



Déclaration de performance extra-financière 2021

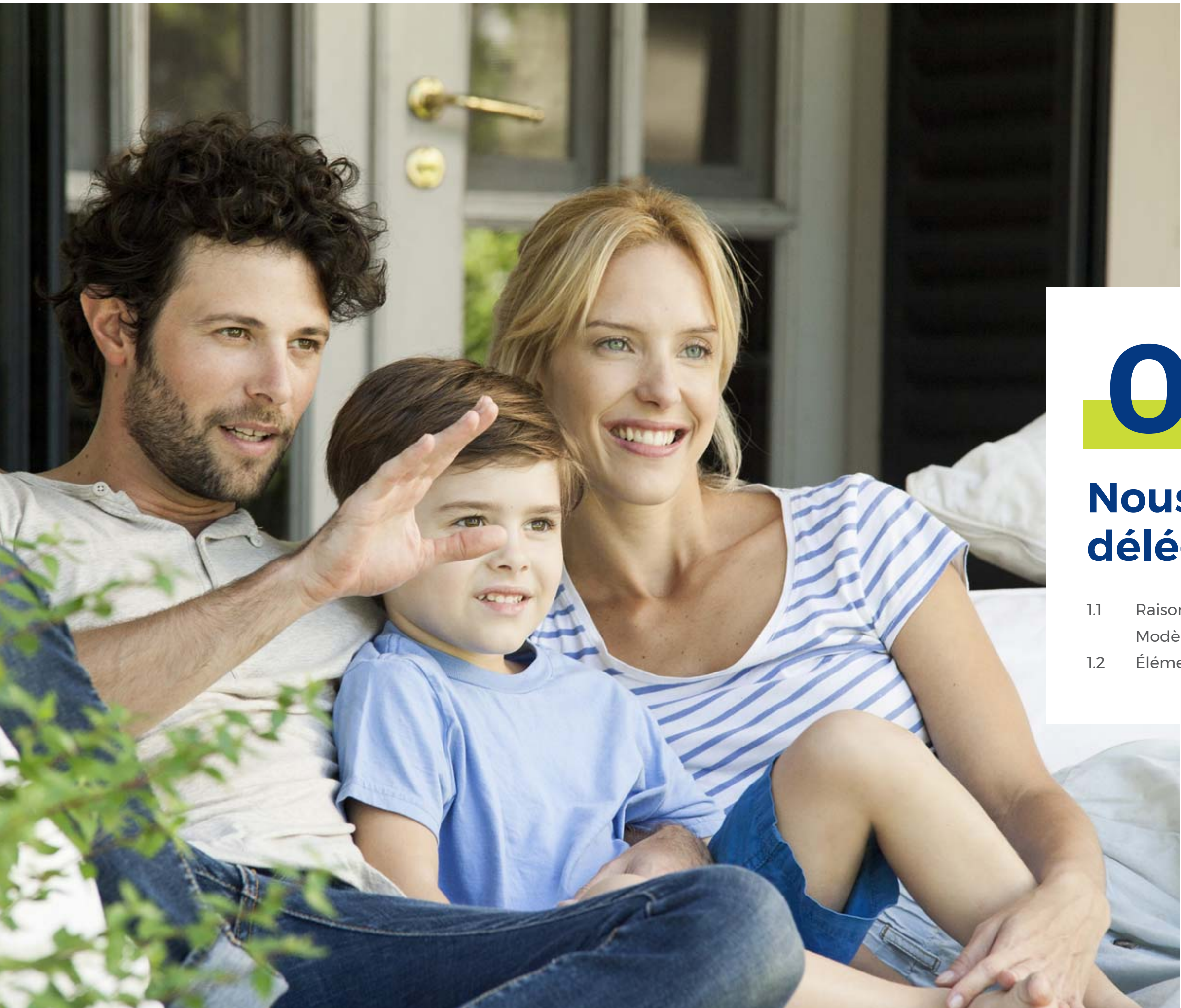


La Macif,
c'est vous.



Sommaire

01	Nous, sociétaires, délégués, salariés	05
1.1	Raison d'être	07
	Modèle d'affaires	08
1.2	Éléments de contexte	10
02	Taxonomie	15
2.1	Ratio relatif à la souscription non-vie	17
2.2	Ratio relatif aux investissements	18
03	Nos engagements RSE et notre maîtrise des risques extra-financiers	21
3.1	Liste des principaux risques et engagements	23
3.2.	Nos engagements sociétaux	25
3.3	Nos engagements sociaux	30
3.4	Nos engagements en matière d'investissement responsable	33
3.5	Nos engagements en matière d'éthique	34
3.6	Nos engagements environnementaux	37
04	Annexes	41
4.1	Note méthodologique	42
4.2	Table de concordance	43
4.3	Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion	44



01

Nous, sociétaires, délégués, salariés

1.1	Raison d'être	07
	Modèle d'affaires	08
1.2	Éléments de contexte	10



La Macif se classe première du secteur assurance dans le domaine de la RSE selon une étude réalisée cette année par l'institut YouGov. Du 8 avril au 6 mai 2021, cet institut international a interrogé ses panélistes à propos de la RSE des grandes marques. La Macif monte sur la première marche du podium dans les catégories « responsabilité sociétale » et « responsabilité environnementale » du secteur assurance. Depuis sa création, celle-ci s'est toujours engagée à mettre son métier d'assureur et ses valeurs mutualistes au service du projet humain face aux enjeux de société, qu'ils soient sociaux ou environnementaux.

1.1 Raison d'être

Nous, sociétaires, délégués, salariés, formons la Macif : une mutuelle d'assurance, ouverte et accessible au plus grand nombre, indépendante et qui agit dans l'intérêt de ses sociétaires.

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

Promesse sociétaires

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

Promesse délégués

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

Promesse salariés

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

Promesse société

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

Un mutualisme vivant qui aligne Raison d'Être et Raison de Faire

Nos ressources



Capital sociétal

- **5,667 millions de sociétaires – clients**, particuliers comme professionnels, à la fois écoutés, compris et accompagnés à chaque moment clés de leur vie sur le plan collectif et individuel.
- Une relation de proximité avec nos **500 points d'accueil physiques ou plateformes téléphoniques** basés en France.



Capital humain

- **9 600 collaborateurs basés en France dont 5 674 conseillers et gestionnaires.**
- En 2021 Création du Centre de Formation des Apprentis (CFA).



- Près de **1 090 délégués formés** et accompagnés qui portent la voix des sociétaires en représentant la mutuelle dans les territoires ; **contribuent à la réalisation des 2 700 actions mutualistes menées en 2021.**



Capital financier

- **2 778 millions d'euros** de fonds propres.
- **5 972 millions d'euros** de cotisations perçues.



Capital environnemental

- **102 681 TCO₂ émises** (scopes 1, 2, 3 hors investissements).

Raison d'être :

“Protéger le présent et permettre l'avenir, pour nous tous et les générations futures.”



Nos activités

Assurance Dommages (IARD)



1^{re} société d'assurance en nombre de contrat auto en 2021

Finance/Épargne



Mutavie « élu Service Client de l'Année » pour 2022 dans la catégorie Assurance de personnes

Gestion d'actifs



70,4 milliards d'euros d'actifs gérés

Santé / Prévoyance



Distributeur des assurances Santé Prévoyance d'Apivia Macif Mutuelle

Raison de faire :

Le plan stratégique 2021-2023 pour conduire l'avenir de la Macif.



01

Être reconnu par nos sociétaires comme le numéro 1 de la relation Client

02

Être reconnu par nos collaborateurs comme un employeur de référence, responsable et digne de confiance

03

Être un acteur engagé dans des grandes causes sociétales

04

Devenir, avec Aésio et Abeille Assurances, l'acteur leader du monde mutualiste au sein d'Aéma Groupe

GRUPE
aéma

Sans but lucratif ni actionnaires à rémunérer, la Macif réinvestit ses profits au bénéfice des sociétaires et dans l'intérêt commun. **3 grands engagements RSE** définis par le conseil d'administration : la **jeunesse**, les **publics fragiles** et l'**environnement**. Trois domaines d'engagement pour y accroître l'efficacité de notre action mutualiste et en démultiplier l'impact.

Notre création de valeur



Impacts sociétaux

- **3 millions d'euros** d'investissement Fondation.
- Création en 2021 d'un nouveau véhicule d'investissement, **Macif Impact ESS**, dédié à l'ESS et à l'impact doté de **20 millions d'euros**.
- **Création en 2021 de Macif solidarité Coups durs**, un dispositif d'accompagnement inédit, entièrement gratuit, créé pour aider les sociétaires Macif qui font face à une situation de vie difficile en leur proposant un accompagnement sur mesure.
- **53 908 diffuseurs** Nombre de personnes physiques ou morales inscrites sur la plateforme de solidarité Diffuz.



Impacts humains

- **Index Égalité professionnelle F/H de 94/100.**
- En 2021, **1 325 personnes** ont été recrutées.
- En 2022, Macif recrutera plus de **1 000 salariés** et **250 alternants**.
- **47 %** des administrateurs élus sont des **femmes**.



Performance - ratios combinés

- **69,8 millions d'euros** Montant du résultat net en dommages.
- **148,5 millions d'euros** Résultat net Macif.
- **284 %** Macif SAM et **238 %** Mutavie ratio de solvabilité.



Empreinte environnementale

- En 2021, diminution de la consommation d'énergie de **18 %** et des **émissions de GES** associées.
- **7 145 millions d'euros / 98 %** de fonds/sociétés de gestion labellisés ISR ou ayant signé les PRI.

1.2 Éléments de contexte

1.2.1 Le marché de l'assurance

1.2.1.1 Assurance de biens et de responsabilité : un retour progressif à la dynamique d'avant crise

La crise sanitaire continue de déstabiliser l'économie, notamment sur le marché du neuf en automobile.

La pénurie de certains composants rallonge les délais et limite la production de véhicules neufs. Les acheteurs ont pu se rabattre sur le marché de l'occasion, qui progresse de 8 % par rapport à 2020.

Le marché de l'immobilier a, quant à lui, repris du souffle, avec un nombre de ventes comparable à celui de 2019. Soutenues par les aides de l'État, les entreprises françaises ont plutôt bien résisté sur la période, avec un nombre de défaillances d'entreprises bien moindre qu'en 2020 et surtout qu'en 2019.

Le montant des cotisations Automobile est en hausse de 4,1 %. Malgré le confinement de début d'année, les fréquences sont reparties à la hausse. Toutes les garanties sont concernées par des évolutions substantielles, à l'exception du vol et de

l'incendie. Sur l'année 2021, la mortalité routière repart à la hausse, +16 % par rapport à 2020 et une baisse de 9 % par rapport à 2019. Les assureurs automobiles restent confrontés à la hausse continue des coûts moyens, tirés par le poids de la réparation automobile et le prix des pièces détachées, qui ne cessent d'augmenter sous l'effet de la sophistication croissante des véhicules.

En 2021, les cotisations Dommage aux biens des particuliers augmentent de 3,5 %. Les garanties climatiques n'ont pas été fortement sollicitées, mais leur baisse est contrebalancée par une augmentation sensible du coût moyen. Au global, la charge des prestations affiche un montant en hausse de 10 %.

