'Aéma groupe, de la Macif et de la mutuelle et d'en contrôler la bonne application.

Les règles de préparation et d'organisation des travaux du Conseil d'administration et plus généralement de la gouvernance d'Apivia Macif Mutuelle, sont inscrites dans :

- le Code de la mutualité ;
- les statuts de la mutuelle ;
- le règlement intérieur du Conseil d'administration.

La bonne gouvernance de la mutuelle repose enfin sur le contrôle de l'organisation des instances, avec :

- une équipe dédiée de juristes statutaires au sein du secrétariat général ;
- une analyse croisée avec la direction juridique Aéma Groupe ;
- des échanges nourris avec la direction des instances de la Macif ;
- L'appui sur les services compétents au sein de la Macif et de la FNMF.

Par ailleurs, Apivia Macif Mutuelle dispose de 9 commissions rattachées à son Conseil d'administration. Ces commissions n'ont pas de rôle décisionnaire mais elles sont force de proposition et suivent la mise en œuvre des décisions du Conseil d'administration sur des domaines dans lesquels les élus sont par nature impliqués. Des groupes de travail rassemblant les élus ont également été mis en place et notamment un dédié à la RSE.

Les commissions ont deux objectifs communs :

- préparer les travaux du Conseil d'administration en termes de grandes orientations stratégiques relatives à leurs champs de compétences ;
- suivre la mise en œuvre de celles-ci, en évaluant leurs impacts et résultats.

Enfin, un plan triennal fixe les ambitions et une programmation annuelle, avec un accompagnement collectif et individuel pour la formation des administrateurs. La formation des administrateurs sur les sujets de RSE fait partie de cet accompagnement.

Résultats et indicateurs

Taux de participation dans les instances de gouvernance mutualistes		2020	2021
KPI	Taux de présence des administrateurs lors des conseils d'administration > Objectif : 80 %	96 % (MM*) 91 % (AM*)	95 %
	Taux de présence moyen des délégués à l'assemblée générale > Objectif : 50 %	71 % (MM) 82 % (AM)	72,5 %
Sensibilisation des instances de gouvernance à la RSE		2020	2021
	Nombre de réunions du Conseil d'Administration	8 (AM) 9 (MM)	10
	Taux d'administrateurs sensibilisés à la RSE dans le Conseil d'Administration	-	78 %
	Nombre de réunions du groupe de travail RSE de la commission FARSE	-	5
	Nombre de rapports soumis aux instances	21	11
	Nombre de réunions des commissions	-	96

*MM : Macif-Mutualité - AM : Apivia Mutuelle.

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



DÉFAILLANCE EN MATIÈRE DE CYBERSÉCURITÉ ET PERTE DE CONFIANCE DES ADHÉRENTS

La digitalisation croissante des activités d'assurance a conduit à une hausse conséquente du nombre de données personnelles traitées durant les dernières années. La mutuelle utilisant beaucoup de données informatiques, une faille de sécurité dans ses réseaux pourrait engendrer de fortes perturbations opérationnelles (coupure des réseaux, des plateformes d'accès aux services, des centres d'appel, des moyens de paiement...), avec des conséquences financières mais également réglementaires (perte de données confidentielles, RGPD) et d'image (perte de confiance de la part des adhérents et insatisfaction). Le contexte global interne (technique) et externe (cible potentielle pour des attaques) accroît également le risque.

- **Thématiques abordées** : RGPD et violation de données, Sécurité informatique.
- **Parties prenantes clés associées** : clients, autorités.
- **Engagement associé au risque** : garantir la sécurité des systèmes informatiques et la protection des données personnelles.

Politiques en place

CYBERSÉCURITÉ

Une nouvelle organisation de la sécurité des systèmes d'information (SI) a été mise en place pour 2021 sur le périmètre d'Apivia Macif Mutuelle. Cette organisation est focalisée autour de l'amélioration continue avec des comités "Sécurité des Systèmes d'Information" réunis régulièrement à cet effet et des plans de reprise d'activités (PRA) pilotés par le délégataire de gestion SI.

Une cartographie des risques SI liés aux projets en cours a également été réalisée, avec des comités des risques mis en place sur nos projets majeurs. Les ressources et compétences clés nécessaires à Apivia Macif Mutuelle ont été identifiées afin d'être connues, internalisées puis structurées, et les processus critiques de nos équipes sont surveillés. En matière de développement informatique, des dispositifs de formation annuels permettent d'assurer que nos développeurs disposent du niveau le plus à jour en matière de conception, réalisation et de mise en conformité des composants à développer.

Chaque collaborateur dispose d'habilitations définies précisément pour limiter à la fois le risque d'intrusion et pour limiter

l'accès à des données personnelles non-autorisé. Chacun a ainsi accès uniquement aux applications métiers le concernant. Pour améliorer le niveau global de nos équipes en matière de sécurité informatique, une formation sur la cybersécurité a été déployée par le Groupe à destination des collaborateurs.

