



Déclaration de performance extra-financière **2023**



aéma GROUPE



Sommaire

01	Présentation générale	5
1.1	Raison d'être et modèle d'affaires	7
1.2	Éléments de contexte économique et financier	10
02	Engagements RSE et maîtrise des risques extra-financiers	15
2.1	Liste des principaux risques et engagements	17
2.2	Engagements sociétaux	18
2.3	Engagements sociaux	25
2.4	Engagements en matière d'investissements responsables	28
2.5	Engagements en matière d'éthique	30
2.6	Engagements environnementaux	34
03	Annexe	39
3.1	Note méthodologique	40
3.2	Table de concordance	41
3.3	Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant	42



01

Présentation générale

1.1	Raison d'être et modèle d'affaires	7
1.2	Éléments de contexte économique et financier	10



Fondée en 1960, la Macif est une mutuelle d'assurance citoyenne et engagée qui place la performance économique au service d'un projet humain. Sa Raison d'être « Protéger le présent et permettre l'avenir, pour nous tous et les générations futures », est l'expression sincère des promesses qu'elle porte depuis plus de 60 ans vis-à-vis de ses sociétaires et de la société.

La Mutuelle d'Assurance des Commerçants et Industriels de France (Macif) est une Société d'Assurance Mutuelle (SAM) à cotisations variables régie par le Code des assurances (ci-après dénommée « Macif SAM »). Elle propose des contrats en assurances de biens et de responsabilité, notamment en Automobile, en Habitation et en Garantie Accident. Elle distribue également des contrats dédiés à des populations spécifiques,

notamment à destination des professionnels et des structures de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS).

Macif SAM est affiliée à Aéma Groupe et est en charge :

- du pilotage, de la production, de la gestion et des performances des activités IARD produites par Macif SAM et des activités Finance Épargne produites par Mutavie ;
- du pilotage de l'ensemble de la distribution (IARD, Finance Épargne et Santé Prévoyance notamment) sous la Marque Macif (ci-après dénommée « la Macif »).

Les éléments présentés dans cette déclaration de performance extra-financière portent sur le périmètre de Macif SAM et Mutavie.

1.1 Raison d'être et modèle d'affaires

Ouverte et accessible au plus grand nombre, la Macif est indépendante et agit dans l'intérêt de ses sociétaires. Face aux grands enjeux de société, sociaux ou environnementaux, elle 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**.

Cette Raison d'être réaffirme avec force et conviction la mission de protection et d'accompagnement mutualiste de la Macif au service d'une société plus solidaire et inclusive.

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

Nos ressources (données au 31 décembre 2023)



Capital sociétal

- 5,8 millions de sociétaires-clients et adhérents, particuliers comme professionnels accompagnés à chaque moment clé de leur vie sur le plan collectif et individuel
- 480 points d'accueil physiques ou téléphoniques



Capital humain

- 10 319 collaborateurs basés en France dont 5 450 conseillers et gestionnaires
- en 2021, création du Centre de Formation des Apprentis (CFA) Macif
- des délégués élus par les sociétaires sur les 10 territoires politiques
- près de 1 108 délégués formés et accompagnés qui portent la voix des sociétaires en représentant la mutuelle d'assurance dans les territoires et qui contribuent à la réalisation des 2 004 actions mutualistes menées en 2023



Capital financier

- 2,9 milliards d'euros de capitaux propres
- 5,7 milliards d'euros de cotisations acquises



Performance

- Résultat net 117 millions d'euros
Périmètre Macif SAM et ses filiales et participations (hors Abeille Assurances Holding)
- Ratio de solvabilité 307 % Macif SAM
256 % Mutavie

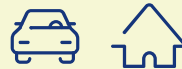
Raison d'être :

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



Nos activités

Assurance Dommages (IARD)



1^{er} assureur Auto
en France en nombre de contrats par société d'assurance en 2022

3^e assureur Habitation
en France en nombre de contrats par société d'assurance en 2022

(Source : Argus de l'Assurance – Top 20 des assureurs Auto 2023 et Top 20 des assureurs Habitation 2023 – publié en mai 2023)

Chiffre d'affaires 3,8 milliards d'euros

Finance Épargne



Mutavie
2^e assureur vie sur l'attractivité de l'offre

(Source : Baromètre Argus de l'Assurance et OpinionWay sur la notoriété, l'image et l'attractivité des assureurs – février 2024)

Chiffre d'affaires 1,9 milliards d'euros

Gestion d'actifs



36,7 milliards d'euros d'actifs gérés par Ofi Invest Asset Management

(Périmètre Macif SAM et ses filiales et participations - hors Abeille Assurances Holding)

Santé Prévoyance



Apivia Macif Mutuelle
4^e mutuelle en santé individuelle
3^e mutuelle en Prévoyance

(Source : Top 30 des mutuelles 2023 de l'Argus de l'Assurance - octobre 2023)

Raison d'être et Raison de faire

Notre performance extra-financière en 2023

Raison de faire :

2023 : dernière année du plan stratégique

01

Être reconnu par nos sociétaires comme le N°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, au sein du groupe Aéma Groupe, le leader du monde mutualiste en 2023

En déclinaison de sa Raison d'être : « Protéger le présent et permettre l'avenir, pour nous et les générations futures », la Macif a défini trois grandes causes sociétales : **la jeunesse**, **l'environnement** et **les publics fragiles**, pour lesquelles elle agit quotidiennement sur le terrain.

» La jeunesse

Cet engagement vise à accompagner les jeunes dans la réalisation de leur projet de vie et leur participation dans la société. Cette visée émancipatrice s'attache à favoriser l'autonomie des jeunes (mobilité, logement, emploi, etc.), leur engagement dans l'économie sociale et le mutualisme, ainsi que la construction de leur réseau.

» L'environnement

Cet engagement doit pousser la Macif à s'impliquer davantage pour la protection du climat et de la biodiversité, tout en conciliant progrès social et économique avec la sauvegarde de l'équilibre naturel et durable de la planète.

» Les publics fragiles

Cet engagement regroupe les actions visant à l'amélioration des conditions de vie des personnes rendues particulièrement vulnérables par leur situation sociale, économique ou de santé (handicap, grand âge, précarité, aidants, etc.), en renforçant leur autonomie et en luttant contre l'isolement.



Impacts sociétaux

- 1,7 million d'euros de subventions versées par la Fondation Macif
- Macif Impact ESS : 4,5 millions d'euros d'investissement total en trois ans d'existence, neuf structures à fort impact en portefeuille
- 80 262 inscrits sur la plateforme de défi solidaire Diffuz



Impacts humains

- Index Égalité professionnelle F/H : 94/100 pour Macif SAM
- En 2023, 1 863 personnes ont été recrutées dont 266 alternants
- 59 % des administrateurs représentant les sociétaires sont des femmes en 2023



Empreinte environnementale

- En 2023, par rapport à 2019, diminution de 18 % de la consommation d'énergie des bâtiments d'exploitation et de 47 % des émissions de CO₂
- 109 879 TeqCO₂ émises (scopes 1, 2, 3 hors investissements et fonds)
- 61,8 TeqCO₂ émises par million d'euros du portefeuille d'obligations privées géré en direct

1.2 Éléments de contexte économique et financier

1.2.1 CONJONCTURE MONDIALE ET MARCHES FINANCIERS

La conjoncture internationale est restée morose en 2023, avec de nouvelles fractures sur les fronts géopolitique et économique, et des taux d'intérêt élevés.