Hors sécheresse, le montant des catastrophes naturelles progresse de 5,7 %, suite aux pluies record de début d'année et aux pluies diluviennes qui ont touché la moitié sud en septembre.

1.2.1.2 Finance/Épargne : un record de collecte pour l'assurance-vie

Avec une collecte nette de +23,7 milliards d'euros, l'assurance-vie a rebondi après la décollecte nette de -6,5 milliards d'euros observée en 2020 et atteint un niveau record depuis 2010.

Cette remontée s'explique en grande partie par la hausse du montant de la collecte qui s'élève à 151 milliards d'euros contre 116 milliards l'année précédente. Les sommes reversées par les assureurs à leurs clients sont en hausse de 7 % pour atteindre 127,4 milliards d'euros en 2021 (contre 122,8 milliards en 2020).

L'encours des contrats d'assurance-vie atteint 1 876 milliards d'euros fin 2021 (soit +4,4 % sur un an).

Initiée dans le contexte de taux bas des années précédentes, la hausse des collectes sur les supports en Unités de Compte (UC) se poursuit. Sur l'ensemble de l'année 2021, les versements sur les supports UC ont représenté presque 58,5 milliards d'euros, et ont battu le record de 40,5 milliards de 2020. Cette hausse est portée par le succès grandissant des Plans Épargne Retraite (PER), lancés en octobre 2019, et qui enregistrent un encours

de 29,6 milliards d'euros à fin décembre 2021. À la suite de la crise sanitaire, en 2020, les épargnants se sont tournés vers des supports moins risqués et plus liquides. Les collectes sur les livrets réglementés ont retrouvé, en 2021, un niveau d'avant crise. Les deux principaux livrets réglementés, le livret A et le Livret Développement Durable et Solidaire (LDDS), enregistrent une baisse de la collecte nette. Elle s'élève à 15 milliards d'euros pour le livret A (contre 26 milliards en 2020). La collecte du LDDS connaît également une évolution hausse plus modérée, à 4 milliards d'euros, soit 5 milliards d'euros de moins qu'en 2020. Une hausse du rendement des livrets réglementée a été annoncée par le gouvernement, avec un taux à 1 % depuis le 1^{er} février 2022, contre 0,5 % depuis 2020.

Promulguée en mai 2019, la loi PACTE impose aux assureurs vie de nouvelles obligations en matière d'UC responsables, vertes et solidaires. Ainsi, à compter du 1^{er} janvier 2022, les assureurs vie devront proposer au moins un fonds labellisé ISR d'État, un fonds solidaire et un fonds labellisé Greenfin, label d'État dédié à la finance verte.

1.2.2 Faits Significatifs

1.2.2.1 Plan Stratégique Ma (P)référence

L'année 2021 a été marquée par le lancement en début d'année du nouveau plan stratégique 2021-2023 Ma (P)référence, qui vise l'excellence relationnelle autour de **4 grandes ambitions** à horizon 2023 :

- Devenir le N° 1 de la relation client sur le marché de l'assurance ;
- Être reconnu par nos salariés comme un employeur de référence, responsable et digne de confiance ;

- Être un acteur engagé dans des grandes causes sociétales, en continuité et cohérence avec notre ADN, avec une priorité donnée à la jeunesse, aux publics fragiles et à l'environnement ;

- Devenir le Groupe leader du monde mutualiste dans le cadre d'Aéma Groupe.

Un important programme d'investissements dans nos systèmes d'information initié depuis 2019, « Trajectoire SI », est partie intégrante de ce plan stratégique et constitue le socle de notre transformation.

1.2.2.2 Offres et services

En 2021, première année de mise en œuvre de ce plan stratégique, des avancées significatives et de premières réalisations ont déjà eu lieu :

- **Le déploiement du nouveau territoire de marque de la Macif en fin d'année 2021**, « *La Macif c'est vous* » : une nouvelle signature qui donne le ton, synonyme d'une marque de confiance, simple et authentique ;

- **Le lancement du contrat Macif Pann'Auto (offre mécanique 100 % digital)** permet à nos sociétaires d'affronter plus sereinement les conséquences financières souvent coûteuses d'une panne mécanique, grâce à la prise en charge des réparations auto ;

- **Afin de fluidifier le parcours de nos sociétaires et d'améliorer notre accessibilité :**

- L'accessibilité de nos plateaux téléphoniques a été unifiée sur nos trois métiers, avec un accueil téléphonique de 8 h 00 à 20 h 00 du lundi au vendredi et de 09 h 00 à 17 h 00 le samedi,
- De premiers rendez-vous en visioconférence ont été mis en place avec des conseillers en agence.

- Afin de toujours mieux connaître en anticiper les besoins de nos sociétaires, **un dispositif inédit a été mis en place en 2021, avec une enquête réalisée auprès de l'ensemble des sociétaires, intitulée « Comment allez-vous ? »**. 500 000 d'entre eux y ont répondu, preuve du lien de confiance et de proximité qui unit la Macif à ses sociétaires. Les sociétaires ayant exprimé des difficultés ont été orientés vers nos dispositifs de solidarité.

- **De premières avancées significatives** dans les travaux relatifs à l'évolution de nos **systèmes d'information**.

- **La signature d'un nouvel accord de télétravail et son déploiement au sein des entités Macif SAM** à partir du 1^{er} septembre, dans un objectif d'optimisation de la qualité de vie au travail de nos salariés.

- La création d'un **Centre de Formation des Apprentis Macif** dédié aux métiers de l'assurance, avec 12 classes présentes sur le territoire accueillant 134 alternants sur l'année.

- Dans le cadre de **son engagement sociétal en faveur de la jeunesse**, Macif SAM a été le principal partenaire du parlement des Jeunes, qui a rassemblé plus de 1 000 jeunes et dans le cadre duquel un manifeste a été produit, avec des propositions concrètes à mettre en œuvre à destination des jeunes à l'aune des échéances politiques en 2022. La 1^{re} édition du Baromètre « Les jeunes et l'entreprise » réalisé par Macif SAM et la Fondation Jean-Jaurès a également été présentée, avec l'objectif de connaître les attentes de la jeunesse vis-à-vis de l'entreprise.

1.2.2.3 Covid-19

Face à la crise sanitaire, Macif SAM a pris de nombreuses dispositions « de prévenance » en lien avec sa raison d'être tant en interne pour ses salariés, que pour ses sociétaires mais aussi dans ses contributions solidaires publiques.

Notre responsabilité sanitaire

Depuis 2 ans, Macif SAM place la préservation de la santé de ses collaborateurs au premier plan. Un collectif de crise s'est réuni à fréquence régulière pour aligner les mesures des protocoles sanitaires à ses structures en ayant une posture souvent plus protectrice que celle demandée.

Durant cette année, le travail à distance qui avait été généralisé sur 2020, a perduré dans une formule combinant souplesse et respect des contraintes collaborateurs (arrêt garde d'enfant avec maintien de salaire), avec une succession de périodes de télétravail exceptionnel jusqu'au 5 juillet, puis du 30 novembre à la fin d'année. Macif SAM a été particulièrement vigilante pour assurer la sécurité de ses collaborateurs et adapter régulièrement ses actions en lien avec les mesures gouvernementales.

Les différents épisodes pandémiques vécus en 2021 ne nous ont pas contraints à fermer à nouveau nos agences, restées accessibles toute l'année. Nos sociétaires ont pu continuer à disposer des prestations attendues par les canaux de relation habituelle : par internet et par téléphone, et continuer à se rendre en agence dans des conditions sanitaires sûres.

Résilience organisationnelle

La résilience opérationnelle mise en place sur 2020-2021 a montré ses résultats, et les dispositifs mis en place ont été améliorés voire étendus :

- 70 à 80 % des fonctions télétravaillables ont pu continuer leurs activités à distance ;
- Un renforcement des dispositifs de sécurisation cyber pour les acteurs en télétravail.

La maturité de Macif SAM en matière de résilience (territoriale, cyber...) a ainsi fortement augmenté avec la pandémie : la crise a donc aussi été une opportunité pour accélérer notre transformation. Notre capacité de réponse aux différentes situations de catastrophes (catastrophes naturelles, cyber attaque, incidents industriels, pandémie...) est renforcée pour assurer une continuité de service à nos sociétaires en cas de sinistre.

1.2.2.4 Le groupe Aéma Groupe, un groupe mutualiste de référence en France

Le groupe Aéma Groupe est né le 1^{er} janvier 2021 du rapprochement entre les groupes Aésio et Macif qui ont décidé d'unir leurs marques, leurs métiers et leurs expertises pour devenir le groupe mutualiste de référence en France.

Avec l'acquisition d'Aviva France (devenue Abeille Assurances) en septembre 2021, Aéma Groupe est parvenu à bâtir en moins d'un an, un acteur majeur de la protection en France. Grâce à la complémentarité de ses expertises, ce groupe multimarques, multiréseaux, multimétiers, se place au 5^e rang des acteurs de l'assurance en France et renforce ses positions

sur l'ensemble des métiers de la protection pour accompagner au mieux sa communauté de 11 millions d'assurés (particuliers, professionnels, indépendants, entreprises).

Résolument mutualiste, Aéma Groupe constitue aujourd'hui un acteur de poids du débat public sur les questions de protection des biens et des personnes et dispose de plus de moyens et de force pour innover au service de ses assurés et construire la protection de demain.

Le groupe Aéma Groupe rassemble 18 000 collaborateurs et plus de 1 800 délégués répartis sur le territoire français.

1.2.2.5 Prise de participation majoritaire au sein du courtier en crédit immobilier Crédit Expert

Le 28 avril 2021, Macif SAM a pris une participation majoritaire au sein du courtier en crédit immobilier Crédit Expert. Présent sur l'ensemble du territoire français avec près de vingt agences et fort d'une soixantaine de professionnels, Crédit Expert accompagne environ 5 000 familles chaque année dans leurs projets immobiliers.

En 2021, Macif SAM et Crédit Expert ont poursuivi leurs travaux communs afin de définir les contours d'un partenariat opérationnel en vue d'intégrer ce nouveau service à l'offre Macif et assurer sa mise en œuvre.



02

Taxonomie

2.1	Ratio relatif à la souscription non-vie	17
2.2	Ratio relatif aux investissements	18

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.

Il est à noter que pour l’exercice 2021, seuls les deux premiers objectifs environnementaux sont applicables

- Une activité est définie comme durable ou « alignée » si elle remplit les critères suivants :
1. Contribuer substantiellement à un ou plusieurs des objectifs environnementaux en conformité avec les critères d’examen techniques établis par la Commission européenne.

2. Ne causer aucun préjudice important à l’un des autres objectifs (*Do No Significant Harm*).

3. Elle doit être exercée dans le respect des garanties minimales.

Conformément à l’article 8 du règlement Taxonomie, complété par le règlement délégué (UE) 2021/2178 du 6 juillet 2021, Macif SAM, 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.

2.1 Ratio relatif à la 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.

Ratio réglementaire

Sur ces lignes, qui intègrent explicitement une garantie climatique, l’ensemble de la prime d’assurance (Macif SAM et sa filiale Macifilia) des produits concernés est retenu au numérateur du ratio réglementaire.