Pour vérifier leur efficacité et notre vulnérabilité globale, des contrôles de sécurité récurrents sont mis en place dans le cadre des dispositifs d'audits internes de l'entreprise. Des dispositifs de suivi des risques d'intrusion sont également déployés au sein de la mutuelle.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Il existe un dispositif à destination des sociétaires de la Macif et des adhérents d'Apivia Macif Mutuelle. Ce dispositif de protection des données personnelles est constitué d'une notice d'information sur la manière dont les entités du Groupe recueillent et protègent les données personnelles, des raisons pour lesquelles elles traitent ces données et les moyens mis à la disposition des sociétaires/adhérents pour exercer leurs droits. De plus, la protection des données est systématiquement prise en compte dans la relation avec les nouveaux prestataires et en cours de mise à jour avec les prestataires existants (politique d'externalisation comprenant l'activité informatique déléguée et incluant la description des exigences).

Résultats et indicateurs

Indicateur clé de performance		2020	2021
KPI	Pourcentage de collaborateurs formés au RGPD et à la cybersécurité dans l'année		23 %

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



→ Risques liés à l'ESG & ISR

INADÉQUATION ENTRE NOS ENGAGEMENTS RSE ET NOS INVESTISSEMENTS

Apivia Macif-Mutuelle se doit de piloter son portefeuille, sur chaque pilier de l'ESG : environnemental, social, et gouvernance. Ce pilotage s'effectue dans un contexte où la gestion des investissements réalisée par les mutuelles est de plus en plus restreinte par la réglementation et des attentes sociétales fortes. Une mauvaise gestion de ces portefeuilles pourrait être contraire à la réglementation, avec de potentiels impacts réglementaires et d'image.

- **Thématiques abordées** : investissements responsables, ESG, ISR, PRI, gestion des portefeuilles.
- **Parties prenantes clés associées** : fonds d'investissements.
- **Engagement associé au risque** : renforcer notre politique d'investissement responsable au service d'une transition juste.

Politiques en place

Apivia Macif Mutuelle prend en compte aussi bien les risques financiers que les risques extra financiers liés à ses placements.

Une prise en compte insuffisante des enjeux extra-financiers (dits enjeux ESG pour Environnementaux, Sociétaux et de bonne Gouvernance) ainsi que des violations ou accidents liés aux enjeux ESG peuvent conduire à une baisse de la valorisation des actifs et à des risques de réputation importants pour les investisseurs.

La gestion financière des actifs mobiliers d'Apivia Macif Mutuelle est déléguée à OFI AM, société de gestion du groupe Macif. OFI AM, signataire des PRI, poursuit l'intégration progressive des

critères ESG sur toutes les classes d'actifs en portefeuille à la fois pour mieux gérer ses risques mais aussi son rôle d'investisseur responsable. En accord avec sa société de gestion, Apivia Macif Mutuelle prend en compte les critères ESG dans la prise de décisions d'investissement et réalise des analyses pour évaluer ses risques climatiques et les conséquences sociales et sociétales de ses investissements.

Résultats et indicateurs

Indicateurs clés de performance		2020	2021
KPI	Pourcentage du portefeuille couvert par une analyse ESG	99,1 %	98,68 %
	Part des fonds labellisés ISR* ou ayant signé les PRI*	100 %	100 %

*ISR : Investissement socialement responsable.

*PRI : Principes pour l'investissement responsable.

→ Risques sociétaux

RENONCEMENT DES POPULATIONS À L'ACCÈS À NOS OFFRES DE PROTECTION DES BIENS ET DES PERSONNES

La mutuelle doit avoir la capacité de couvrir les populations les plus isolées (personnes âgées, non-formées au numérique, isolées géographiquement ou en difficulté financière), faute de quoi elle risquerait de ne pas remplir son rôle mutualiste et de ne pas pouvoir assister des populations dans le besoin.

- **Thématiques abordées** : fonds d'action sociale, démarches d'intégration des populations, prestation solidarité chômage.
- **Parties prenantes clés associées** : populations concernées.
- **Engagement associé au risque** : développer l'accessibilité à nos services et la solidarité.

Politiques en place

Compte tenu de ses engagements sociétaux, Apivia Macif Mutuelle prête la plus grande attention aux situations de précarité et veille à proposer des offres tenant compte des valeurs mutualistes et répondant aux besoins des adhérents en matière de protection. La raison d'être de la mutuelle, "Solidaire pour favoriser l'égalité d'accès aux soins et au bien-être, Apivia Macif Mutuelle s'engage pour une protection accessible à tous", est au cœur de cet engagement. Cela se traduit par des produits et des tarifs adaptés, l'intervention d'un fonds d'action sociale, des engagements solidaires ou encore des investissements afin de lutter contre les déserts médicaux présents dans certaines zones isolées (prise de participation dans Office Santé).

DES PRODUITS ET DES TARIFS ADAPTÉS AU PLUS GRAND NOMBRE

En concertation avec ses élus, la mutuelle a défini des principes directeurs mutualistes qui s'appliquent aux offres qu'elle développe afin de proposer des contrats qui répondent aux besoins des adhérents au prix le plus juste. En termes de tarifs, l'objectif de la mutuelle est de proposer une complémentaire santé et prévoyance avec un positionnement concurrentiel tarifaire avantageux, adaptée et accessible à tous, en conformité avec sa raison d'être. Des benchmarks concurrentiels réalisés annuellement permettent de comparer les tarifs et les garanties des offres commercialisées avec les principales offres du marché. L'ensemble de ces démarches permet à Apivia Macif Mutuelle d'être moins chère que ses concurrents dans deux-tiers des cas. Par ailleurs, une vigilance particulière est portée sur l'impact des hausses tarifaires sur le pouvoir d'achat des adhérents, de surcroît en temps de pandémie.