Les tensions territoriales sont croissantes à l'échelle mondiale, avec la poursuite de la guerre d'agression menée par la Russie contre l'Ukraine, la pression exercée par la Chine à l'égard de Taïwan, l'attaque terroriste menée par le Hamas à l'encontre d'Israël et la riposte qui s'en est suivie, les coups d'État et autres tentatives de déstabilisation de pouvoirs en place. Ces nombreux conflits influencent les équilibres économiques, avec une incidence directe sur les coûts des matières premières et notamment de l'énergie.

L'économie mondiale est ainsi confrontée à des difficultés considérables. La croissance s'est essoufflée, tandis que l'inflation est restée à un niveau élevé jusqu'à l'automne. La hausse des taux directeurs, nécessaire pour juguler cette inflation, a accentué les vulnérabilités financières.

Dans ce contexte, la faible croissance des revenus réels des ménages et la dégradation de la confiance concourent à un ralentissement marqué des économies européennes. En rythme annualisé, le PIB de la France augmente de 0,9 % (après +2,5 % en 2022) ; cette croissance annuelle provient surtout de la forte hausse au deuxième trimestre 2023, l'activité ayant été stable sur le reste de l'année. Selon une première estimation du taux de croissance annuel pour 2023, le PIB a augmenté de 0,5 % dans la zone euro et dans l'Union européenne.

Le resserrement monétaire amorcé en 2022 s'est poursuivi en 2023. En particulier, les taux directeurs de la Réserve Fédérale Américaine (FED), de la Banque Centrale Européenne (BCE) et de la Banque d'Angleterre ont été relevés à plusieurs reprises, retrouvant des niveaux atteints à l'automne 2008.

Le mouvement de désinflation engagé depuis mars s'est progressivement amplifié, de sorte que l'évolution des prix s'est rapprochée de l'objectif de la BCE en passant sous la barre des 3 % en octobre. Cependant, la tendance baissière de composantes volatiles telles que les prix de l'alimentation et de l'énergie est venue

masquer des tensions inflationnistes persistantes sur les prix des biens et services.

Au mois de décembre, l'inflation s'établissait à 3,7 % pour la France, 2,9 % en zone euro et 3,4 % aux États-Unis, en rythme annualisé.

L'année 2023 a également été marquée par de fortes secousses dans le domaine bancaire. En mars, les autorités américaines ont annoncé la fermeture de la Silicon Valley Bank, actant ainsi la plus grande faillite bancaire aux États-Unis depuis 2008. Quelques jours plus tard, la banque UBS annonçait le rachat de Crédit Suisse, également dans la tourmente.

Les marchés obligataires se sont montrés volatils tout au long de l'année, en réaction à divers événements qui ont alimenté à la hausse, puis à la baisse les taux d'emprunt des États européens. Sur l'année, le TEC 10 a baissé de 48 centimes passant de 3,02 % à 2,54 %.

L'année boursière 2023 s'est révélée quant à elle plus exceptionnelle qu'espérée. Rythmés par les discours des Banques centrales, les indices actions ont connu plusieurs épisodes de volatilité dans l'année.

À partir de novembre, la FED a commencé à adopter un discours accommodant. De plus, les inquiétudes sur le front de l'inflation se sont estompées et le risque d'une contagion géopolitique s'est écarté. Les investisseurs se sont ainsi accordés pour de premières baisses des taux directeurs dès le premier trimestre 2024. Dans ce contexte, les rendements obligataires se sont fortement détendus, incitant les investisseurs à retrouver de l'appétit pour les actifs risqués. Les indices actions ont ainsi entamé un rallye boursier qui s'est prolongé jusqu'en fin d'année. Mi-décembre, le CAC 40 a battu son record historique, à plus de 7 600 points. Sur l'année, le baromètre parisien a progressé de 16,5 %. Outre-Atlantique, portés par la résilience de l'économie américaine, la fin du resserrement monétaire et le secteur de la technologie, les indices boursiers ont enregistré des performances remarquables. Le S&P 500 a progressé de 24,2 % et le Nasdaq de 43 %.

1.2.2 MARCHÉ DES ASSURANCES DE BIENS ET DE RESPONSABILITÉ

Le marché de l'assurance a de nouveau été impacté par la conjoncture mondiale. L'inflation soutenue sur l'énergie et les matières premières a eu un effet sur les coûts de la réparation. La forte augmentation des taux d'intérêt a modéré l'appétit des Français pour l'acquisition de nouveaux biens (véhicules et immobilier).

Pour autant, le marché français de l'Automobile enregistre une reprise des immatriculations de +3,5 %, portée par un rebond de 16 % des ventes de voitures particulières neuves par rapport à 2022. Après une année record en 2021, le marché français de l'occasion s'est replié et stagne par rapport à 2022.

Sur le marché immobilier, la situation s'est empirée, avec un recul des autorisations de construire de l'ordre de 24 % par rapport à 2022, en lien avec le durcissement des conditions de crédit et l'augmentation des coûts de la construction.

Cette reprise de la matière assurable automobile conduit à une progression plus soutenue des cotisations qui varient de +5,2 % sur l'ensemble de la branche et de +4,6 % pour les véhicules de première catégorie, la croissance du parc étant estimée à +1,3 % après +0,4 % à fin 2022. En dommages aux biens des particuliers, la croissance des cotisations de 2023 dépasse celle de 2022 (+5,2 % vs +4,2 %). La tendance est similaire pour les

cotisations Multirisques Habitation, contrairement au nombre de contrats qui ralentit de nouveau (+1,3 % après +1,8 %).

Sur le front de la sinistralité, l'année a encore été marquée par plusieurs épisodes climatiques. Les tempêtes de début et de fin d'année, les orages de grêle qui ont touché à nouveau la France, et les inondations qui ont affecté plusieurs bassins conduisent à un volume conséquent de dossiers, moindre qu'en 2022, mais supérieur à ceux des exercices précédents.

En Automobile, la sinistralité globale affiche un recul de 4,1 % sur un an, grâce à l'évolution très favorable de la garantie climatique ; sur les autres garanties, la profession peut se réjouir d'un léger tassement, notamment sur la responsabilité civile corporelle (-2,8 %).

Le constat n'est pas partagé en Habitation, avec une sinistralité qui s'est détériorée de 5,6 % sur l'année. Cette progression dissimule des évolutions contrastées au sein des différentes garanties. L'année 2023 se conclut à nouveau sur une hausse de fréquence en Tempête-Grêle-Neige (+16,5 %), suivie dans une moindre mesure par les risques Dégâts électriques (+11,4 %) et Dégâts des eaux (+8,5 %) ; les autres garanties sont en retrait.