Le tableau ci-dessous correspond à l’ensemble des informations requises, au regard, pour cette première publication du ratio réglementaire, de la disponibilité des données et de l’analyse réalisée en interne.

Indicateurs	Montant 2021 <i>M€</i>	Montant 2021 en % des primes émises brutes en assurance non-vie
Primes émises brutes en assurance non-vie	3 568 207	100 %
Primes émises brutes des lignes d’activité mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie	3 228 520	90 %
Primes émises brutes des lignes d’activité mentionnées dans les actes délégués du règlement taxonomie et pouvant offrir une couverture d’assurance explicite contre les aléas climatiques	2 137 361	66 %

- **Indicateurs niveau 1** : primes émises brutes relatives aux 12 lignes d’activité non-vie au sens de la directive Solvabilité 2, à savoir les éléments présentés dans les rapports narratifs.

■ **Indicateurs niveau 2** : primes émises brutes relatives aux produits correspondant aux 8 lignes d’activité mentionnées dans le tableau slide 8. En comparaison avec le niveau 1, les produits de prévoyance ont été retirés.
- **Indicateurs niveau 3** : primes émises brutes relatives aux produits correspondant aux 8 lignes d’activité et pouvant offrir une couverture d’assurance explicite contre les aléas climatiques. En comparaison avec le niveau 2, les garanties de responsabilité civile et d’assistance ont été retirées, ainsi que les produits ne couvrant pas les aléas climatiques.

Au titre de l’exercice 2021, le ratio réglementaire au titre des primes émises brutes en assurance non-vie éligibles au Règlement Taxonomie s’élève à 66 %.

2.2 Ratio relatif aux investissements

Macif 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).

Macif 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).

Périmètre d’analyse

À fin 2021, l'analyse a été réalisée sur les titres obligataires détenus en direct, l'immobilier détenu en direct et les participations dans des groupements forestiers. Les fonds immobiliers, les OPC actions, obligataires et monétaires et les fonds de dettes ne font donc pas partie du périmètre analysé.

Conformément aux FAQs 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, Macif 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.

Par ailleurs, l'encours investi en trésorerie n'est pas éligible à la taxonomie.

De plus, 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, Macif a considéré comme éligible l'immobilier de placement hors comptes courants, pour une valeur de réalisation de 850 M€ en date du 31 décembre 2021.

À cet encours, la valeur des actifs forestiers a été ajoutée soit 68 M€.

Ratio volontaire

Concernant les actifs obligataires, la part de l'encours éligible à la Taxonomie 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 Taxonomie 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 émetteurs. 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 des activités économiques éligibles à la taxonomie	918		3 913	
Encours d'investissements dans des activités économiques non-éligibles à la taxonomie	-		14 000	
Trésorerie et équivalents de trésorerie	2 091		2 091	
Encours non analysé	31 572		14 578	
Encours dans des produits dérivés	-		-	
Encours d'investissements dans des obligations souveraines	6 304		6 304	
Encours d'investissements	40 885		40 885	
Encours d'investissements hors obligations souveraines	34 581		34 581	
Part des investissements dans des activités économiques éligibles à la taxonomie hors obligations souveraines		2,7 %		11,3 %

Au titre de l'exercice 2021, le ratio réglementaire au titre des actifs éligibles au Règlement Taxonomie s'élève à 2,7 % (sans prise en compte d'estimations).

Le ratio volontaire, au regard de la méthodologie décrite précédemment, pour les actifs éligibles au Règlement Taxonomie s'élève à 11,3 % à fin 2021.



03

Nos engagements RSE et notre maîtrise des risques extra-financiers

3.1	Liste des principaux risques et engagements	23
3.2.	Nos engagements sociétaux	25
3.3	Nos engagements sociaux	30
3.4	Nos engagements en matière d'investissement responsable	33
3.5	Nos engagements en matière d'éthique	34
3.6	Nos engagements environnementaux	37

4 fois plus d'avantage à être sociétaire

« La Macif est un collectif qui me protège et me permet de préparer mon avenir. »



Avantages Économiques

Je peux bénéficier de tarifs compétitifs sur mes contrats d'assurances. La Macif, sans actionnaires à rémunérer, réinvestit ses bénéfices au profit de ses sociétaires. Je peux aussi bénéficier de réductions grâce à « Macif Avantages* ».

* Sous conditions.



Avantages Politiques

Je peux agir concrètement sur la gouvernance et l'avenir de la Macif en participant aux consultations, en votant pour mes représentants ou en devenant moi-même délégué.



Avantages Sociétaux

Je peux m'engager pour une société plus citoyenne avec la Macif au travers d'actions mutualistes et de défis solidaires : prévention, RSE (Responsabilité Sociale et Environnementale), plateforme diffuz.com ou encore Fondation d'entreprise.



Avantages Solidaires

Je peux bénéficier des dispositifs de solidarité exceptionnels prévus par la Macif en cas de difficultés* : Macif Solidarité Coups Durs, fonds de solidarité, Prestation solidarité chômage, fonds d'action sociale ...

* Sous conditions.

Les objectifs de développement durable

En septembre 2015, les 193 États membres de l'ONU se sont engagés collectivement pour atteindre dix-sept Objectifs de développement durable (ODD) d'ici 2030. Les dix-sept ODD visent à éradiquer la pauvreté, protéger la planète et garantir la prospérité pour tous. L'atteinte de ces ODD implique la mobilisation de tous (États, collectivités territoriales, entreprises, syndicats, associations, citoyens)

dans une logique de co-responsabilité, de gouvernance ouverte et de partenariat. Afin de souligner la concordance entre nos actions et notre contribution directe ou indirecte aux objectifs de développement durable, des éléments visuels (icônes) sont intégrés au tableau de synthèse de nos 5 thématiques RSE (sociétale, sociale, finance et investissement, éthique, environnement).







Liste des 10 ODD auxquels la Macif contribue :



3.1 Liste des principaux risques et engagements

Le modèle d'affaires de la Macif a été mis à jour en lien avec les directions Finance, Pilotage Économique et Risques. Il prend notamment en compte les travaux de veille et d'harmonisation menés au sein d'Aéma Groupe, pour que l'ensemble soit cohérent avec son plan stratégique. Un travail d'harmonisation des risques des différentes entités qui composent le groupe a également été réalisé en 2021 par les services RSE de Macif, Aésio, Apivia Macif Mutuelle et Abeille Assurances. Des entretiens entre le pôle RSE et les différents métiers de la Macif ont permis de réaliser le travail d'évaluation et de leviers de maîtrise de ces risques extra-financiers. Les directions Gestion des risques, investissements, ressources humaines, expérience client, contrôle interne, ainsi que les métiers IARD et Finance/Épargne, ont notamment contribué à ces rencontres.

À la suite de ce travail d'harmonisation, les risques sont répartis de la manière suivante.

Thématiques RSE	Risques	Engagements	Objectifs de développement durable servi
SOCIÉTAL	Renoncement des citoyens aux services essentiels du quotidien ainsi qu'à nos offres de protection des biens et des personnes	Développer l'accès à la mobilité, à nos services et aux dispositifs de solidarité	 Contribuer à autonomiser les personnes les plus vulnérables en innovant dans les produits et services Une éthique sociale et solidaire des programmes soutenus par la fondation
	Défaut d'accompagnement de nos sociétaires, clients adhérents, à moyen et long terme, et hausse des coûts liés aux à la sinistralité	Faire de la prévention et de l'économie circulaire un axe majeur de nos métiers	 Renforcer la prévention et le traitement de l'abus de substances psychoactives, notamment de stupéfiants et d'alcool Contribuer à diminuer de moitié à l'échelle mondiale le nombre de décès et de blessures dus à des accidents de la route
	Insatisfaction des sociétaires	Satisfaire les sociétaires	
SOCIAL	Inadéquation entre les compétences de nos collaborateurs et nos besoins	Développer les compétences et l'employabilité de nos collaborateurs et notre attractivité sur le marché du travail	 Accompagner les salariés en grande difficulté Travailler avec des entreprises d'insertion
	Risque de discrimination	Promouvoir la diversité et lutter contre toute forme de discrimination	 Mettre en place une politique ambitieuse de santé, sécurité et bien-être au travail visant notamment à réduire les accidents du travail et les risques psychosociaux
	Atteinte au climat social et désengagement au travail	Agir pour la santé qualité de vie et des bonnes conditions de travail	 Se former dans l'entreprise Conditions de travail équitables  Parvenir au plein emploi productif et garantir à toutes les femmes et à tous les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, un travail décent et un salaire égal pour un travail de valeur égale

Thématiques RSE	Risques	Engagements	Objectifs de développement durable servi	
FINANCE/ INVESTISSEMENTS	Inadéquation entre nos engagements RSE et nos investissements	Renforcer notre politique d'investissement responsable au service d'une transition juste	8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE	Promouvoir une croissance économique durable
			11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES	Investir dans des bâtiments à faible impact sur l'environnement et à faible consommation d'énergie
			13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES	Incorporer des mesures relatives aux changements climatiques dans la politique d'investissement
ÉTHIQUE	Corruption et atteinte à l'éthique des affaires	Prévenir la corruption et développer l'éthique des affaires	16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES	Mettre en place un plan de lutte contre la corruption et former ses collaborateurs pour identifier les situations à risques et pour les accompagner afin qu'ils sachent comment se comporter, agir et réagir
	Dysfonctionnement de la gouvernance mutualiste	Assurer le bon fonctionnement de la gouvernance mutualiste		Faire en sorte que le dynamisme, l'ouverture, la participation et la représentation à tous les niveaux caractérisent la prise de décisions
	Défaillance en matière de cyber sécurité et perte de confiance de nos clients, adhérents ou sociétaires	Garantir la sécurité des systèmes informatiques et la protection des données personnelles		Droits humains et protection de la vie privée
ENVIRONNEMENT	Offres et services non-adaptés au changement climatique	Accompagner ses sociétaires et adhérents face aux conséquences du changement climatique.	13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES	Renforcer, la résilience et les capacités d'adaptation face aux aléas climatiques et aux catastrophes naturelles liées au climat
			15 VIE TERRESTRE	Développer des produits et services qui permettent de lutter contre le changement climatique et les émissions de GES
			7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN CÔÛT ABORDABLE	Préservation des écosystèmes terrestres
	Impacts environnementaux (notamment climatiques) négatifs et controverses provenant de la mutuelle	Agir pour le climat et protéger la biodiversité		Sensibiliser aux consommations énergétiques
				Réaliser des audits énergétiques
				Augmenter la part d'énergie renouvelable consommée

3.2. Nos engagements sociétaux

3.2.1 Développer l'accès à la mobilité, à nos services et aux dispositifs de solidarité

SOCIÉTAL	Risques	Renoncement des citoyens aux services essentiels du quotidien ainsi qu'à nos offres de protection des biens et des personnes		
	Engagements	Développer l'accès à la mobilité, à nos services et aux dispositifs de solidarité		
	Indicateurs clés	2020	2021	Évolution
	Nombre de dossiers Fonsomacif étudiés	2 340	2 186	NA
	Taux d'acceptation dossiers Fonsomacif	83 %	76 %	NA
	Montant total Prestation solidarité chômage	4,2 millions d'euros	4,9 millions d'euros	↗

La Macif doit être en capacité de couvrir les populations les plus fragiles (personnes âgées, non-formées au numérique, isolées géographiquement, en difficulté financière, en situation de handicap) faute de quoi elle risquerait de ne pas remplir son rôle mutualiste et de ne pas pouvoir assister des populations dans le besoin. Dans le cadre de son engagement sociétal, Macif SAM se doit également de contribuer à construire une économie durable et une société meilleure et plus juste.