En parallèle, l'évolution démographique des différents portefeuilles est suivie afin de pouvoir relever une déformation éventuelle du portefeuille et de mettre en place, le cas échéant, les mesures nécessaires pour éviter la croissance de l'antisélection sur le produit concerné. Ces mesures permettent de redresser des offres déficitaires et donc de pérenniser la capacité finan-

cière de la mutuelle servant à alimenter les dispositifs d'aide existants.

Apivia Macif Mutuelle participe aussi au dispositif Complémentaire Santé Solidaire ; ce dispositif permet de rendre la complémentaire santé accessible aux plus démunis afin de lutter contre le renoncement aux soins. Au 31 décembre 2021, la mutuelle comptait 100 000 bénéficiaires du dispositif Complémentaire Santé Solidaire qui se traduit par des efforts conséquents en termes de tarif au bénéfice de ces adhérents.

FONDS D'ACTION SOCIALE (FAS)

Le FAS peut apporter, après étude du dossier, une aide d'urgence aux adhérents en santé et prévoyance ainsi qu'à leurs ayants droit lorsqu'ils se retrouvent dans des situations exceptionnelles notamment suite à une maladie, un accident ou un décès.

Pour faire connaître le dispositif, des actions de communication régulières sont faites sur les sites internet de la mutuelle et les conseillers sont formés à la détection de populations fragiles et sur les dispositifs élargis des actions sociales en place.

Des mesures ponctuelles, comme l'exonération ou le gel des cotisations en collective peuvent être décidées en soutien aux assurés. Ainsi en 2020, un FAS spécifique au COVID avait été mis en place pour répondre aux besoins de soutien à cette période. Ce dispositif permet l'octroi de secours selon une procédure spécifique pour les adhérents rencontrant des difficultés liées à la crise sanitaire. Ce dispositif a été prolongé en 2021.

LA PRESTATION SOLIDARITÉ CHÔMAGE (PSC)

Le principe de ce dispositif est de prendre en charge, sous certaines conditions, une partie des cotisations d'assurance santé et prévoyance des sociétaires confrontés à la perte de leur emploi. Ce dispositif est également proposé par le groupe Macif pour les cotisations d'assurance logement et véhicule. En 2021, une aide PSC était accordée par Apivia Macif Mutuelle à 1 336 bénéficiaires en santé individuelle et prévoyance individuelle (garantie autonomie et garantie décès).

ENGAGEMENTS SOLIDAIRES

Apivia Macif Mutuelle participe aussi, grâce à l'engagement de ses délégués sur les territoires, au renforcement du lien social et à la promotion des valeurs mutualistes au premier rang desquelles la solidarité. En 2021, par exemple, deux projets significatifs peuvent être soulignés :

- l'engagement auprès des apprentis de la branche café, hôtel, restaurant en lien avec l'UMIH 38 (union des métiers de l'industrie hôtelière de l'Isère) qui visait à accompagner l'insertion professionnelle de ce public jeune fragilisé par le contexte sanitaire ;
- la participation au projet Caire 13 qui est un projet d'accompagnement des travailleurs non-salariés touchés par une maladie chronique évolutive (et particulièrement un cancer) afin de leur permettre de gérer au mieux l'impact de la maladie sur leur vie professionnelle. Ce projet est porté par l'Inca (institut national du cancer), l'Aract (agence régionale pour l'amélioration des conditions de travail) et la médecine du travail.

Par ailleurs, depuis 2010, la mutuelle porte le partenariat de la Macif pour la Journée Nationale des Aidants et mène à ce titre des actions à destination des sociétaires, adhérents et du grand public : ciné-débats, cafés mutualistes Aidants, théâtre forum, stands, conférences etc. Ces actions de proximité sont complétées par des dispositifs à destination des sociétaires et adhérents Macif et Apivia Macif Mutuelle :

- une plateforme d'information et d'orientation digitale et téléphonique apportant conseils, soutien et orientation : le dispositif Macif Solidarité Coups Durs ;
- des garanties d'aides aux aidants en inclusion dans les contrats santé et autonomie afin de proposer aux personnes dans cette situation un panel de prestations d'assistance (aide aux démarches administratives, relais en cas d'urgence, etc.).

Résultats et indicateurs

Des produits et des tarifs adaptés		2020	2021
KPI	Tarif plus avantageux que celui de nos concurrents dans 2 cas sur 3	67 %	68 %
	Coût moyen des prestations payées par personne protégée en santé	391 €	461 €
Fréquence des sinistres en prévoyance :			
- Temporaire Décès - Gamme Z - Particuliers		0,15 %	0,15 %
- Fréquence Obsèques		1,59 %	1,71 %
- Fréquence Invalidité		0,14 %	0,19 %
- Fréquence Incapacité		4,84 %	4,65 %
Fonds d'Action Sociale (FAS)		2020	2021
Dossiers Fonds d'Action Sociale (FAS) acceptés		512	590
Montant global dépensé au titre du FAS		395 927 €	548 328 €
FAS COVID		2020	2021
Nombre de dossiers FAS COVID		436	163
Montant global dépensé au titre du FAS COVID		325 641 €	136 444 €
Prestation Solidarité Chômage		2020	2021
Nombre de contrats ayant bénéficié d'une dérogation en matière de prestation de chômage		1 364	1 336

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



DÉFAUT D'ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES PROTÉGÉES

Durant les dernières années, l'évolution des modes de vie, les progrès de la médecine et de l'hygiène ont entraîné une forte progression des maladies non transmissibles (maladies cardio-vasculaires, cancer, maladies respiratoires chroniques, diabète et maladies mentales)⁽³⁾. Cette progression n'est aujourd'hui pas maîtrisée alors même que les facteurs de risque en sont connus et que nombre de cas pourraient être évités. La mutuelle doit sensibiliser ses adhérents sur les bonnes pratiques d'hygiène et de santé à adopter afin de les aider à agir sur ces facteurs de risque et à terme sur leur santé. L'absence d'accompagnement des adhérents en termes de prévention aurait un impact négatif sur l'utilité sociétale de la mutuelle.