1.2.3 FINANCE ÉPARGNE

Le contexte économique a eu des conséquences importantes sur l'ensemble du marché de l'épargne, et plus particulièrement sur celui de l'assurance-vie. Après plusieurs années au cours desquelles une partie des Français ont accumulé des sommes conséquentes sur les comptes à vue, la remontée des taux et la persistance de l'inflation ont accru la concurrence entre les différents placements financiers.

Dans la continuité des réévaluations décidées en 2022, le Livret A et le Livret de Développement Durable et Solidaire (LDDS) ont vu leur taux augmenter en février 2023 pour atteindre une rémunération de 3 %. Ce niveau a ensuite été gelé en août 2023 pendant une durée de 18 mois. En parallèle, ce climat de forte inflation a été marqué par une inversion de la courbe des taux. De ce fait, pendant l'année 2023 il était plus rémunérateur d'investir sur des placements court terme.

Ces deux phénomènes ont accentué la pression concurrentielle entre les différents produits d'épargne, au-delà même de ce qui avait pu être observé en 2022. Les Français ont donc privilégié les produits d'épargne réglementée ou de court terme dans l'allocation de leur épargne permettant au Livret A et au LDDS, qui en cumulé atteignent un encours de 564,9 milliards d'euros, mais aussi aux comptes à terme d'enregistrer une collecte record en 2023.

Dans le même temps, la hausse des taux directeurs a conduit le gouvernement à adopter dès janvier 2023 une procédure dérogatoire de revue mensuelle du taux d'usure afin de lui permettre d'accompagner cette hausse. Les taux des crédits immobiliers, et des crédits à

la consommation, ont donc augmenté. En conséquence, les conditions d'accès à l'immobilier se sont fortement tendues, poussant les ménages à mobiliser leur épargne pour constituer un apport suffisant.

Enfin, la hausse du coût de la vie a conduit les Français à utiliser leur épargne pour maintenir leur niveau de vie.

Le marché de l'assurance-vie en a été affecté. En cumul depuis le début de l'année les cotisations des contrats d'assurance-vie et de capitalisation sont en hausse de 5 %, à 153,3 milliards d'euros. En revanche, sur la même période les prestations sont elles aussi en hausse de 14 %, à 150,8 milliards d'euros.

Les versements sur les supports en unités de compte (UC) sont en hausse de 8

%, à 62,2 milliards d'euros. Les versements sur les supports euros se positionnent à 91,1 milliards d'euros, en hausse de 4 %.

La part des supports en UC dans l'ensemble des cotisations s'établit à 41 % pour l'année 2023, contre 40 % en 2022.

Pour l'ensemble de l'année, la collecte nette (cotisations – prestation) est de +2,4 milliards d'euros. Il s'agit d'un montant bien inférieur à celui de l'année dernière, qui était de 14,3 milliards d'euros. La collecte nette est positive sur les UC (+30,0 milliards d'euros) et négative sur les supports euros (-27,6 milliards d'euros).

Sur le périmètre de l'épargne individuelle, la collecte nette est négative à -0,2 milliard d'euros.

L'encours des contrats d'assurance-vie et de capitalisation, au global, se positionne à 1 923,3 milliards d'euros, en progression de 4 % sur un an.

1.2.4 FAITS MARQUANTS

1.2.4.1 Récurrence d'événements climatiques

L'année 2023 a de nouveau été marquée par la récurrence d'événements climatiques qui ont conduit à une charge significative évaluée à 290 millions d'euros à l'ultime, moindre qu'en 2022 mais plus élevée qu'en 2021. Onze événements majeurs ont touché la métropole au cours de l'exercice, dont six tempêtes réparties sur le début d'année et le mois de novembre, quatre épisodes d'orages intenses accompagnés de foudre et de grêle, et une période d'inondations courant novembre. Ces dernières sont couvertes par la Garantie Catastrophes naturelles, au même titre que le séisme qui a affecté La Laigne (Charente-Maritime) et sa périphérie. D'autres événements mineurs ont émaillé la France, de sorte qu'au total, Macif SAM comptabilise plus de 120 000 dossiers en lien avec les événements naturels en 2023.

La sécheresse a également affecté l'exercice 2023, avec une ampleur moindre qu'en 2022, en se situant sur un niveau médian au regard de l'historique.

Pour accompagner au mieux les sociétaires confrontés à ces situations anxiogènes, Macif SAM a activé le niveau maximal de son dispositif Oracle visant à optimiser la prise en charge des déclarations en cas d'événement de grande ampleur. Ce dispositif, qui repose sur les principes de solidarité à l'égard des sociétaires et d'entraide entre les entités, permet d'anticiper et d'adapter rapidement la mobilisation des ressources en fonction du niveau d'impact de l'événement. Pour être au plus près des victimes, la Macif a déployé des moyens exceptionnels, avec notamment une opération dédiée aux sinistrés du séisme de La Laigne, avec la présence sur place de salariés et d'experts pour accélérer la prise en charge, ou encore une visite de la présidence et de la direction générale dans les Hauts-de-France au moment des inondations.

La charge des catastrophes naturelles imputée sur l'exercice 2023 est également impactée par le rechargement des sécheresses sur les exercices antérieurs et en particulier 2022.

1.2.4.2 Changement de paradigme en réassurance

La multiplication des risques et des événements d'ampleur exceptionnelle tend le marché de la réassurance et fait grimper les prix. Il devient plus compliqué et plus coûteux pour les assureurs de se protéger en raison de la hausse des coûts et de la fréquence des événements climatiques dans le monde.

Outre la forte augmentation des prix, les réassureurs, dans leur grande majorité, refusent les niveaux de couverture proposés jusqu'à présent, de sorte que la rétention des assureurs augmente de manière significative, pour un coût souvent supérieur. L'appétit des réassureurs est en berne, les apériteurs et coteurs se raréfient, les réassureurs baissent voire annulent leur

participation à certains programmes jugés trop à risques ou avec des marges insuffisantes.

Au global, les budgets de réassurance ont progressé de 15 % pour la couverture des événements naturels, malgré un glissement vers des structures moins protectrices. En vision ajustée du risque, l'augmentation avoisine les 40 % en moyenne.

Pour Macif SAM, ces changements se traduisent par un doublement de la priorité pour le traité en excédent de sinistres climatiques, et à une contraction inédite de la portée du traité Stop Loss Climatique & Catastrophes naturelles.



02

Engagements RSE et maîtrise des risques extra- financiers

2.1	Liste des principaux risques et engagements	17
2.2	Engagements sociétaux	18
2.3	Engagements sociaux	25
2.4	Engagements en matière d'investissements responsables	28
2.5	Engagements en matière d'éthique	30
2.6	Engagements environnementaux	34

02 Engagements RSE et maîtrise des risques extra-financiers

Éléments de contexte économique et financier

Les avantages à être sociétaire

 Avantages Économiques <p>Je peux bénéficier de tarifs compétitifs sur mes contrats d'assurance. La Macif, sans actionnaires à rémunérer, réinvestit ses bénéfices au profit de ses sociétaires. Je peux aussi bénéficier de réductions grâce à « Macif Avantages* ».</p>	 Avantages Politiques <p>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.</p>
 Avantages Sociétaux <p>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.</p>	 Avantages Solidaires <p>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...</p> <p><small>* Sous conditions.</small></p>

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. Ces 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 les actions et la contribution directe ou indirecte aux objectifs de développement durable, des éléments visuels (icônes) sont intégrés au tableau de synthèse des cinq thématiques RSE (sociétale, sociale, ESG & ISR éthique, environnement).