L'essentiel accessible à tous

Une assurance est un produit singulier. Sans doute l'un des rares que l'on achète en espérant ne jamais avoir à s'en servir. Et pourtant, sans elle, à quelles conditions pourrions-nous circuler sur les routes, acheter une maison, nous soigner, investir pour développer une activité professionnelle ? L'assurance est tout simplement essentielle et permet d'avoir des projets, de prendre des risques en toute sécurité. « **L'assurance, c'est la vie.** » La Macif souhaite rendre cet essentiel accessible au plus grand nombre.

La Macif, partenaire pour la vie

La Macif est « un assureur de la famille ». La famille doit pouvoir compter durablement sur nous à chaque « moment-clé » de la vie. Parce qu'il arrive de rencontrer dans la vie des situations difficilement prévisibles, nous proposons des dispositifs de solidarité complémentaires pour protéger nos sociétaires de situations particulières non prises en charge :

■ La Prestation Solidarité Chômage :

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

■ Le Fonds de Solidarité :

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

Macif Solidarité Coups Durs

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

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

Le dispositif Macif Solidarité Coups Durs a permis d'établir 12 291 contacts, 7 810 accompagnements conseillers et 700 nouveaux parcours renforcés en 2021.

La démarche Égalis

Initiée en 2003, Macif Égalis est une démarche visant, entre autres, à rendre les produits et services du groupe Macif accessibles aux personnes en situation de handicap, tout en prenant en compte leurs besoins spécifiques. C'est le cas par exemple pour :

- L'assurance des aménagements du véhicule liés au handicap sans supplément de cotisation ;
- L'assurance des prothèses auditives en cas de bris ou de vol ;
- L'indemnisation du fauteuil roulant ou de l'appareil d'assistance médicale à la suite d'un sinistre garanti ;

- Les remboursements spécifiques basse vision pour les cannes blanches ou télescopiques et les loupes ;
- La prise en charge des frais vétérinaires ou chirurgicaux d'un chien guide ou d'assistance en cas de maladie ou d'accident.

Les points d'accueil Macif, déjà accessibles aux personnes à mobilité réduite, ont tous été aménagés pour être handi-accueillants. Grâce au service Sourdline, les personnes sourdes et malentendantes ont accès aux offres de Macif SAM à distance. Macif SAM a également mis en place un dispositif pour les personnes déficientes visuelles à l'association HandiCaPZéro : livret d'accueil, contrats d'assurance Habitation, courriers, etc. en braille, caractères agrandis ou audio.

En 2021, la Macif a obtenu le prix « Innovation surdité » en association avec la start-up KEIA organisé par la Fondation pour l'audition suite à la proposition d'un avatar capable de transcrire instantanément du texte courant en langue des signes française. Une expérimentation de cet outil sera prochainement réalisée dans le champ du constat amiable.

Pour que la terre reste humaine

Assureur, employeur, investisseur, mécène, etc., la Macif est un acteur social à de nombreux titres.



Diffuz, la plateforme solidaire lancée en 2017 par la Macif, illustre l'engagement solidaire accessible à tous : « La solidarité, comme je veux, quand je veux, où je veux ». Diffuz propose de nouvelles formes d'engagement aux citoyens (Facile, Accessible, Utile) et permet aux associations de trouver des bénévoles pour des missions de courte durée. Diffuz compte plus de 53 000 citoyens inscrits et plus de 1 600 associations.



Fondation

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

dix délégations régionales, la Fondation Macif dispose d'une proximité géographique qui lui permet de détecter les besoins des habitants et de collaborer étroitement avec les acteurs socioéconomiques implantés localement. Cet ancrage local garantit une veille sur des besoins émergents et lui permet d'agir en véritable laboratoire des nouvelles formes de solidarité et d'accompagner leur essaimage éventuel au travers du programme P'INS. Les équipes et les élus de la Fondation :

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

En 2021 la Fondation Macif a soutenu 90 projets de mobilité solidaire, durable et inversée (faire venir le service à la personne), permettant aux populations vulnérables d'avoir accès aux services essentiels : emploi, formation, santé, commerces, culture.

Elle accompagne 11 expérimentations de transports solidaires dans les territoires, en partenariat avec le CEREMA. Pour outiller les expérimentations qu'elle accompagne, elle a développé avec l'ESSEC un référentiel d'évaluation d'impact des projets de mobilité solidaire. Enfin, elle a réalisé, en partenariat avec les grands acteurs de la solidarité, un plaidoyer auprès des collectivités territoriales pour une mobilité inclusive.

Montant total des projets Fondation en mobilité solidaire, durable et inversée : 1,5 millions d'euros.

La Fondation Macif a déterminé une nouvelle orientation emblématique pour 2022/2023 : Habiter durablement, habiter autrement pour mieux vivre ensemble.

Fonds impact ESS

Macif Impact ESS accompagne des structures à impact et de l'ESS implantées sur les territoires dans les domaines de la mobilité, de l'habitat, de l'épargne solidaire ou de la santé. Objectif : devenir partenaire de leur développement afin de les aider à pérenniser leur activité. Pour sa première année d'exercice, Macif Impact ESS a financé et accompagné 5 structures à forts impacts social et environnemental. Ces financements représentent un montant de près de 3 millions d'euros.

3.2.2 Faire de la prévention et de l'économie circulaire un axe majeur de nos métiers nos métiers

SOCIÉTAL	Risques	Défaut d'accompagnement de nos sociétaires, clients adhérents à moyen et long terme, et hausse des coûts liés à la sinistralité		
	Engagements	Faire de la prévention et de l'économie circulaire un axe majeur de nos métiers		
	Indicateurs clés	2020	2021	Évolution
	Nombre d'actions de sensibilisation	1 238	1 457	↗
	Taux de réemploi	10,93 %	12,61 %	↗
	Taux de réparation global pour l'ensemble des dossiers bris de glace automobile	17,91 %	19,95 %	↗

La mutuelle doit sensibiliser ses clients sur les bonnes pratiques à adopter afin de prévenir les conduites à risque, protéger ses clients et répondre à leurs besoins à travers une offre et de services adaptés.

Prévenir

La prévention est un élément central, en effet, le premier niveau de protection offert à nos sociétaires consiste à les les éclairer afin de leur permettre de prendre les meilleurs décisions dans les meilleurs dispositions et ainsi prévenir les accidents de la vie qui pourraient les frapper.

Nouvelles mobilités

La Prévention a poursuivi le déploiement des pistes « nouvelles mobilités » initiées en 2019. Résolument tournée vers l'accompagnement des utilisateurs de mobilité douce, cette approche a permis d'aborder une grande diversité de thématiques : conseils de circulation et d'utilisation des engins sur une piste sécurisée ; équipements de protection individuelles recommandés ; visibilité ; et obligation d'assurance. Autant de sujets abordés, avec les 1 200 participants et les 10 000 visiteurs rencontrés en 2021.

Froid, prévention auto et habitat : une campagne pleine d'innovations !

Immerger le lecteur et le rendre acteur avec une page web interactive : tel a été le pari de la campagne de prévention auto et habitat à l'arrivée du froid, un nouveau procédé où le lecteur a pu vivre de façon ludique – et à son rythme – une prévention moins anxiogène. Les sociétaires sont restés en moyenne 4 minutes 30 secondes sur la page. Cette campagne a été récompensée par trois prix, dont celui de l'Argus d'or de la meilleure campagne de communication externe.

La prévention moto

La Macif a créé un écosystème autour de la moto au service de la communauté Macif Riders et notamment le développement de partenariats avec des constructeurs d'airbags spécialement conçu pour la moto. Plus de 200 actions dans les territoires, dont 120 avec le Groupement pour la promotion des airbags, ont été menées. La vidéo de promotion de l'airbag vue plus de 1,6 million de fois sur YouTube a été primée à deux reprises (grand prix stratégie et de la communication éditoriale et Cas d'OR – grand prix de la vidéo numérique). 1 000 airbags moto ont été vendus aux sociétaires sur Macif Avantages et une page dédiée proposant une expérience en réalité augmentée a été créée.

En 2022 un outil d'immersion et de réflexion afin de lutter contre les addictions sera construit par et pour des jeunes sous forme d'escape game.

« Donnons des Elles au vélo »



« Donnons des Elles au vélo » est une association féminine qui propose d'effectuer les étapes du Tour de France à vélo la veille du Tour officiel masculin. À travers le soutien de cette initiative, la Macif promeut le sport santé, tout en accompagnant la pratique du vélo avec des messages de prévention. Cette initiative constitue une formidable aventure humaine (1 024 participantes).

Les mini sauveteurs

Partenaire de la SNSM depuis plus de 30 ans, la prévention Macif effectue une tournée des plages chaque année depuis 2019 pour sensibiliser les enfants de 7 à 12 ans aux gestes qui sauvent. Plus de 1 000 enfants ont été formés et plus de 5 000 personnes ont été rencontrées en 2021.

Réparer

Malgré tous nos efforts de prévention, des sinistres surviendront toujours. Le cœur de notre métier consiste alors à en réparer les conséquences avec le plus grand professionnalisme, la plus grande réactivité, de la manière la plus durable et la plus juste qui soit.

- Par l'intermédiaire de ses experts, Macif propose systématiquement à ses sociétaires, pour réparer leur véhicule, l'utilisation de pièces issues de l'économie circulaire (PIEC) aussi appelées pièces de réemploi. Ces pièces permettent d'optimiser le recyclage des véhicules retirés de la circulation et réduit l'impact écologique lié à la production de pièces neuves tout en contribuant à la maîtrise du coût des sinistres. À noter que ces pièces d'origine constructeur ont les mêmes qualités techniques

et esthétiques que des pièces neuves, garantissant ainsi la remise en état du véhicule dans les règles de l'art. En 2021, 12,6 % des véhicules 4 roues réparables ont bénéficié de l'utilisation d'au moins une pièce de réemploi.

- Par ailleurs, la Macif sensibilise ses réseaux d'experts afin d'optimiser le taux de réparabilité des pièces et par voie de conséquence celui des véhicules endommagés lors d'un sinistre. L'objectif étant de réparer 90 % des véhicules accidentés et ainsi en déclarer en épave moins de 10 %.
- La Macif a également incité ses réparateurs agréés bris de glace à privilégier la réparation des impacts sur les pare-brise plutôt que de procéder à leur remplacement. À ce titre en 2021, 19,95 % des pare-brise endommagés ont été réparés avec comme objectif d'atteindre un taux de 20 %.
- La Mutuelle agit pour une mobilité plus durable en proposant une tarification d'assurance automobile construite pour encourager le développement des véhicules à énergies plus propres dans le parc automobile français. Grâce à son offre Macif C'Parti, la Macif incite à une mobilité tout compris avec une offre très compétitive notamment sur les véhicules électriques.