- **Thématiques abordées** : prévenance, prévention, prévoyance, protection, assurance, sensibilisation, reconstruction résiliente.
- **Parties prenantes clés associées** : clients, adhérents.
- **Engagement associé au risque** : faire de la prévention un axe majeur de nos métiers.

Politiques en place

Si les effets directs de la prévention sont difficiles à observer sur le court-terme car ils se produisent sur un temps long, il est indéniable que des habitudes de vie plus saines ont un impact positif sur la santé et permettent de réduire le risque de maladies chroniques.

En tant que mutuelle, Apivia Macif Mutuelle considère que la sensibilisation et l'éducation à la santé sont des missions essentielles. Apivia Macif Mutuelle met à disposition de ses adhérents et du grand public, différents dispositifs de prévention : magazine en ligne, conférences, ateliers découvertes... L'objectif est de donner, au plus grand nombre, des clés pour agir au quotidien sur sa santé à tout âge et d'encourager les adhérents de la mutuelle à adopter des comportements responsables.

Les actions de prévention mises en place concernent différents thèmes définis au niveau national par la Commission prévention, développement de projets et animation de réseaux de partenaires et validés par le Conseil d'administration de la mutuelle. En 2021, les engagements en matière de prévention portaient sur les jeunes et la santé mentale. Ces engagements se traduisent notamment dans le cadre du partenariat avec le programme VIF qui lutte contre l'obésité infantile.

En parallèle, des actions plus généralistes sont mises en place en collaboration avec les régions Macif notamment sur les thèmes suivants :

- les gestes qui sauvent ;
- la nutrition ;
- l'activité physique ;
- le bien-être.

Ces actions, animées par des experts de la prévention et de la santé (médecins, pharmaciens, diététiciens, éducateurs sportifs, psychologues, formateurs aux gestes qui sauvent...), sont non seulement à destination des adhérents d'Apivia Macif Mutuelle mais aussi des sociétaires Macif et, dans certains cas, du grand public. Les chargés de prévention peuvent aussi mettre en place des actions définies au niveau de chaque territoire en fonction des orientations portées par les délégués de proximité. L'objectif global de la mutuelle est d'organiser chaque année 300 actions de prévention sur l'ensemble du territoire.

FOCUS SUR LES ACTIONS VISANT À PROMOUVOIR LA PRATIQUE D'ACTIVITÉS PHYSIQUES ET SPORTIVES

Apivia Macif Mutuelle est engagée sur la thématique du sport santé. Au travers de différents formats, elle interpelle ses adhérents sur l'importance de pratiquer une activité physique quotidienne. Au sein du réseau commercial Rochelais, des temps d'échanges individuels avec une éducatrice sportive ont été proposés aux adhérents entre juin et décembre afin de leur permettre de faire le point sur leurs habitudes. Ce projet a été complété par une conférence intitulée "Bouger pour sa santé ! L'activité physique quotidienne : du sédentaire au sportif de haut niveau, comment la vivre ?" animée par un médecin du sport, ainsi que la mise en place d'un espace dédié sport santé au sein de l'agence constitué d'un vélo et d'un panneau informatif.

Dans le cadre des actions mutualistes, la mutuelle promeut l'activité physique, vecteur de bien-être, avec par exemple des sessions d'initiation à la Marche nordique et au Qi-gong à destination des aidants ou une conférence sur le thème de la sensibilisation à l'activité physique et sportive lors de rencontres santé à Tours.

Par ailleurs, dans le cadre du partenariat avec le programme VIF, la mutuelle a organisé une action de sensibilisation à la lutte contre la sédentarité chez les adolescents en s'appuyant sur les outils du théâtre d'intervention.

Enfin, sur le site www.apivia-prevention.fr, la poursuite d'une série de vidéos "ma santé en mouvement" et un article sur l'activité physique chez les adolescents ont participé à la diffusion des messages de prévention.

Depuis 2020, la plupart des actions de prévention ont dû être repensées afin de s'adapter au contexte sanitaire en utilisant des outils digitaux. En 2021, des webinaires et des parcours de prévention en ligne ont été offerts aux adhérents d'Apivia Macif Mutuelle et aux sociétaires Macif sur de nombreux sujets : parcours bien-être, parcours gestes qui sauvent, ateliers nutrition, etc. La montée en compétences de l'ensemble des parties prenantes sur les outils digitaux a permis d'augmenter significativement le nombre d'actions de prévention en 2021. Si en 2020, l'objectif de 300 actions était loin d'être atteint (55 %), en 2021 il a été largement dépassé avec 557 actions.

⁽³⁾ Selon l'organisation mondiale de la santé, en 2016, 88 % de la mortalité était liée à ces maladies non transmissibles en France - World Health Organization - Non communicable Disease (NCD) Country Profiles, 2018 - France.