Liste des 10 ODD auxquels la Macif contribue :
















2.1 Liste des principaux risques et engagements

La liste des principaux risques extra-financiers est issue d'un travail d'harmonisation des risques des différentes entités qui composent Aéma Groupe réalisé en 2021 par les services RSE de Macif SAM, Aésio mutuelle, Apivia Macif Mutuelle et Abeille Assurances Holding.

Une évaluation de l'ensemble de ces risques a été menée pour l'exercice 2023, pilotée par le pôle RSE et la direction gestion des risques, avec la contribution des directions métiers et supports. Cette évaluation a été effectuée selon la méthodologie de cartographie des risques en vigueur à la Macif.

Les risques sont répartis de la manière suivante :

Thématiques RSE	Risques	Engagements
SOCIÉTAL  	<p>Renoncement des citoyens aux services essentiels du quotidien ainsi qu'aux offres de protection des biens et des personnes</p> <p>Défaut d'accompagnement des sociétaires-clients à moyen et long terme, et hausse des coûts liés à la sinistralité</p> <p>Insatisfaction des sociétaires-clients</p>	<p>Développer l'accès à la mobilité, aux services et aux dispositifs de solidarité</p> <p>Faire de la prévention et de l'économie circulaire un axe majeur des métiers</p> <p>Garantir la qualité de service et accompagner les évolutions des usages</p>
SOCIAL    	<p>Inadéquation entre les compétences des collaborateurs et les besoins</p> <p>Risque de discrimination</p> <p>Atteinte au climat social et désengagement au travail</p>	<p>Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs</p> <p>Promouvoir la diversité et lutter contre toute forme de discrimination</p> <p>Agir pour la santé, la qualité de vie et des bonnes conditions de travail</p>
ESG & ISR   	<p>Risques de durabilité liés aux investissements</p>	<p>Renforcer la politique d'investissement socialement responsable au service d'une transition juste</p>
ÉTHIQUE 	<p>Corruption et atteinte à l'éthique des affaires</p> <p>Dysfonctionnement de la gouvernance mutualiste</p> <p>Défaillance en matière de cybersécurité et perte de confiance des sociétaires-clients</p>	<p>Prévenir la corruption et développer l'éthique des affaires</p> <p>Assurer le bon fonctionnement de la gouvernance mutualiste</p> <p>Garantir la sécurité des systèmes informatiques et la protection des données personnelles</p>
ENVIRONNEMENTAL   	<p>Impacts environnementaux (notamment climatiques) négatifs et controverses provenant de la mutuelle d'assurance</p> <p>Offres et services non-adaptés au changement climatique</p>	<p>Agir pour le climat et protéger la biodiversité</p> <p>Accompagner les sociétaires face aux conséquences du changement climatique</p>

2.2 Engagements sociétaux

2.2.1 DEVELOPPER L'ACCES A LA MOBILITE, AUX SERVICES ET AUX DISPOSITIFS DE SOLIDARITE

SOCIÉTAL	Risque	Renoncement des citoyens aux services essentiels du quotidien ainsi qu'aux offres de protection des biens et des personnes		
	Engagement	Développer l'accès à la mobilité, aux services et aux dispositifs de solidarité		
	Indicateurs clés	2022	2023	Évolution
	Nombre de bénéficiaires FonsoMacif	1 967	2 442	↗
	Taux d'acceptation dossiers FonsoMacif	79 %	78 %	↘
	Montant total Prestation solidarité chômage	3,8 millions d'euros	3,9 millions d'euros	↗

Macif SAM 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.

Rendre les offres et services accessibles à tous

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.

Le programme Handicap Inclusion Macif Égalis

Au travers de sa politique d'inclusion Macif SAM agit au quotidien en faveur de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes en situation de handicap pour offrir le maximum de protection à ceux qui en ont le plus besoin.

- dans son réseau d'agences, avec ses conseillers, elle veille à l'accueil de tous et à la protection de chacun, au-delà des dispositifs réglementaires en matière d'accessibilité ;
- dans ses offres, elle s'efforce de prendre en compte les besoins de ses sociétaires quels que soient leurs aptitudes, leur lieu de vie, leur situation personnelle. Ainsi, Macif SAM propose dans certains contrats, à titre d'exemple :
 - la prise en charge des frais vétérinaires ou chirurgicaux d'un chien guide ou d'assistance en cas

de maladie ou d'accident même lorsque ce dernier passe à la retraite,

- 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'intervention d'un interprète en Langue des Signes Française (LSF) en cas d'hospitalisation ;
- dans la communication auprès de ses sociétaires, Macif SAM s'est engagée pour le plus grand nombre au travers d'un vaste programme de mise en accessibilité de ses outils numériques et notamment de son site Internet macif.fr. Une brique d'accessibilité supplémentaire a été ajoutée avec l'avatar Paloma, qui propose un service de traduction en LSF, disponible 24h/24 7j/7. Pour toutes les personnes sourdes sociétaires ou non, Macif SAM propose une page 100 % accessible en LSF sur son site Internet macif.fr/sourds-malentendants. Celle-ci permet de découvrir l'intégralité des solutions disponibles pour les personnes souffrant de handicap auditif ;
- en complément, et depuis mars 2022 ces services téléphoniques sont désormais également accessibles le samedi. Ce service déployé par Sourdligne est totalement gratuit ;
- Macif SAM propose en outre une solution qui simplifie l'accès à l'assurance pour les sociétaires déficients visuels grâce à l'association HandiCaPZéro : livret d'accueil, contrats d'assurance, courriers, etc. sont adaptés gratuitement et sur simple demande en braille, caractères agrandis ou CD audio ;
- soucieuse de continuer à proposer des solutions utiles et protectrices pour ses sociétaires en situation de handicap, Macif SAM s'est engagée dans une démarche volontariste d'écoute et de veille auprès des sociétaires, des partenaires et des associations pour identifier les besoins non satisfaits et les prioriser dans ses futurs projets.

En 2023, Macif SAM a reçu le prix du jury des Trophées Défis RSE pour l'avatar Paloma. Ces Trophées Défis RSE,

menés sous le haut patronage du Ministère de la Transition Écologique, et du Ministère chargé des petites et moyennes entreprises, du commerce, de l'artisanat et du tourisme, récompensent les organisations et entreprises qui démontrent leur engagement dans la prise en compte des enjeux sociétaux et environnementaux. Il s'agit du 10^{ème} prix pour cette innovation à impact.