3.2.3 Satisfaire les sociétaires et adhérents

SOCIÉTAL	Risques	Insatisfaction des sociétaires		
	Engagements	Satisfaire les clients, sociétaires et adhérents		
	Indicateurs clés	2020	2021	Évolution
	NPS transactionnel (issus des enquêtes à chaud en agence)	70	69	↘

Nous devons remédier à l'insatisfaction des sociétaires liée à une offre inadaptée à leurs nouveaux besoins, au bouleversement du marché, à une mauvaise compréhension des contrats et garanties ou bien encore à un défaut en matière de devoir de conseil, représente un risque d'image avec de potentielles conséquences financières.

S'adapter aux nouveaux usages

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

En matière de mobilité Macif SAM accompagne ses sociétaires en apportant des solutions d'assurance sur l'ensemble de la gamme Autopartage. Les véhicules peuvent être empruntés :

- À des entreprises par des particuliers (BtoC) ;
- En ligne *via* un intermédiaire (BtoBtoC) ;
- En boucle retour (le véhicule est restitué à la même station) ;

- En trace directe (le conducteur n'est pas obligé de revenir à son point de départ pour rendre le véhicule emprunté) ;
- Entre particuliers (PtoP), avec des acteurs tels que Citiz, Communauto ou Ubeequo notamment.

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

Travailler sur l'évolution des modes de consommation

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



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

Attentif à la satisfaction de ses sociétaires, la Macif réaffirme son engagement pour un service de qualité.

En novembre 2021, la Macif a été certifiée par l'Association française de normalisation (Afnor), sur le référentiel engagement de service « Solutions Mutualiste de protection ».

Nos sociétaires / adhérents bénéficient ainsi d'un niveau de service plus lisible et harmonisé sur les trois métiers de l'assurance : Assurance dommages, Santé-prévoyance, et Assurance-vie.

Cette certification atteste également des efforts de la Macif en faveur d'engagements qui donnent du sens à l'esprit mutualiste. Elles reflètent aussi la satisfaction globale exprimée par les sociétaires.

En assurance vie, Mutavie est à nouveau Élu Service client de l'année 2022 (catégorie Assurances de personnes).

Ces récompenses rapprochent la Macif de son ambition de devenir le N° 1 de la relation client en œuvrant chaque jour pour assurer le meilleur service auprès de ses 5,6 millions de sociétaires.

La revue qualitative des engagements de service sur les trois métiers de la Macif

En novembre dernier, à l'issue de l'audit initial réalisé par Afnor Certification, la Macif a obtenu pour la 1re fois une certification de service couvrant les activités de ses trois métiers (Assurance dommages, Santé-Prévoyance et Assurance-vie.) Cette certification valorise les engagements pris en faveur de ses sociétaires / adhérents.

« Un nouveau challenge relevé par ce regroupement des 3 référentiels des 3 entités dans un contexte difficile. L'excellence relationnelle est au cœur de la stratégie de la Macif : les 4 auditeurs ont tous été impressionnés par le niveau de compétence des conseillers et surtout par la disponibilité, l'attention, l'enthousiasme, l'empathie qu'ils témoignent auprès des sociétaires quel que soit le canal d'entrée. » (Extrait du rapport d'audit AFNOR).

Valorisation du savoir-faire relationnel et expérientiel Macif

En adéquation avec son ambition stratégique d'être n° 1 de la Relation Client, Macif SAM s'est engagée en 2021, de manière volontariste et proactive, dans une démarche de valorisation et de reconnaissance de la qualité de sa relation client et de son expérience client, en participant à des trophées externes. Sur la dimension Expérience client, elle s'est vu décerner par l'Association Française de la Relation (AFRC) Client une Palme pour son dispositif interne de gestion des réclamations. Un Trophée de l'Assurance a également récompensé le dispositif « Les Essentiels » qui vise l'adoption par l'ensemble des collaborateurs d'une posture d'excellence orientée client.

Macif SAM s'est également engagée dans une certification de sa relation client délivrée conjointement par AFNOR Certification et l'AFRC. Cette certification « Relation Client France » atteste que Macif opère toute sa relation client avec des collaborateurs basés en France, avec des contrats de travail de droit français. Elle lui a été remise début novembre au Ministère de l'Économie, des Finances et de la Relance, avec 9 autres entreprises.

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

En 2021, le NPS mesuré suite à une visite en agence atteint 69 en cumul sur l'année. Ainsi, 74,8 % des répondants sont des promoteurs, 6,3 % sont des détracteurs et 18,9 % sont des répondants neutres. Le NPS mesuré à l'issue d'un appel vers les CRC commerciaux atteint 64 en cumul sur l'année et le NPS mesuré à l'issue d'un appel vers les CRC sinistre s'élève à 55.

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

La marque Macif est organisée pour traiter les réclamations de ses sociétaires pour faciliter leurs démarches, leur apporter une réponse plus rapide et en cas d'insatisfaction persistante, leur proposer le recours à la médiation de l'assurance. Le rôle du médiateur est de trouver une issue à l'amiable à un litige ; il est exercé en toute indépendance et en toute équité.

Un projet de recommandation de l'ACPR réformant le traitement des réclamations a été communiqué en 2021 aux assureurs. Des travaux ont été initiés au sein de Macif pour préparer les évolutions requises du processus Réclamation. Ils se poursuivront en 2022 pour permettre d'être opérationnel et en conformité réglementaire avec ces nouvelles dispositions qui seront effectives au 01/01/2023.

3.3 Nos engagements sociaux

3.3.1 Inadéquation entre les compétences de nos collaborateurs et nos besoins

SOCIAL	Risques	Inadéquation entre les compétences de nos collaborateurs et nos besoins		
	Engagements	Développer les compétences et l'employabilité de nos collaborateurs		
	Indicateurs clés	2020	2021	Évolution
	Effectif CDI et CDD actif présent au 31/12	9 359	9 602	↗
	Taux de collaborateurs formés sur l'année	97,42 %	93,55 %	↘
	Le nombre de recrutements (CDI et CDD)	1 133	1 325	↗

La prise en compte des besoins d'évolution des postes techniques et complexes des métiers et des produits d'assurance ainsi que la promotion de la diversité au sein des équipes sont essentiels pour comprendre, représenter la société dans son ensemble et garantir une qualité de service correspondant aux attentes de nos sociétaires.

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

Politiques en place

- Des services de développement RH et de l'offre de développement des compétences ont été digitalisés.
- L'expérience collaborateur et manager dans les processus de développement RH mis en œuvre a été orienté « client ».
- Pour optimiser la collecte et le traitement des données et donc la qualité de service RH, la data a été orientée « qualité ».
- L'employabilité des jeunes et des publics en reconversion a été développée.

Actions 2021

Des Référentiels ont été actualisés de compétences et des fonctions déployés en juillet 2021 avec un espace digital dédié et des ateliers managers tout au long de l'année.

- Un aménagement des entretiens individuels annuels de manière à valoriser le rôle du collaborateur et du manager et à faciliter le traitement des besoins individuels exprimés et des données collectées.
- La poursuite des travaux de digitalisation des formations pour maintenir l'accès à la formation dans le contexte de travail à distance lié à la crise sanitaire d'une part, pour proposer des parcours d'apprentissage avec des activités synchrones/asynchrones, présentesielles/distanciellles d'autre part.
- Un investissement en outil auteur de conception Digital Learning, pour équiper les équipes ingénierie de formation.
- La digitalisation du processus de recrutement pour un parcours candidat « sans couture ».
- L'ouverture d'un Centre de Formation d'Apprentis.
- Le lancement d'une Communauté de formateurs internes.

3.3.2 Promouvoir la diversité et lutter contre toute forme de discrimination

SOCIAL	Risques	Risque de discrimination		
	Engagements	Promouvoir la diversité et lutter contre toute forme de discrimination		
	Indicateurs clés	2020	2021	Évolution
	Pourcentage de femmes dans l'entreprise	64,6 %	64,3 %	↘
	Taux de personnes en situation de handicap	6,7 %	7,04 %	↗

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

Politiques en place

- Des négociations visant la mise en place d'un nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes ont été ouvertes en 2021.
- Une politique volontariste de maintien dans l'emploi et d'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap a été déployée.
- De plus le taux de travailleurs en situation de handicap au-delà du seuil légal est maintenu et la démarche d'inclusion initiée, avec l'ouverture des négociations pour un nouvel accord triennal est poursuivie.

Actions 2021

- Double aménagement de postes de travail mis en place notamment dans le cadre du télétravail.
- Actions de sensibilisation déployées, malgré le contexte sanitaire, notamment des interviews et vidéos de parcours collaborateurs, un concours en équipe avec une plateforme digitale inclusive par le jeu.

Index égalité Femmes/hommes

Depuis la loi « Avenir professionnel » du 5 septembre 2018, les entreprises de plus de 50 salariés sont évaluées sur l'égalité femmes/hommes, en fonction d'un index formalisé par une note sur 100.

Cette note prend en compte divers critères permettant d'apprécier la politique de l'entreprise en matière d'égalité femmes hommes tels que :

- La suppression des écarts de salaire entre les femmes et les hommes, à poste et âge comparables ;
- La même chance d'avoir une augmentation pour les femmes que pour les hommes ;
- La même chance d'obtenir une promotion pour les femmes que pour les hommes ;
- Tous les salariés augmentés à leur retour de congé maternité ou d'adoption dès lors que des augmentations ont été données en leur absence ;
- Au moins 4 salarié(e)s du sexe sous représenté dans les 10 plus hautes rémunérations.

Pour la Macif, la note globale concernant l'égalité femmes/hommes en matière de rémunération est de **94/100**.

3.3.3 Atteinte au climat social et désengagement au travail

SOCIAL	Risques	Atteinte au climat social et désengagement au travail		
	Engagements	Agir pour la santé qualité de vie et des bonnes conditions de travail		
	Indicateurs clés	2020	2021	Évolution
	Taux de satisfaction/engagement des collaborateurs + participation	NA	77 %	
	Taux d'absentéisme maladie	6,16 %	6,71 %	↗
	Nombre d'accords signés/renouvelés sur l'année	10	17	↗
	Nombre de réunions avec les instances représentatives du personnel	199	118	↘

Risque atteinte au climat social et désengagement au travail

Pour pallier à l'atteinte au climat social et aux conditions de travail et augmenter la satisfaction globale des collaborateurs, la politique de diligence suivante est appliquée.

Elle se traduit par plusieurs actions structurantes au travers de relations sociales soutenues, d'accompagnement social de la stratégie et d'une politique de la qualité de vie au travail ambitieuse.

Politiques en place

- Attachement fort à la culture de négociation, au suivi des engagements pris et à l'échange régulier avec les partenaires sociaux.
- Écoute des collaborateurs.
- Performance sociale et prévention de l'absentéisme.

Actions 2021

Mise en place d'un dispositif d'écoute collaborateur via un baromètre expérience client structuré autour de 11 items adressé à l'ensemble des collaborateurs avec l'instauration d'un nouvel indicateur (Net Promoter Score).

- Diagnostic RH sur la performance sociale visant à croiser les résultats des baromètres aux indicateurs sociaux et à appréhender les situations d'absentéisme maladie.
- Lancement d'un chantier Pilote concourant à la mise en place d'un plan de prévention de l'absentéisme coordonné à l'échelle de la Macif SAM.
- Diagnostic RH sur la notion d'autonomie au travail (démarche collaborative par ateliers et baromètre social afin d'appréhender les différents contextes professionnels).