Résultats et indicateurs

Indicateurs clés de performance		2020	2021
KPI	Nombre d'actions de prévention réalisées par rapport à l'objectif annuel de 300 actions.	164 actions (484 actions en 2019) soit 55 % de l'objectif	515 actions en marque Macif et 42 actions en marque Apivia soit 185 % de l'objectif
	Nombre de personnes sensibilisées	-	22 401 dont 20 696 en marque Macif et 1 705 en marque Apivia
Autres indicateurs		2020	2021
Trafic des sites internet sur la dimension prévention		aveclesaidants.fr : 12 406 visites apivia-prevention.fr : 80 219 visites	aveclesaidants.fr : 17 172 visites apivia-prevention.fr : 99 064 visites

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



OFFRES DÉCONNECTÉES DES ÉVOLUTIONS SOCIÉTALES, NOTAMMENT EN MATIÈRE DE RSE

Avec l'entrée de nouveaux acteurs sur le marché et l'évolution des attentes des adhérents, le risque est de proposer des offres inadaptées aux besoins ne prenant pas en compte les disruptions technologiques liées au digital, aux évolutions réglementaires et notamment celles du périmètre de remboursement de la sécurité sociale ou encore les nouveaux modes de vie. Les impacts peuvent être des pertes de parts de marché, une baisse du chiffre d'affaires ou rentabilité, et une hausse des coûts d'acquisition.

- **Thématiques abordées** : adéquation entre l'offre et le besoin client dans un contexte de durabilité.
- **Parties prenantes clés associées** : clients et collaborateurs.
- **Engagement associé au risque** : proposer une offre en lien avec les évolutions sociétales.

Politiques en place

SATISFACTION CLIENTS

Apivia Macif Mutuelle est engagée dans une démarche de certification d'engagement de service obtenue auprès de l'AFNOR depuis 2018. Cette démarche, portée au niveau de la Macif, se décline autour de 6 promesses :

- l'accessibilité et la réponse aux demandes ;
- l'assistance ;
- le service après-vente ;
- le conseil ;
- l'écoute clients comprenant un objectif de délai cible pour la réponse aux réclamations ;
- la prévention.

Par ailleurs, Apivia Macif Mutuelle mesure annuellement, à partir de différents indicateurs stratégiques la satisfaction de sa clientèle, la propension à recommander spontanément la mutuelle

dans son entourage. Le taux de satisfaction client cible est ainsi de 89 % en santé individuelle et 88 % en prévoyance individuelle. En 2021, les taux étaient respectivement de 89 % et 90 %.

Autre indicateur, le Net Promoter Score⁽⁴⁾ est déployé en santé et prévoyance à la fois auprès des particuliers et des entreprises. Les résultats en 2021 sont de +22 en santé individuelle et de +29 en prévoyance individuelle, en hausse par rapport à l'année passée.

INNOVATION & DÉVELOPPEMENT

Pour développer la culture de l'innovation et favoriser l'échange de nouvelles idées, Apivia Macif Mutuelle organise régulièrement des animations autour du sujet : organisation de séminaires et colloques sur l'innovation, d'ateliers d'idéations, lancement de hackathons... Des échanges ou partenariats sont également menés avec des start-ups et d'autres acteurs issus de l'écosystème de l'innovation.

LA VEILLE RÉGLEMENTAIRE ET LE LOBBYING

La veille réglementaire et prospective et le lobbying permettent d'anticiper et de développer des stratégies d'influence au regard des évolutions possibles du cadre réglementaire.

Ces activités se traduisent notamment par la publication hebdomadaire du Panorama de l'actualité qui est une veille réglementaire et prospective réalisée par le secrétariat général d'Apivia Macif Mutuelle. Ce panorama est diffusé aux salariés et élus de la mutuelle qui en font la demande. En 2021, 39 numéros ont été publiés et l'ensemble des N-1 des membres du comité de direction l'ont reçu.

La participation des élus de la mutuelle à différentes instances de la FNMF - qui est l'organisation professionnelle qui représente les mutuelles auprès des pouvoirs publics, des institutions et de tous les acteurs de la santé et de la protection sociale - permet aussi à la mutuelle de faire valoir ses positions dans le champ de la protection sociale. L'adhésion à la FNMF est le souhait de participer et de renforcer le mouvement mutualiste, en défendant et en promouvant sa place et son action. La FNMF a pour mission de protéger les mutuelles et de faire entendre la vision des mutuelles. Sans mutuelle aujourd'hui, il est illusoire de pouvoir assurer aux assurés sociaux un accès pour tous à des soins de qualité. En 2021, 11 des administrateurs d'Apivia Macif Mutuelle avaient un mandat au sein de la FNMF.