La Macif, partenaire pour la vie

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

- le Fonds de Solidarité **FonsoMacif**, créé en 1974, permet un secours exceptionnel en cas de dommages matériels ou corporels résultant d'un événement non assurable ou non couvert par un contrat dont la Macif est l'assureur. Ce versement est évalué et attribué, au cas par cas, par chacune des dix commissions régionales de délégués. En 2023, le nombre de dossiers FonsoMacif étudiés a augmenté de 25 % grâce à l'évolution du process interne ;

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

Macif Solidarité Coups Durs

Depuis 2020 Macif SAM innove avec « Macif Solidarité Coups Durs », un dispositif de solidarité inédit et gratuit. Il a été créé pour aider les sociétaires 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 23 030 contacts et d'effectuer 933 accompagnements renforcés en 2023, soit une augmentation de 22 % par rapport à 2022. En effet, Macif SAM a revu ses modalités d'accompagnements renforcés afin d'accroître le nombre de sociétaires pouvant en bénéficier.

Agir pour le bien commun en favorisant l'engagement et en soutenant des innovations sociales



Impact ESS

En déclinaison de sa Raison d'être et pour renforcer son engagement auprès des structures de l'Économie Sociale et Solidaire (ESS), la Macif a lancé fin 2020 une nouvelle filiale dédiée à l'investissement à impact : Macif Impact ESS (MIESS).

Elle investit et accompagne des structures implantées sur les territoires dont l'activité est porteuse de solutions aux enjeux liés à la mobilité, l'habitat, la finance durable ou la santé. Son objectif est de devenir le partenaire de leur développement afin de les aider à pérenniser leur activité et accroître leur impact en faveur des publics fragiles, de la jeunesse et de la lutte contre le dérèglement climatique.

Après trois ans d'existence et un nouvel investissement en 2023, Macif Impact ESS comptabilise neuf structures à fort impact en portefeuille, soit près de 4,5 millions d'euros d'investissement total.



Diffuz.com est la plateforme de mobilisation solidaire lancée en 2017 par Macif SAM pour favoriser l'engagement citoyen. Elle propose de nouvelles formes d'engagement solidaire aux citoyens sous forme de défis solidaires) et permet aux associations de trouver des bénévoles.



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 socio-économiques implantés localement. Cet ancrage 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 d'Innovation Sociale P'INS.

Les équipes et les élus de la Fondation d'entreprise :

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

En 2023, la Fondation d'entreprise Macif a soutenu 24 projets de mobilité solidaire, durable et inversée (faire venir le service à la personne), pour un total de 380 000 euros permettant aux populations vulnérables d'avoir accès aux services essentiels : emploi, formation, santé, commerces, culture.

Elle a poursuivi le travail sur sa nouvelle orientation emblématique 2022/2023 : « Habiter autrement et durablement pour mieux vivre ensemble » autour de trois axes :

- l'accès au logement ;
- le bien vivre dans son logement ;
- le vivre ensemble dans l'habitat.

Pour cela, elle a soutenu 81 projets nationaux et locaux pour un montant de plus de 1,7 million d'euros et a déployé des chantiers transversaux sur chacun de ces trois axes :

- un groupe de travail sur l'accès au logement des jeunes a été lancé en partenariat avec l'Agence de Valorisation des Initiatives Sociaux-Économiques (AVISE) rassemblant les principaux acteurs de l'habitat des jeunes, autour du sujet de la vacance et de la sous-occupation des logements et de la meilleure stratégie pour flécher ce potentiel d'habitat vers les jeunes ;
- la Fondation Macif participe à l'Observatoire National de la Précarité Énergétique et plus précisément au groupe de travail sur les petites copropriétés dégradées ;
- elle a lancé un appel à projets commun, « Quartiers d'avenir », avec l'Union Sociale de l'Habitat et l'Association Nationale des Tiers Lieux courant 2022 et accompagne en 2023/2024 les neuf projets lauréats réunissant associations, bailleurs et habitants sur l'économie circulaire, l'agriculture urbaine et le sport/santé. À la suite de ces accompagnements, un guide de capitalisation des bonnes pratiques sera réalisé pour servir d'inspiration à l'écosystème ;
- la délégation Ile de France de la Fondation Macif a lancé un appel à projets commun avec la Fondation pour les Solidarités Urbaines, pour accompagner sept projets « recherches-actions » sur le pouvoir d'agir des habitants sur leur cadre de vie, sur la région francilienne.

À l'occasion des 30 ans de la Fondation Macif célébrés en 2023, une opération de budget participatif, « La Belle Rencontre » a permis de mettre en lumière une sélection de trente projets autour de l'habitat. Dotée d'une enveloppe de 100 000 euros, cette opération a permis à 13 444 sociétaires, élus et salariés de Macif SAM de les découvrir et de voter pour leur projet coup de cœur.

Les 30 ans ont également été mis à l'honneur dans les *mass-médias* et *on-line* pour valoriser des initiatives remarquables détectées dans les territoires (plus d'information sur le site de la fondation : <https://www.fondation-macif.org/>).

2.2.2 FAIRE DE LA PREVENTION ET DE L'ECONOMIE CIRCULAIRE UN AXE MAJEUR DES METIERS

SOCIÉTAL	Risque	Défaut d'accompagnement des sociétaires-clients à moyen et long terme, et hausse des coûts liés à la sinistralité		
	Engagement	Faire de la prévention et de l'économie circulaire un axe majeur des métiers		
	Indicateurs clés	2022	2023	Évolution
	Nombre d'actions de sensibilisation (actions mutualistes volet prévention)	1 126	1 619	↗
	Taux de réemploi lors de la réparation des véhicules (au moins une pièce de réemploi dans la réparation effectuée)	13,8 %	15,7 %	↗
	Taux de réparation global pour l'ensemble des dossiers bris de glace automobile	18,6 %	19,4 %	↗

La Macif doit sensibiliser ses sociétaires-clients aux bonnes pratiques à adopter afin de prévenir les conduites à risque, les protéger et répondre à leurs besoins à travers des offres et des services adaptés.

Prévention

La prévention est un élément central. En effet, le premier niveau de protection offert aux sociétaires consiste à les éclairer afin de leur permettre de prendre les bonnes décisions dans les meilleures dispositions et ainsi prévenir les accidents de la vie qui pourraient les frapper. Au total, 1 520 actions de prévention ont été réalisées en 2023, soit 76 % du total des actions mutualistes, et ont permis d'aller à la rencontre de près de 131 000 personnes.

Actions 2023

Nouvelles mobilités

Le service 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'abord, avec les 5 000 participants rencontrés en 2023, une grande diversité de thématiques :

- conseils de circulation et d'utilisation des engins sur une piste sécurisée ;
- équipements de protection individuelle recommandés ;
- visibilité ;
- obligation d'assurance.

Prévention Addictions (alcool et stupéfiants)

En 2023 un outil d'immersion et de réflexion afin de prévenir les addictions, construit par et pour des étudiants sous forme de l'escape Game « After Chill », a continué à tourner dans toute la France pour les jeunes à partir de 17 ans. 464 personnes ont été sensibilisées en 42 sessions de deux heures aux bons gestes de prévention vis-à-vis de la sécurité routière, de l'alcool et des stupéfiants.