3.4 Nos engagements en matière d'investissement responsable

Renforcer notre politique d'investissement responsable au service d'une transition juste.

ESG & ISR	Risques	Inadéquation entre nos engagements RSE et nos investissements	
	Engagements	Renforcer notre politique d'investissement responsable au service d'une transition juste	
	Indicateurs clés	2020	2021
	Pourcentage du portefeuille obligataire couvert par une analyse ESG	99,3 %	98,8 %
	Montant et pourcentage de fonds/sociétés de gestion labellisés ISR ou ayant signé les PRI	99,2 %	95,8 %

Inadéquation entre nos engagements RSE et nos investissements

La mutuelle se doit de piloter son portefeuille, sur chaque pilier de l'ESG : environnemental, social, et d'un point de vue gouvernance. Ce pilotage s'effectue dans un contexte où la gestion des investissements est de plus en plus restreinte par la réglementation et des attentes sociétales fortes.

Politiques en place

Macif SAM 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.

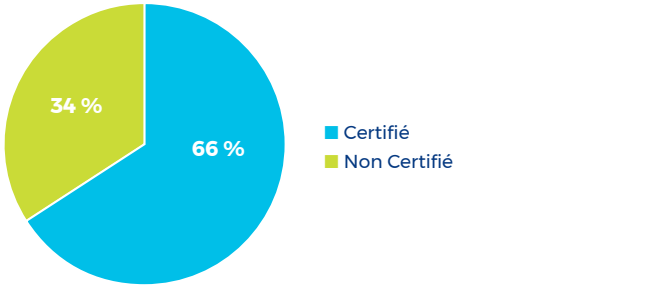
La gestion financière des actifs mobiliers de Macif SAM est déléguée à OFI AM, société de gestion du groupe Macif. OFI AM, signataire des PRI, poursuit l'intégration progressive des critères ESG sur toutes les classes d'actifs en portefeuille à la fois pour mieux gérer ses risques mais aussi son rôle d'investisseur responsable. En accord avec sa société de gestion, Macif SAM 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.

À l'initiative de Macif SAM, le fonds Blue Océan a été lancé en septembre 2021 au Congrès Mondial pour la Nature. Il s'agit du 1^{er} fonds innovant à impact européen pour soutenir des start-up qui innovent pour la protection et la régénération de l'Océan. Ce fonds à impact positif va permettre de collecter 120 millions d'euros avec l'expertise scientifique de l'IFREMER. Protéger l'Océan c'est aussi protéger le Climat.

AEMA Reim, en charge de la gestion des actifs immobiliers des différentes entités du groupe Macif est signataire de la charte « Plan Bâtiment Durable » et membre de l'Observatoire de l'Immobilier Durable (OID).

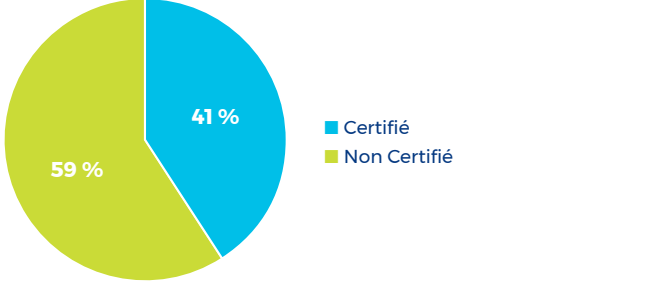
Elle a inscrit le développement durable comme valeur essentielle pour l'ensemble de ses activités et a mis en place depuis 2016 une Politique Énergétique et Environnementale sur l'ensemble du périmètre immobilier géré.

DÉMARCHE DE CERTIFICATION CONSTRUCTION/RÉNOVATION DES IMMEUBLES (EN VALEUR)



La part des immeubles certifiés construction/rénovation a progressé de **3 points** entre **2020 (63 %)** et **2021 (66 %)**.

CERTIFICATION EXPLOITATION DE MEUBLES (EN VALEUR)



La part des immeubles certifiés en exploitation est passée de **26 % en 2020 à 41 % en 2021**.

L'objectif 2022-2023 est fixé à **50 %** d'immeubles certifiés en exploitation

3.5 Nos engagements en matière d'éthique

3.5.1 Prévenir la corruption et développer l'éthique des affaires

ÉTHIQUE	Risques	Corruption et atteinte à l'éthique des affaires
	Engagements	Prévenir la corruption et développer l'éthique des affaires
	Indicateurs clés	2021
	Pourcentage des collaborateurs qui ont été sensibilisés au risque de corruption depuis 2019	56 % (dont 8,2 % en 2021)
	Pourcentage de la population cible de l'e-learning renforcé qui ont été formés depuis 2019	74 % (dont 7,8 % en 2021)

Macif SAM met tout en œuvre pour prévenir la corruption et développer l'éthique des affaires.

La corruption est le comportement par lequel une personne sollicite ou accepte un avantage (argent, voyage, cadeau etc.) en contrepartie de la réalisation ou l'abstention d'un acte relevant de ses fonctions.

Le trafic d'influence désigne le fait pour une personne d'user de sa qualité ou de son influence, réelle ou supposée, pour influencer une décision qui sera prise par un tiers.

3 risques principaux ont été identifiés dans le cadre de la cartographie des risques de corruption : corruption de personne, corruption dans le cadre d'un conflit d'intérêts et corruption dans le cadre de cadeaux et invitations inappropriés.

Le plan de mise en conformité de Macif SAM au regard des exigences de la Loi Sapin 2 a débuté en 2017 et se poursuivra à horizon 2022.

En 2020, les Codir SGAM et SAM ont validé les principes d'une politique cadeaux/invitations ainsi que d'une politique conflit d'intérêts. Des procédures de déploiement de ces politiques ont été validées en 2021.

Macif SAM organise la mise en place d'indicateurs de suivi notamment en ce qui concerne son dispositif de formation. Ce dispositif comprend notamment un e-learning de sensibilisation et un e-learning renforcé à destination des gestionnaires. Nombre de personnes ayant suivi les e-learning :

	2019	2020	2021
Sensibilisation	4 196	1 172	915
E-Learning renforcé	1 361	668	239
Total	5 390	2 039	1 154

En 2021, 7,8 % de la population cible de l'e-learning renforcé a été formée. 8,2 % des collaborateurs ont réalisé la sensibilisation.

Le périmètre des entités de Macif SAM visées étant vaste 2 lots ont été établis.

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

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

En 2021, les supports de formation ont été mis à jour. Une nouvelle campagne de formation est prévue en 2022, ainsi que des travaux sur la cartographie des risques de corruption et les procédures de contrôles comptables.

Depuis 2019, 56 % des collaborateurs ont été sensibilisés au risque de corruption et 74 % de la population cible de l'e-learning renforcé a été formée.

3.5.2 Assurer le bon fonctionnement de la gouvernance mutualiste

ÉTHIQUE	Risques	Dysfonctionnement de la gouvernance mutualiste		
	Engagements	Assurer le bon fonctionnement de la gouvernance mutualiste		
	Indicateurs clés	2020	2021	Évolution
	Taux de participation des administrateurs au conseil d'administration	96 %	97 %	↗

Pour garantir le bon fonctionnement de la gouvernance mutualiste et des processus de décision au sein de la mutuelle la Macif déploie depuis sa création un modèle ouvert et adapté.

Politiques en place

Les sociétaires décident des grandes orientations de Macif SAM par l'intermédiaire de leurs représentants élus. La gouvernance Macif SAM est donc organisée pour favoriser la participation des délégués aux décisions relevant de la stratégie RSE relatives aux actions, aux offres de produits/services et aux pratiques internes. Ces décisions, sont étudiées, débattues, et validées par le conseil d'administration composé au 31 décembre 2021 de 18 membres élus représentant des sociétaires et de 3 membres représentant des salariés. Au 31 décembre 2021, 43 % des administrateurs représentant les sociétaires sont des femmes.

Le conseil d'administration est assisté de différents comités spécialisés et commissions dont :

- Le comité des sélections qui a en charge de veiller au respect des critères de compétence des administrateurs sur les différents sujets nécessaires à l'exécution de leurs mandats y compris dans le domaine de la RSE. Ce comité oriente et contrôle le plan de formation ;
- La commission Économie Sociale et Solidaire (ESS) qui participe à la construction du programme de l'Agenda Mutualiste. Elle a pour rôle d'accompagner, de former, de rédiger les fiches de missions, de suivre et de gérer les mandats des élus de Macif SAM dans les structures de l'ESS, notamment France Active et les chambres régionales de l'ESS. Elle élabore et suit les mesures d'impact social/sociétal des engagements de Macif SAM, et assure le suivi des politiques RSE, Investissement Socialement Responsable (ISR) et, de manière générale, de labellisation de la marque Macif.

Actions 2021

- En 2021, le conseil d'administration s'est réuni à dix-neuf reprises. Le registre fait apparaître un taux de présence de 97 % ;
- En amont des élections, participation de 88 % des délégués nationaux à une réunion d'intégration (organisation de la marque Macif, les rôles et actions des délégués de proximité, délégués nationaux et dispositifs mutualistes dont ils sont/seront partie prenante au cours de leur mandature, l'agenda mutualiste, les dispositifs de solidarité, la Fondation, Diffuz) ;
- En novembre 2021 invitation des administrateurs à une journée d'immersion sur les enjeux et les opportunités de la politique RSE et ISR de Macif SAM, avec notamment la réalisation d'une fresque climat ;
- En amont des élections, parcours de formation des délégués nationaux composé de modules leur permettant de mieux connaître l'histoire de la Macif, ses produits et services, mais surtout les valeurs mutualistes qu'elle porte ;
- Renouvellement de 37 % de nos délégués nationaux lors des élections de délégués de sociétaires ;
- Formations supplémentaires des délégués liées à leur rôle dans la gouvernance et aux valeurs mutualistes ;
- Participation de 82,6 % des délégués aux réunions 2021 (visibilité sur les chantiers politiques et stratégiques engagés et préparer l'assemblée générale) ;
- Participation de 88 % des délégués à l'assemblée générale du 5 juin 2021 ;
- 7 mois après leur élection, formations mutualistes suivies par plus de 50 % des délégués nationaux et participation à la formation en présentiel sur leur rôle et missions de 73,5 % des délégués.

Ce dispositif d'accompagnement se poursuit en 2022 et continuera tout au long de la mandature des délégués.

3.5.3 Garantir la sécurité des systèmes informatiques et la protection des données personnelles

ÉTHIQUE	Risques	Défaillance en matière de cybersécurité et perte de confiance de nos sociétaires		
	Engagements	Garantir la sécurité des systèmes informatiques et la protection des données personnelles		
	Indicateurs clés	2020	2021	Évolution
	Le pourcentage de collaborateurs formés aux risques RGPD*	3 %	37 %	↗

* Cet indicateur est rapporté à l'effectif 31/12 (CDI + CDD).

Macif SAM a mis en place un ensemble de politiques de diligences ainsi que des dispositifs organisationnels et techniques afin de réduire l'exposition aux risques numériques (cyber-risque).