Résultats et indicateurs

Indicateurs clés de performance		2020	2021
KPI	Taux de satisfaction clients > Objectif : 89 % en santé des particuliers 88 % en prévoyance des particuliers	MM SP : 89,5 % PP : 88 % AM : 86,5 %	SP : 89 % PP : 90 %
	Net Promoter Score	MM SP : +25 AM : +1,3	SP : +22 PP : +29
Autres indicateurs		2020	2021
Nombre de projets "innovation" présentés au CODIR de la mutuelle		5 (1 MM, 4 AM)	4
Nombre de parutions de numéros de la veille		37	39
Part des membres du comité élargi recevant la veille innovation		100 %	100 %
Nombre de collaborateurs recevant la veille		313	352
Nombre d'administrateurs AMM ayant un mandat au sein de la Mutualité Française		2	mandat national : 1 mandat territorial (UT et UR) : 10

SP : Santé Particuliers - MM : Macif-Mutualité

PP : Prévoyance Particuliers - AM : Apivia Mutuelle

⁽⁴⁾ Le Net Promoter Score (NPS) est une mesure stratégique de la satisfaction des clients, fondée sur leur propension à recommander votre marque, produit ou service. Le calcul est fondé sur la réponse à la question suivante : "sur une note de 0 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous notre société/produit/service ?". 10 étant la meilleure note, évidemment. Sont appelés promoteurs les clients ayant répondu 9 ou 10, passifs les 7 ou 8, et détracteurs les 0-6. Le Net Promoteur Score se formule ainsi : NPS = Pourcentage de promoteurs MOINS pourcentage de détracteurs.

→ Risques environnementaux

IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX, NOTAMMENT CLIMATIQUES, ET CONTROVERSES PROVENANT DE LA MUTUELLE

Les réglementations croissantes en matière d'environnement peuvent contraindre la mutuelle en matière d'actions (gestion de ses bâtiments, de ses consommations d'énergie, de ses transports, ...), avec un impact opérationnel, et créer un risque d'image en cas de non-conformité ou de manque d'actions.

- **Thématiques abordées** : consommations d'énergie, de papier, digitalisation, production de déchets et émissions de CO2.
- **Parties prenantes clés associées** : société civile (notamment ONGs), environnement.
- **Engagement associé au risque** : agir pour le climat et protéger la biodiversité.
- **Indicateur clé de performance** : émissions de CO2 liées aux activités internes de l'entreprise (hors investissements et fonds) sur les 3 scopes.

Politiques en place

Les politiques, actions et résultats d'Apivia Macif Mutuelle en matière d'environnement sont directement rattachées aux politiques Macif. Ainsi Apivia Macif Mutuelle s'intègre pleinement dans l'objectif de réduction des gaz à effet de serre de la Macif : réduire de 30 % sa consommation d'énergie d'ici 2025 (VS 2016) et des émissions de gaz à effet de serre associées.

Les indicateurs liés à l'impact environnemental d'Apivia Macif mutuelle sont analysés et consolidés par le Pôle RSE de la Macif. Apivia Macif Mutuelle suit la réglementation en matière d'environnement, notamment en matière d'aménagements des bâtiments et de déclarations (décret tertiaire...).

Résultats et indicateurs

Indicateurs clés de performance		2021
KPI	Total des émissions de CO2 liées aux activités internes de l'entreprise (scopes 1, 2 et 3)	13 360,80 teq CO2
	dont scope 1 :	212,14
	scope 2 :	68,63
	scope 3 :	13 080,04

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent l'ODD suivant :



TABLEAU DES INDICATEURS

→ Indicateurs sociaux

Risque	Indicateur	2020	2021	% évolution
Attractivité de l'entreprise et inadéquation entre les compétences de nos collaborateurs et nos besoins	Nombre de collaborateurs formés sur l'année	1 226	1 282	4,6 %
	Durée moyenne de formation par collaborateur	-	4,95 jours	
	Effectifs (CDI et CDD actifs présents au 31/12)	1 198	1 270	6,0 %
	Recrutements (CDI, CDD, alternants et mobilités internes)	283	314	11,0 %
	Budget consacré à la formation	2 367 149 €	3 162 046 €	33,5 %
Risque de discrimination	Index égalité F/H	97/100	97/100	=
	Pourcentage de femmes dans l'entreprise		77 %	
	Pourcentage de femmes dans le Codir		46 %	
	Taux de personnes en situation de handicap	4,20 %	4,20 %	=
	Nombre de plaintes internes et externes pour harcèlement ou discrimination	0	0	=
Désinsertion professionnelle et atteinte à la cohésion sociale	Taux de rotation du personnel	3,64 %	3,54 %	- 2,7 %
	Taux d'absentéisme	5,11 %	4,50 %	- 11,9 %
	Nombre de réunions avec les instances représentatives du personnel	23	63	

→ Indicateurs éthiques

Risque	Indicateur	2020	2021	% évolution
Corruption et atteinte à l'éthique des affaires	Pourcentage de collaborateurs formés sur la lutte contre la corruption et le trafic d'influence dans l'année	19 %	13 %	- 32,0 %
	Pourcentage de collaborateurs formés sur les sujets de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme dans l'année	12 %	10 %	- 17 %
	Délai de paiement des fournisseurs (jours)	-	27,96	
Dysfonctionnement de la gouvernance mutualiste	Taux de présence d'administrateurs lors des conseils d'administration > Objectif : 80 %	96 % (MM) 91 % (AM)	95 %	
	Taux de présence moyen des délégués à l'assemblée générale > Objectif : 50 %	71 % (MM) 82 % (AM)	72,5 %	
	Nombre de réunions du Conseil d'Administration	8 (AM) 9 (MM)	10	
	Taux d'administrateurs sensibilisés à la RSE dans le Conseil d'Administration	-	78 %	
	Nombre de réunions du groupe de travail RSE de la commission FARSE	-	5	
	Nombre de rapports soumis aux instances	21	11	- 47,6 %
	Nombre de réunions des commissions	-	96	
Défaillance en matière de cybersécurité et perte de confiance de nos clients, adhérents ou sociétaires	Pourcentage de collaborateurs formés au RGPD et à la cybersécurité dans l'année	-	23 %	