La prévention moto

En 2023, Macif SAM s'est appuyé sur son écosystème autour de la moto au service de la communauté Macif Riders :

- en développant notamment des partenariats avec des constructeurs d'airbags spécialement conçus pour la moto. 829 airbags moto ont été vendus aux sociétaires via Macif Avantages et une page dédiée proposant une expérience en réalité augmentée a été créée ;
 - en organisant des actions de prévention :
 - 39 ateliers portant sur les points de contrôle visuel du deux-roues et équipements du motard ont permis de rencontrer 10 577 personnes,
 - 34 stages moto sur une demi-journée ont été effectués (2 341 personnes rencontrées),
 - 26 actions de prévention moto (ex : reprise de guidon) portées par les régions (2 976 personnes rencontrées)
- Ce sont au total 15 894 motards qui ont été sensibilisés et formés.

Le programme « Ambassadeurs Santé Mentale »

Expérimenté pour la toute première fois dans le département du Rhône en 2019, en partenariat avec Unis-Cité, « Ambassadeurs Santé Mentale » est un programme de service civique de prévention en santé mentale. Il aspire à trois grandes réalisations :

- réduire la stigmatisation en santé mentale chez les jeunes ;

- favoriser le repérage précoce des premiers signaux de mal-être ;
- permettre l'orientation de façon graduée et personnalisée vers les dispositifs locaux de prévention et de soins. La direction de l'Engagement contribue à la duplication et à l'essaimage du programme sur l'Hexagone.

Pour la période 2022-2023, avec le programme « Ambassadeurs en santé mentale » d'Unis-Cité, 128 volontaires et 4 300 jeunes ont été sensibilisés.

Les mini sauveteurs

La Macif est partenaire de la Société Nationale des Secours en Mer (SNSM) depuis plus de 35 ans. 2 616 enfants de sept à douze ans ont été sensibilisés aux dangers en bord de mer et aux gestes de premiers secours en 30 jours de tournée en 2023. Ceux-ci viennent s'ajouter aux 3 800 Mini Sauveteurs déjà formés depuis 2018 lors des précédentes tournées, soit 6 416 acteurs de prévention et ambassadeurs des bons gestes auprès des adultes.

Depuis 2018 plus de 15 000 accompagnateurs ont été sensibilisés de manière indirecte en regardant les enfants se faire former.

Réparation

Malgré tous les efforts de prévention, des sinistres surviendront toujours. Le cœur du 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 et conformément à la réglementation en vigueur, Macif SAM peut proposer à ses sociétaires, pour réparer leur véhicule, l'utilisation de Pièces Issues de l'Économie Circulaire (PIEC) aussi appelées pièces de réemploi (PRE). Elles permettent d'optimiser le recyclage des véhicules retirés de la circulation et de réduire l'impact écologique lié à la production de pièces neuves tout en contribuant à la maîtrise du coût des sinistres. Les PRE répondent aux mêmes exigences techniques que des pièces neuves et garantissent ainsi la remise en état du véhicule dans les règles de l'art. En 2023, 15,7 % des véhicules quatre-roues réparables ont bénéficié de l'utilisation d'au moins une pièce de réemploi.

Macif SAM 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 garanti, l'objectif étant de réparer 90 % des véhicules accidentés et ainsi d'en déclarer moins de 10 % en épave.

Elle a également incité ses réparateurs agréés bris de glace à privilégier la réparation des impacts sur les pare-brise, lorsque cela est possible, plutôt que de procéder à leur remplacement. À ce titre en 2023, 19,4 % des pare-brise endommagés ont été réparés avec comme objectif d'atteindre un taux de 20 %.

2.2.3 GARANTIR LA QUALITE DE SERVICE ET ACCOMPAGNER LES EVOLUTIONS DES USAGES

SOCIÉTAL	Risque	Insatisfaction des sociétaires-clients		
	Engagement	Garantir la qualité de service et accompagner les évolutions des usages		
	Indicateurs clés	2022	2023	Évolution
	CSAT* moyenne annuelle	4,51/5	4,55/5	↗

* Customer SATisfaction (CSAT), ou score de satisfaction client.
(Moyenne de la satisfaction client sur une échelle de 1 à 5)

Macif SAM doit 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, représentant un risque d'image avec de potentielles conséquences financières.

L'indicateur de satisfaction sociétaire Customer SATisfaction (CSAT)

En 2023, le CSAT s'élève à 4,55 sur 5, en moyenne annuelle. Il est mesuré par des enquêtes à chaud adressées après une interaction entre un sociétaire et la Macif (visite en agence ou contact téléphonique, périmètre Marque Macif). Le niveau de cet indicateur est en amélioration comparé à celui de l'exercice 2022.

S'adapter aux nouveaux usages

Macif SAM, acteur historiquement engagé sur le thème des nouvelles mobilités, soutient depuis plusieurs années la montée de l'autopartage et son usage en :

- assurant les structures d'autopartage, dont celles du réseau Citiz et Communauto et en acquérant une réelle expertise technique sur ce risque ;
- finançant le développement du réseau Citiz par des prises de participation dans les territoires et au niveau national (500 000 euros en janvier 2022 via le véhicule d'investissement Macif Innovation) ;
- intégrant des services d'autopartage dans son offre auto. En effet, à la suite d'un accident, d'une panne ou d'un vol de leur voiture garanti, les sociétaires Macif qui ont souscrit l'option « prêt de véhicule » du contrat d'assurance Auto peuvent se voir proposer, en fonction de leur lieu géographique, un bon d'utilisation (forfait autopartage) pour bénéficier d'un véhicule en autopartage, auprès des partenaires Citiz et Communauto, en lieu et place d'un véhicule de location classique.

L'offre d'assurance Macif Auto revue en 2022 prend en compte dans les garanties principales les particularités des voitures électriques telles que le câble de recharge et la batterie. Avec Inter Mutuelles Assistance (IMA) et ses garages agréés, Macif SAM met à disposition un réseau de professionnels formés aux véhicules électriques pour intervenir à la fois en cas de panne ou de sinistre. Fin 2023, Macif SAM a revu ses offres de location et a créé Macif Location Auto. Avec l'Offre Tout Compris de Macif Location Auto, un sociétaire peut bénéficier en toute

simplicité en location longue durée d'un véhicule notamment électrique comprenant l'assurance.

S'engager pour une mobilité du futur plus inclusive et durable

À titre d'exemple et parmi d'autres initiatives, Macif SAM a créé, au sein de Movin'On, le premier écosystème mondial de co-innovation en faveur de la mobilité durable, la Communauté d'Intérêt sur le Véhicule Automatisé (CIVA) qui regroupe une douzaine d'acteurs transsectoriels. Les travaux de cette communauté sont résolument centrés sur le déploiement de véhicules automatisés de type navettes collectives qui favorisent l'émergence d'une mobilité inclusive, tant socialement que territorialement. Les progrès technologiques doivent être mis au service du plus grand nombre et notamment des publics fragiles (personnes âgées, personnes à mobilité réduite, personnes éloignées de l'emploi, etc.) pour accompagner leur mobilité, dans les territoires ruraux et péri-urbains enclavés.