Ce risque trouve ses origines dans la compromission accidentelle ou délibérée des systèmes d'information et peut provenir de sources diverses :

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

Nos actions en matière de sensibilisation sur cette année 2021 se sont appuyées principalement sur les items suivants :

- La réédition du guide de cybersécurité publié et imprimé à destination de chaque collaborateur sur Q2 2021 ;
- La publication d'un passeport Sûreté et Sécurité sur l'intranet en juin et sa remise à chaque collaborateur sur septembre 2021 ;
- La réalisation de BD de sensibilisation cyber et RGPD accompagnée d'un rappel de vigilance publiée à fréquence tous les 15 jours en novembre 2021 sur le portail de communication Macif ;
- La réalisation d'un e-learning obligatoire cyber en coopération avec une youtubeuse (Fanny) en novembre 2021 : import dans la plateforme de formation de Macif SAM pour un lancement sur Q1 2022 ;
- Des communications, séminaires et publications spécifiques ont été réalisés pour les salariés, le CODIR et les élus à fréquence au regard de la situation de télétravail et l'augmentation du risque de cyberattaque.

3.6 Nos engagements environnementaux

3.6.1 Agir pour le climat et protéger la biodiversité

ENVIRONNEMENTAL	Risques	Impacts environnementaux climatiques négatifs et controverses provenant de la mutuelle		
	Engagements	Agir pour le climat et protéger la biodiversité		
	Indicateurs clés	2020	2021	Évolution
	Émissions de CO ₂ liées aux activités internes de l'entreprise (hors investissements et fonds) sur les 3 scopes	96 823	102 681	↗

La prise en compte de ce risque se matérialise par de nombreuses actions (gestion de ses bâtiments, de ses consommations d'énergie, de ses transports...), et la mise en conformité continue face à la réglementation croissante.

La Macif met tout en œuvre pour que l'ensemble de ses pratiques internes soient exemplaires en matière de développement durable et de lutte contre le réchauffement climatique.

Politiques en place

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

Actions 2021

La Macif se mobilise sur le terrain, dans les villes et les campagnes, pour contribuer à atteindre les Objectifs de développement durable (ODD) de l'ONU pour protéger les écosystèmes, préserver la biodiversité et lutter contre le réchauffement climatique.

La Macif s'engage à publier, tous les ans, son bilan de gaz à effet de serre afin de suivre son évolution et réaliser des actions concrètes pour diminuer ses émissions de CO₂ telles que :

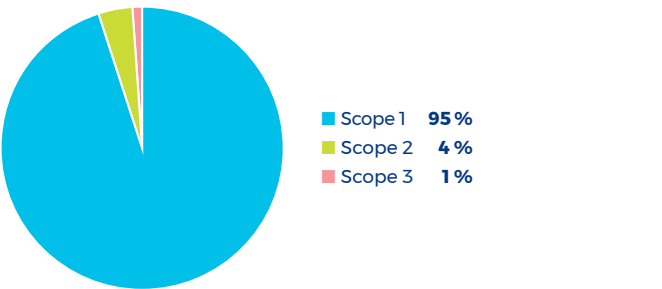
- Diminuer nos consommations énergétiques des bâtiments d'exploitation et des émissions de gaz à effet de serre associées pour atteindre l'objectif de -30 % à horizon 2025 par rapport à 2016 : sensibilisation des salariés, réalisation de travaux d'amélioration énergétique, installation, sur certains sites, de panneaux photovoltaïques, mise en place d'un suivi régulier de nos consommations énergétiques grâce à la plateforme Deepki, permettant de visualiser les factures énergétiques en temps réel. Dans le cadre de sa politique d'achats responsable, la Macif a choisi l'offre « kWh Équilibre » d'EDF qui permet, pour chaque kWh acheté, d'injecter sur le réseau la même quantité produite avec des sources d'énergie non fossile renouvelable (énergie éolienne, solaire, aérothermique, géothermique,

hydrothermique marine et hydroélectrique, gaz de décharge, gaz des stations d'épuration d'eaux usées et biogaz) ;

- Sensibiliser à la pollution numérique : en mars 2021, la Macif a participé à la journée mondiale du Cyber World Clean Up Day. C'est un challenge mondial qui consiste durant une semaine à nettoyer les données numériques obsolètes pour protéger la planète ;
- Réduire nos émissions liées aux déplacements professionnels et domicile/travail : une expérimentation avec Karos, solution de covoiturage, a débuté en septembre 2021 pour les salariés niortais. Renouvellement de la flotte de véhicules avec des modèles moins polluants ;
- Réduire les déchets : choix d'un papier bureautique recyclé ou issu de forêts gérées durablement (IFGD), développement de l'impression économe en généralisant les imprimantes recto verso et en sensibilisant les collaborateurs. Dématérialiser les correspondances : 35 % des sociétaires reçoivent un avis d'échéance électronique. Prendre en charge le traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques en retraitant le matériel informatique et les cartouches d'encre. Macif SAM a signé un partenariat avec les Ateliers du Bocage, branche de la Fondation Emmaüs, et la société SITA.

Le bilan carbone 2021 a fourni une évaluation du volume de gaz à effet de serre produit par les activités de la Macif, sur les scopes 1, 2 et 3 (hors investissements) :

Émissions totales : 102 681 TCO₂



3.6.2 Accompagner ses sociétaires et adhérents face aux conséquences du changement climatique

ENVIRONNEMENTAL	Risques	Offres et services non-adaptés au changement climatique		
	Engagements	Accompagner ses sociétaires et adhérents face aux conséquences du changement climatique		
	Indicateurs clés	2020	2021	Évolution
	Pourcentage de commission versée en fonction de la réalisation d'action de prévention	1,6 %	1,7 %	↗
	Nombre d'actions mutualistes	1 374	1 453	↗

Offres et services non-adaptés au changement climatique

La mutuelle doit assurer ses sociétaires sur les impacts environnementaux majeurs les impactant (inondations, tempêtes, vagues de chaleur...) et pouvant donner lieu à des actions mutualistes.

Politiques en place

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

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

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

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

- Son adhésion à la charte développement durable de la profession d'assurance (charte FA). La Macif s'engage à intégrer progressivement dans son activité les objectifs suivants :
- Promouvoir des mesures d'atténuation par le développement de produits d'assurance à valeur ajoutée environnementale.
- Sensibiliser les assurés et les autres parties prenantes à adopter des comportements écologiques vertueux.

■ Son offre de produits :

- Avec une garantie d'assistance adaptée aux véhicules électriques en cas de panne, l'indemnisation de la batterie comme partie intégrante du véhicule et une politique tarifaire « verte », la Macif encourage le développement des véhicules électriques et hybrides dans le parc automobile français. À fin 2021, le Groupe assure plus de 122 864 véhicules hybrides et électriques, soit 2,5 % de son portefeuille de véhicules. Le taux s'élevait à 1,57 % en 2020.
- En matière d'assurance Habitation, la Macif garantit, sans supplément de cotisation, et indemnise en valeur à neuf (en cas de sinistre) les équipements durables tels que les panneaux solaires, installations photovoltaïques, éoliennes domestiques et systèmes de récupération d'eau de pluie. Des prêts à taux bonifiés pour financer l'installation d'équipements à économie d'énergie éligibles au crédit d'impôt (travaux d'isolation thermique, chaudières à basse température, etc.) sont également proposés.

■ Nos offres de services :

- La Macif sensibilise ses sociétaires et ses adhérents sur les risques climatiques avec des guides de prévention destinés aux assurés situés dans des communes à risque : gestes qui sauvent en cas de tempête, d'inondation, de submersion, d'incendie ...
- Par ailleurs, la Macif participe en tant que partie prenante de la Mission des risques naturels (MRN) à l'analyse des conséquences de ces risques, avec une attention particulière aux politiques de prévention et d'adaptation aux conséquences du changement climatique. Dans le cadre des accords avec la Caisse centrale de réassurance (CCR), des dispositions incitant les sociétés d'assurance aux mesures de prévention ont été déployées depuis le 1^{er} janvier 2020. Selon le niveau des mesures, la CCR attribue une commission supplémentaire comprise entre 0 % et 2 % des primes cédées.

- La Macif organise également toute l'année sur le territoire français des rencontres avec ses assurés pour échanger sur :
 - une mobilité plus durable (autopartage, covoiturage, mobilité douce, multimodal, etc.) ;
 - une épargne solidaire pour des projets à forte valeur environnementale ;
 - des éco-gestes au quotidien dans l'habitat ;
 - de l'éco-conduite au volant pour réduire les émissions des gaz à effet de serre.
- Pour faire évoluer les comportements en matière de mobilité, d'habitat et de finance durable, la Macif s'est associée aux grands acteurs de ces domaines tels que Mobicoop, Citiz, FAIR, Wimoov ou la Confédération nationale du logement (CNL).
- Les sociétaires dont les biens assurés ont été sinistrés à la suite d'un événement climatique ont la possibilité de déclarer leur sinistre en agence, via internet ou par téléphone.

Dans le cadre de la certification Afnor, la Macif a défini des engagements de service en fonction du canal choisi par le sociétaire :

- prise en charge immédiate au téléphone et en agence ou via internet (objectif taux d'efficacité téléphonique : 90 %) ;
- prise en charge sous 24h si envoi d'un mail ou courrier (objectif taux de traitement des déclarations en 24h : 90 %).

■ Le suivi de nos actions :

- Une revue du processus de définition de stress-tests climatiques (simulant l'impact d'une sinistralité climatique exceptionnelle sur le ratio de sinistralité) figure dans le rapport actuariel.