→ Indicateurs ESG & ISR

Risque	Indicateur	2020	2021	% évolution
Inadéquation entre nos engagements RSE et nos investissements	Pourcentage du portefeuille couvert par une analyse ESG	99,10 %	98,70 %	- 0,4 %
	Montant des fonds labellisés ISR ou ayant signé les PRI	100 %	100 %	=

→ Indicateurs sociétaux

Risque	Indicateur	2020	2021	% évolution
Renoncement des populations à l'accès à nos offres de protection des personnes	Tarif plus avantageux que celui de nos concurrents dans 2 cas sur 3	67 %	68 %	1,5 %
	Fréquence des sinistres en prévoyance :			
	- Temporaire Décès - Gamme Z - Particuliers	0,15 %	0,15 %	
	- Fréquence Obsèques	1,59 %	1,71 %	
	- Fréquence Invalidité	0,14 %	0,19 %	
	- Fréquence Incapacité	4,84 %	4,65 %	
	Nombre de contrats ayant bénéficié d'une dérogation en matière de prestation de chômage	1 364	1 336	- 2,1 %
	Dossiers Fonds d'Action Sociale (FAS) acceptés	512	590	15,2 %
	Montant global dépensé au titre du FAS	395 927 €	548 328 €	
Défaut d'accompagnement de nos personnes protégées et hausse des coûts liés aux prestations	Nombre de dossiers FAS COVID	436	163	- 62,6 %
	Montant global dépensé au titre du FAS COVID	325 641 €	136 444 €	
	Coût moyen des prestations payées par personne protégée en santé	391 €	461 €	+ 17,9 %
	Nombre d'actions de prévention > Objectif 300 actions par an	164	557	+ 240 %
	Nombre de personnes sensibilisées	-	22 401	
	Trafic des sites internet sur la dimension prévention	aveclesaidants.fr : 12 406 visites apivia-prevention.fr : 80 219 visites	aveclesaidants.fr : 17 172 visites apivia-prevention.fr : 99 064 visites	+ 38,4 % + 23,5 %
Offres déconnectées des évolutions sociétales, notamment en matière de RSE	Taux de satisfaction clients cibles	MM SP : 89,5 % PP : 88 % Apivia Réseau direct : 92,2 % Réseau courtage : 84,5 %	SP : 89,2 % PP : 89,9 %	
	Net Promoter Score	MM Santé individuelle : + 20,6 Assurance prévoyance individuelle : + 25 Apivia Réseau direct : + 8,4 Réseau courtage : - 1,1	SP : + 22 PP : + 29	
	Nombre de projets "innovation" présentés au CODIR de la mutuelle	5	4	- 20,0 %
	Nombre de parutions de numéros de la veille	37	39	5,4 %
	Part des membres du comité élargi recevant la veille innovation	100 %	100 %	=
	Nombre de collaborateurs recevant la veille	313	352	12,5 %
	Part des administrateurs AMM qui ont un mandat au sein de la Mutualité Française	2	11 Dont instances nationales : 1 instances territoriales : 10	100 %

→ Indicateurs environnementaux

Risque	Indicateur	2020	2021
Impacts environnementaux (notamment climatiques) négatifs et controverses provenant de la mutuelle	Total des émissions de CO2 liées aux activités internes de l'entreprise (scopes 1, 2 et 3) dont scope 1 : scope 2 : scope 3 :	-	13 360,80 tég CO2 212,14 68,63 13 080,04

Note méthodologique

Les informations contenues dans cette déclaration sont basées sur l'exercice de l'année civile soit du 1^{er} janvier au 31 décembre de l'année de référence.

PÉRIMÈTRE

Les informations chiffrées de ce rapport sont relatives à Apivia Macif Mutuelle. Pour 2020, s'agissant d'une année de fusion entre Macif-Mutualité et Apivia Mutuelle, les données n'ont pas pu être intégralement consolidées. C'est pourquoi, le cas échéant, le périmètre des données 2020 est précisé dans le rapport : Macif - Mutualité ou Apivia Mutuelle.

THÉMATIQUES EXCLUES

De par son activité, Apivia Macif Mutuelle n'est pas directement concernée 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.

RÉFÉRENTIELS

Les indicateurs sociaux proviennent des référentiels de reporting définis par la Macif. Les données sociétales s'appuient quant à elles sur les données de suivi d'activité des services et directions concernées.

COLLECTE ET CONSOLIDATION DES DONNÉES

Les données sociales quantitatives ont été collectées en lien avec la Direction des Ressources humaines de la Macif à partir du système d'information qui permet entre autres l'élaboration du bilan social. Les données sociales qualitatives ont été rédigées par la Direction de l'expérience collaborateurs d'Apivia Macif Mutuelle.

Les données sociétales ont été fournies par le Service Processus et Expérience client, le Service Modélisation et Gestion des risques, le Service Actuariat Produits, le Service Etudes et Offres, le service Prévention et Enjeux sociétaux, la Direction des Opérations Data et SI, le service Marketing Opérationnel et le Secrétariat Général.

Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la vérification de la déclaration de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2021

Aux Délégués,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes d'Apivia Macif Mutuelle, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le "Référentiel"), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les "Informations" et la "Déclaration"), présentées dans le rapport de gestion de la mutuelle en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce en application des dispositions de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie "Nature et étendue des travaux", et des éléments que nous avons collectés, 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.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la mutuelle.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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, et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

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 tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. 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 de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 4 personnes et se sont déroulés entre novembre 2021 et mars 2022 sur une durée totale d'intervention de 4 semaines.

Nous avons mené une quinzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la Direction Besoins Adhérents, Marques et Services, la Direction Expérience Collaborateurs, la Direction Expérience Collaborateurs, la Direction Vie Institutionnelle, la Direction Offres et Actuariat Produits, la Direction Pilotage des Risques, la Direction de l'Engagement du Groupe Macif, la Direction des Ressources Humaines Aéma Groupe, la Direction des Investissements du GIE Aéma Finance.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité 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'entité, 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 l'ensemble de risques, les travaux ont été menés au niveau des Directions en central ;
- 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 ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux couvrent 100 % des données sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité.

Les procédures mises en œuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Paris La Défense, le 8 avril 2022

L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT

MAZARS SAS

Pierre de LATUDE
Associé

Edwige REY
Associée RSE
& Développement Durable

Siège social : 61 rue Henri-Regnault - 92400 Courbevoie.

ANNEXE 1 - INFORMATIONS CONSIDÉRÉES COMME LES PLUS IMPORTANTES

Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques

- Risques sociaux : manque d'attractivité et inadéquation entre les compétences de nos collaborateurs et les besoins de l'entreprise, risque de discrimination, désinsertion professionnelle et atteinte à la cohésion sociale.
- Risques éthiques : corruption et atteinte à l'éthique des affaires, dysfonctionnement de la gouvernance mutualiste, défaillance en matière de cybersécurité et perte de confiance de nos clients, adhérents ou sociétaires.
- Risques liés à l'ESG et ISR : inadéquation entre nos engagements RSE et nos investissements.
- Risques sociétaux : renoncement des populations à l'accès à nos offres de protection des biens et des personnes, défaut d'accompagnement de nos personnes protégées et hausse des coûts liés aux prestations, impacts environnementaux (notamment climatiques) négatifs et controverses provenant de la mutuelle.

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clé de performance

Risque	Sous-catégories de risque	Indicateurs
Risques sociaux	Inadéquation entre les compétences de nos collaborateurs et nos besoins	Durée moyenne de formation par collaborateur
		Effectif CDI et CDD actif présent au 31/12
		Nombre de recrutements
	Risque de discrimination	Index égalité H/F
		Pourcentage de femmes dans l'entreprise
		Taux de personnes en situation de handicap
		Nombre de plaintes internes et externes pour harcèlement ou discrimination
	Désinsertion professionnelle et atteinte à la cohésion sociale	Ancienneté moyenne
		Taux de rotation du personnel
		Taux d'absentéisme (CDI uniquement) - Maladie
		Nombre de réunions avec les instances représentatives du personnel
Risques éthiques	Corruption et atteinte à l'éthique des affaires	Pourcentage de collaborateurs formés sur la lutte contre la corruption et le trafic d'influence
		Pourcentage de collaborateurs formés sur les sujets de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme
		Nombre d'alertes éthiques avérées (hors sujets RH : discrimination, harcèlement) et traitement
	Dysfonctionnement de la gouvernance mutualiste	Taux de présence d'administrateurs lors des conseils d'administration
		Taux d'administrateurs sensibilisés à la RSE dans le Conseil d'Administration
	Défaillance en matière de cybersécurité et perte de confiance de nos clients, adhérents ou sociétaires	Pourcentage de collaborateurs formés au RGPD et à la cybersécurité
Risques liés à l'ESG & ISR	Inadéquation entre nos engagements RSE et nos investissements	Pourcentage du portefeuille couvert par une analyse ESG
		Pourcentage de fonds/sociétés de gestion labellisés ISR ou ayant signé les PRI
Risques sociétaux	Renoncement des populations à l'accès à nos offres de protection des personnes	Nombre de contrats ayant bénéficié d'une dérogation en matière de prestation de chômage
		Coût moyen des prestations payées par personne protégée
	Défaut d'accompagnement en prévention de nos adhérents et hausse des coûts liés aux prestations	Nombre d'actions de prévention
		Nombre de personnes sensibilisées aux actions de prévention
	Offres et services déconnectés des évolutions sociétales, notamment en matière de RSE	Net Promoter Score
		Taux de satisfaction clients
Risques environnementaux	Impacts environnementaux (notamment climatiques) négatifs et controverses provenant de la mutuelle	Emissions de CO2 liées aux activités internes de l'entreprise



Apivia Macif Mutuelle



Apivia Macif Mutuelle, une entité d'Aéma Groupe.

Mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité et adhérente à la Mutualité Française. SIREN 779 558 501.

Siège social : 17-21 place Étienne Pernet - 75015 Paris cedex 15.

MACIF - MUTUELLE ASSURANCE DES COMMERÇANTS ET INDUSTRIELS DE FRANCE ET DES CADRES ET SALARIÉS DE L'INDUSTRIE ET DU COMMERCE. Société d'assurance mutuelle à cotisations variables - Entreprise régie par le Code des assurances. Siège social : 1 rue Jacques Vandier - 79000 Niort.