Afin de démontrer les apports concrets de transports publics automatisés dans ces territoires, quatre membres issus de la Communauté d'Intérêt (Beti, Gama, Macif et SVMS) ont formé une communauté d'intérêt pour porter le dispositif RIMA (Réseau Inclusif de Mobilité Automatisée). Ce dispositif, lauréat de l'Appel à Projet Mobilités Routières Automatisées, lancé dans le cadre du quatrième Programme d'Investissements d'Avenir (PIA4) – France 2030, va être déployé en 2024 sur le territoire rural Crest-Val de Drôme. En mutualisant leurs savoir-faire, les membres de la communauté d'intérêt vont délivrer une solution clé en main, en assurant l'exploitation, le développement technique des navettes automatisées, la mise en place de l'infrastructure nécessaire, en adéquation avec les besoins et les attentes des utilisateurs finaux et des parties prenantes du territoire : collectivités, entreprises, associations, habitants et usagers.

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

Attentive à la satisfaction de ses sociétaires-clients et adhérents, la Macif réaffirme son engagement pour un service de qualité.

En novembre 2023 Afnor Certification a renouvelé la certification engagement de services « Solutions Mutualistes de protection » (REF 283) de la Macif.

Les sociétaires-clients et adhérents continuent à bénéficier 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. Elle reflète aussi la satisfaction globale exprimée par les sociétaires.

Valorisation du savoir-faire relationnel et expérientiel Macif

En adéquation avec son ambition stratégique d'être N°1 de la relation client, la Macif a poursuivi en 2023, de manière volontariste et proactive, sa démarche de valorisation et de reconnaissance de la qualité de sa relation client et de son expérience client.

En 2023, la Macif a ainsi obtenu :

- la Palme Expérience Client, remise par l'Association Française de la Relation Client (AFRC) à Claude Verne, vice-président Macif en charge de la relation Client, pour son plan stratégique « Ma Préférence : ensemble vers l'excellence relationnelle. » ;
- Quatre CX Awards, dont un en or dans la catégorie Expérience Durable, avec son action « La Macif, pièce maîtresse de l'économie circulaire » pour le recours aux pièces de réemploi dans la remise en état des véhicules. Ces prix sont décernés par le magazine Relation Client Mag.

La Macif s'est également engagée dans une démarche de valorisation de sa relation client. Délivrée conjointement par Afnor Certification et l'AFRC, cette marque de garantie « Relation Client France » atteste que la 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 2023 au salon du Made In France.

Amélioration du processus de traitement des réclamations et garantie du recours à la médiation de l'assurance

Macif SAM est organisée pour traiter les réclamations de ses sociétaires, faciliter leurs démarches, leur apporter une réponse rapide, et leur proposer dans sa réponse à une réclamation écrite 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.

Conformément aux dispositions de la recommandation de l'ACPR réformant le traitement des réclamations publiée en mai 2022, la Macif a adapté son organisation et ses processus. Celle-ci est effective depuis le 1^{er} janvier 2023, avec l'objectif d'améliorer la réponse aux réclamations et de mettre en œuvre le traitement des irritants qui sont identifiés, conformément aux exigences réglementaires.

2.3 Engagements sociaux

2.3.1 DEVELOPPER LES COMPETENCES ET L'EMPLOYABILITE DES COLLABORATEURS

SOCIAL	Risque	Inadéquation entre les compétences des collaborateurs et les besoins		
	Engagement	Développer les compétences et l'employabilité des collaborateurs		
	Indicateurs clés	2022	2023	Évolution
	Effectif CDI et CDD actif présent au 31 décembre	9 929	10 319	↗
	Taux de collaborateurs formés sur l'année	98,5 %	96,77 %	↘
	Nombre de recrutements (CDI et CDD)	1 646	1 863	↗

Avec les évolutions liées à la réglementation, à ses produits et services et aux comportements de ses sociétaires et prospects, la Macif veille à garantir la meilleure qualité de service possible.

C'est la raison pour laquelle elle a mis en place une politique de formation visant à développer et renforcer les compétences des collaborateurs, dès l'intégration et tout au long de leur carrière.

Dispositifs en place

Macif SAM a mis en place les dispositifs suivants :

- des parcours de montée en compétences harmonisés dès la prise de poste sur tous les métiers de la relation client, que ce soit dans le cadre d'un recrutement ou d'une mobilité interne ;
- un référentiel de compétences pour permettre à chacun de connaître les attendus sur sa fonction et favoriser les mobilités internes ;
- le Centre de Formation des Apprentis (CFA) Macif, créé en 2021, permettant à des jeunes et personnes en reconversion professionnelle d'être formés aux métiers de la relation client et d'être intégrés en fin de cursus ;
- un dispositif de cooptation qui permet aux salariés d'être engagés dans l'entreprise ;
- des parcours de formation diplômante sur les métiers liés aux nouvelles technologies.

Actions 2023

En 2023, Macif SAM et Mutavie ont soutenu l'emploi et la formation sur l'ensemble du territoire français :

- en recrutant plus de 1 800 collaborateurs dont 266 alternants ;
- en permettant à 850 salariés de bénéficier de mobilités internes dans l'entreprise.

Deux dispositifs ont été mis en place pour faciliter le recrutement et l'intégration : un site carrière enrichi pour simplifier l'acte de candidature et un parcours d'intégration qui débute dès la promesse d'embauche, avec une plateforme de pré-intégration pour découvrir la culture d'entreprise et échanger avec le futur manager.

Macif SAM et Mutavie ont également consacré en 2023 plus de 35,6 millions d'euros à la formation pour maintenir l'employabilité des collaborateurs.

Afin de développer les compétences des collaborateurs, Macif SAM a déployé trois nouveaux dispositifs en 2023 :

- des revues RH pour une vision prospective des évolutions individuelles ;
- une rénovation du parcours de formation accompagnant la prise de fonction des nouveaux managers ;
- une offre d'événements apprenants à destination des cadres de direction.

En complément, elle poursuit ses travaux de digitalisation des formations pour proposer des parcours d'apprentissage avec des activités synchrones/asynchrones, en présentiel ou distanciel.

2.3.2 PROMOUVOIR LA DIVERSITE ET LUTTER CONTRE TOUTE FORME DE DISCRIMINATION

SOCIAL	Risque	Risque de discrimination		
	Engagement	Promouvoir la diversité et lutter contre toute forme de discrimination		
	Indicateurs clés	2022	2023	Évolution
	Pourcentage de femmes dans l'entreprise	64,3 %	63,7 %	↘
	Taux de personnes en situation de handicap	7,12 %	7,33 %	↗

La Macif agit contre toute forme de discrimination définie par le cadre légal français et particulièrement sous l'angle des ressources humaines, pour que toutes les différences soient une force qui contribue au développement de l'entreprise.