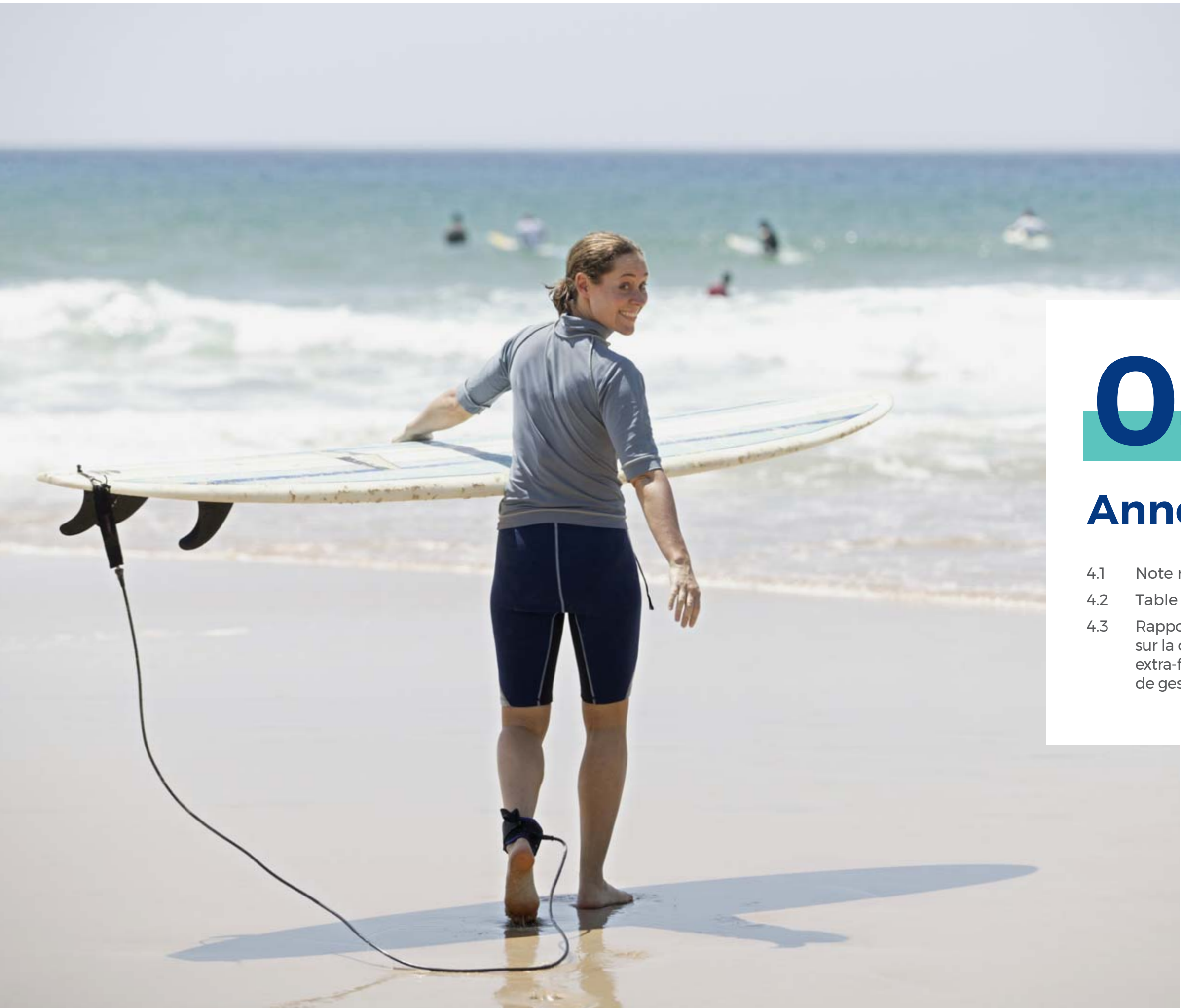
- La bonne adéquation des protections en réassurance Macif (suffisance des protections achetées au regard de la sinistralité constatée et adaptation annuelle de ses programmes de réassurance au regard des analyses de modélisation) est suivi régulièrement.
- Une revue qualitative et quantitative du programme d'actions mutualistes prenant en compte le nombre de personnes ayant bénéficié d'actions de sensibilisation et la nature de ces actions est effectuée chaque année.
- Des actions de tarification incitant à des comportements plus responsables sont réalisées.

Pour la partie actions en 2021

Un engagement fort est emblématique de la Macif et de ses partenaires nature en 2021 a été la participation au Congrès Mondial pour la Nature à Marseille avec la participation de gouvernements, d'institutions, de grandes ONG et des principales entreprises engagées concrètement pour la protection du Climat et la Biodiversité.

Avec le collectif Act4nature international dont la Macif est membre et avec ses deux partenaires : Surfrider Foundation Europe et le Parc naturel régional de l'Avesnois, la Macif a conduit de nombreuses actions de sensibilisation et de passage à l'action tout au long de ce Congrès mondial ouvert aux citoyens de tout horizon et de tout âge : stands, ateliers, conférences, séminaires...





04

Annexes

4.1	Note méthodologique	42
4.2	Table de concordance	43
4.3	Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion	44

4.1 Note méthodologique

4.1.1 Périmètre de la déclaration extra-financière

Les données présentées couvrent l'année civile du 1^{er} janvier au 31 décembre 2021. La définition du périmètre des entités sollicitées sur les données sociales, environnementales et sociétales vise la représentativité de l'activité commerciale du groupe Macif.

Par domaine, les entités couvertes sont les suivantes :

- Données sociales : UES Macif SAM et UES Macif Finance Épargne ;
- Données environnementales de Macif SAM et de Macif Finance Épargne ;
- Données sociétales Macif SAM et ses filiales.

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

Thématiques exclues

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

- Aux conséquences sur le changement climatique de l'activité de la société et de l'usage des biens et services qu'elle produit ;
 - À ses engagements sociétaux en faveur du développement durable, de l'économie circulaire et de la lutte contre le gaspillage alimentaire ;
 - Aux accords collectifs conclus dans l'entreprise ;
 - À leurs impacts sur la performance économique de l'entreprise ainsi que sur les conditions de travail des salariés ;
 - Aux actions visant à lutter contre les discriminations et à promouvoir les diversités.
- Il est possible d'exclure certaines de ces informations si elles sont non pertinentes eu égard à l'activité de l'entreprise. De par son activité, Macif SAM n'est pas directement concerné par la lutte contre le gaspillage alimentaire et n'a donc pas pris d'engagement spécifique en la matière. Il en est de même pour :
- L'économie circulaire ;
 - La lutte contre la précarité alimentaire ;
 - Le respect du bien-être animal et une alimentation responsable, équitable et durable.

4.2 Table de concordance

Cette table identifie les correspondances entre la rédaction de différents chapitres et les attendus réglementaires en matière de déclaration de performance extra-financière.

La description du modèle d'affaires	1	Nous, sociétaires, délégués , salariés <ul style="list-style-type: none">- Notre Raison d'être- Modèle d'affaires- Eléments de contexte
	2	Taxonomie <ul style="list-style-type: none">- Ratio relatif à la souscription non-vie- Ratio relatif aux investissements
La description des principaux risques liés à la société et créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services	3	Nos engagements RSE et notre maîtrise des risques extra-financiers
La description des politiques appliquées par la société et les procédures de diligence raisonnable	3	Nos engagements RSE et notre maîtrise des risques extra-financiers
Les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance	3	Nos engagements RSE et notre maîtrise des risques extra-financiers
Note méthodologique	4.1	Note méthodologique
	4.2	Table de concordance
Rapport de l'organisme tiers indépendant (avis de conformité et de sincérité)	4.3	Rapport des commissaires aux comptes

4.3 Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2021

À l'Assemblée Générale de la société de groupe d'assurance mutuelle AEMA GROUPE,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société MACIF, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous 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 consolidée 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 de manière volontaire dans le rapport de gestion de la société en référence aux dispositions de l'article L. 310-1-1-1 du code des assurances 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 société.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, 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 en référence aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra-financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance 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 référence au 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques.

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), et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- 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 5 personnes et se sont déroulés entre novembre 2021 et avril 2022 sur une durée totale d'intervention de 5 semaines.

Nous avons mené une douzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la Direction de l'Action Mutualiste/RSE, la Direction des Ressources Humaines Macif, la Direction des Ressources Humaines Aéma Groupe, la Direction des Investissements – GIE Aéma Finance, la Direction Risques et Contrôle Permanent Macif, la Direction Expérience Sociétaires Clients, la Direction Finance et Risques, la Direction Pilotage et Trajectoires RH, la Direction Expérience Collaborateurs.

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'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;

■ nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

■ nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;

■ nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :

- apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
- corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour l'ensemble de risques, les travaux ont été menés au niveau des Directions en central ;

■ nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;

■ nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

■ pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :

- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
- des tests de détail sur la base de sondages 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'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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.

L'organisme tiers indépendant,

Mazars SAS

Paris La Défense, le 22 avril 2022

Pierre de Latude

Associé

Edwige Rey

Associée RSE & Développement Durable

Annexe 1 : Informations considérées comme les plus importantes

Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques

- Risques sociaux : Inadéquation entre les compétences de nos collaborateurs et nos besoins ; Risque de discrimination ; Atteinte au climat social et désengagement au travail.
- Risques éthiques : Corruption et atteinte à l'éthique des affaires ; Dysfonctionnement de la gouvernance mutualiste ; Défaillance en matière de cyber sécurité 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 citoyens aux services essentiels du quotidien ainsi qu'à nos offres de protection des biens et des personnes ; Défaut d'accompagnement de nos sociétaires, clients adhérents, à moyen et long terme, et hausse des coûts liés aux à la sinistralité ; Insatisfaction des sociétaires.
- Risques environnementaux : Offres et services non-adaptés au changement climatique ; Impacts environnementaux (notamment climatiques) négatifs et controverses provenant de la mutuelle.

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clé de performance

Risques	Sous-catégories de risque	Indicateurs
Risques sociaux	Inadéquation entre les compétences de nos collaborateurs et nos besoins	<ul style="list-style-type: none"> - Effectif CDI et CDD actif présent au 31 décembre 2021 - Taux de collaborateurs formés sur l'année - Nombre de recrutements (CDI et CDD uniquement)
	Risque de discrimination	<ul style="list-style-type: none"> - Pourcentage de femmes dans l'entreprise - Index égalité Homme/Femme - Taux de personnes en situation de handicap
	Atteinte au climat social et désengagement au travail	<ul style="list-style-type: none"> - 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	<ul style="list-style-type: none"> - Pourcentage de collaborateurs formés sur les sujets de corruption et trafic d'influence
	Dysfonctionnement de la gouvernance mutualiste	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de participation des administrateurs au conseil d'administration
	Défaillance en matière de cyber sécurité et perte de confiance de nos clients, adhérents ou sociétaires	<ul style="list-style-type: none"> - Pourcentage de collaborateurs formés aux risques RGPD
Risques liés à l'ESG & ISR	Inadéquation entre nos engagements RSE et nos investissements	<ul style="list-style-type: none"> - Pourcentage du portefeuille couvert par une analyse ESG - Montant et pourcentage de fonds/sociétés de gestion labellisés ISR ou ayant signé les PRI
Risques sociétaux	Renoncement des citoyens aux services essentiels du quotidien ainsi qu'à nos offres de protection des biens et des personnes	<ul style="list-style-type: none"> - Nombre de dossiers Fonsomacif étudiés - Taux d'acceptation dossiers Fonsomacif - Montant total Prestation solidarité chômage
	Défaut d'accompagnement de nos sociétaires, clients adhérents, à moyen et long terme, et hausse des coûts liés aux à la sinistralité	<ul style="list-style-type: none"> - Taux de réemploi lors de la réparation des véhicules (au moins une pièce de réemploi dans la réparation effectuée) - Taux de réparation global pour l'ensemble des dossiers bris de glace automobile
	Insatisfaction des sociétaires	<ul style="list-style-type: none"> - NPS transactionnel issus des enquêtes à chaud)
Risques environnementaux	Offres et services non-adaptés au changement climatique	<ul style="list-style-type: none"> - Pourcentage de commission versée en fonction de la réalisation d'action de prévention - Part des véhicules hybrides et électriques du portefeuille (parc assuré)
	Impacts environnementaux (notamment climatiques) négatifs et controverses provenant de la mutuelle	<ul style="list-style-type: none"> - Émissions de CO₂ liées aux activités internes de l'entreprise (hors investissements et fonds) sur les 3 scopes

Pour en savoir plus



Sur Internet
Rendez-vous sur macif.fr



Sur Facebook @MacifAssurances



Sur Youtube MACIF, playlist « Macif Prévention »



Sur Twitter @MacifAssurances



La Macif,
c'est **vous.**