Des politiques sont mises en œuvre pour promouvoir la diversité au sein des équipes et favoriser l'accès à l'emploi pour tous.

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 ;
- l'augmentation de tous les salariés à leur retour de congé maternité ou d'adoption dès lors que des augmentations ont été données en leur absence ;
- la présence d'au moins quatre salarié(e)s du sexe sous-représenté dans les dix plus hautes rémunérations.

En 2023, la note globale concernant l'égalité femmes/hommes en matière de rémunération est de 94/100 pour Macif.

Actions 2023

Un plan d'actions relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes a été mis en œuvre avec pour objectif d'améliorer l'expérience collaborateur au sein de Macif SAM à plusieurs niveaux :

- faciliter l'accès à l'emploi ;
- développer la mobilité et les parcours professionnels ;
- garantir une formation professionnelle tout au long de la carrière ;
- assurer l'équité en termes de rémunération ;
- renforcer la politique de qualité de vie au travail pour favoriser le « bien vivre ensemble ».

Macif SAM poursuit sa politique volontariste de maintien dans l'emploi et d'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap (le taux de travailleurs en situation de handicap est au-delà du seuil légal de 6 %).

Le déploiement, en 2023, du partenariat avec la Fédération Française Handisport (FFH) est la concrétisation de ce qui a été engagé depuis plusieurs années (raid handi-valide « Le Grand Défi », challenge voile) mêlant sport et inclusion.

Plusieurs actions ont découlé de ce partenariat : la diffusion d'offres d'emploi auprès des adhérents de la FFH pour mieux faire connaître les métiers de l'assurance, la participation à des forums emploi handicap ou encore l'organisation d'un webinaire de sensibilisation à la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH).

2.3.3 AGIR POUR LA SANTE, LA QUALITE DE VIE ET DES BONNES CONDITIONS DE TRAVAIL

SOCIAL	Risque		Atteinte au climat social et désengagement au travail		
	Engagement		Agir pour la santé, la qualité de vie et des bonnes conditions de travail		
	Indicateurs clés		2022	2023	Évolution
	Taux de satisfaction des collaborateurs	Macif SAM	74 %	73 %	↘
		Mutavie	84 %	78 %	↘
	Taux d'absentéisme maladie		8,1 %	7,10 %	↘
	Nombre d'accords signés/renouvelés sur l'année		23	14	↘
	Nombre de réunions avec les instances représentatives du personnel		108	102	↘

En lien avec l'ambition affichée dans le plan stratégique 2023 « Être reconnu comme un employeur de (p)référence », la Macif s'inscrit dans une dynamique d'amélioration continue et porte une attention particulière à l'expérience collaborateur et au maintien d'un dialogue social de qualité.

Dispositifs en place

Macif SAM a mis en place des dispositifs pérennes et réguliers visant à identifier ses axes d'amélioration :

- un dispositif annuel d'écoute via un baromètre expérience collaborateurs structuré autour de onze items. Macif SAM a enregistré un niveau de participation record en 2023 de 81 %. Ce taux témoigne de l'importance que chaque collaborateur accorde au lien avec l'entreprise et plus précisément à son travail. Le taux de satisfaction globale s'élève à 73 % ;
- un diagnostic annuel sur la performance sociale visant à croiser les résultats du baromètre avec les indicateurs sociaux et à appréhender les situations d'absentéisme maladie ;
- des Commissions Santé Sécurité et Conditions de Travail (CSSCT) par métier pour favoriser le dialogue social ;
- un dispositif d'intéressement et de participation qui permet de redistribuer une partie des bénéfices aux collaborateurs.

Actions 2023

Macif SAM a déployé en 2023 de nouvelles actions visant à améliorer l'expérience au travail et la prévention de la santé de ses salariés :

- une généralisation à l'ensemble des salariés en relation client, des « rendez-vous de la civilité », un événement de prévention pour lutter contre les incivilités (insultes, menaces, agressions) auxquelles peuvent être confrontés les salariés dans le cadre de la relation avec les sociétaires. Ces rendez-vous se caractérisent par des temps d'échange en équipe, le partage de bonnes pratiques et un rappel des dispositifs d'accompagnement Macif ;

- un dispositif de télétravail plus flexible depuis le 1^{er} janvier 2023 avec un forfait de 100 jours annuels pour les salariés éligibles ;
- l'évolution de l'accord Rémunération pour favoriser la fidélisation des salariés, encourager les mobilités internes et contribuer à l'attractivité de l'entreprise ;
- la signature d'un nouvel accord pour accompagner les collaborateurs en fin de carrière avec la mise en place d'un compte épargne temps retraite ;
- le déploiement d'une démarche de prévention et de gestion de l'absentéisme qui commence à porter ses fruits en 2023 ;
- un diagnostic RH et un plan d'actions menés avec la direction métier Incendie, Accident, Risques Divers (IARD) sur les conditions de travail dans les domaines sinistres matériels et corporels ;
- le déploiement, auprès des managers en relation client, de plusieurs chantiers sur la notion d'autonomie au travail pour améliorer l'animation du pilotage de l'activité, renforcer le bien vivre ensemble (équité, convivialité, régulation sociale), faciliter la conduite du changement et développer les compétences des collaborateurs ;
- un webinaire dédié aux managers pour faciliter l'accompagnement des collaborateurs en situation de cancer ;
- une expérimentation proposée aux femmes de 45 ans afin de leur permettre de réaliser un bilan prédictif du cancer du sein.

La Macif propose également à ses salariés de participer à des activités alliant sport et solidarité, comme :

- le raid handi-valide « Le Grand Défi » (juin 2023), pour contribuer à faire changer le regard sur le handicap. Quatre salariés, valides ou en situation de handicap, ont représenté la Macif sur un parcours de 512 km en vélo adapté et canoë, entre Rouen et Rennes ;
- les H-Games (mars 2023), une compétition inter-entreprises et connectée pour soutenir la FFH ;
- la participation à la course Odyssea (octobre 2023) pour soutenir la lutte contre le cancer du sein.

2.4 Engagements en matière d'investissements responsables

ESG & ISR	Risque	Risques de durabilité liés aux investissements		
	Engagement	Renforcer la politique d'investissement socialement responsable au service d'une transition juste		
	Indicateurs clés	2022	2023	Évolution
	Pourcentage du portefeuille obligataire couvert par une analyse ESG	99,3 %	98,8 %	↘
	Part des encours dans des fonds gérés par des sociétés de gestion signataires des PRI	98,7 %	99,8 %	↗
	Part du portefeuille obligataire géré en direct avec exposition « très élevée » aux controverses	0 %	0,8 %	↗
	Intensité carbone induite par le portefeuille d'obligations privées gérées en direct (scopes 1 et 2) ²	77,9 TeqCO ₂ /million d'euro investi ¹ (couverture 82,1%)	61,8 TeqCO ₂ /million d'euro investi (couverture 77,9%)	↘

¹ Macif SAM a mis en place un changement de méthodologie en 2023, afin d'uniformiser les méthodologies de calcul des émissions avec celle attendue par la réglementation Sustainable Finance Disclosure Regulation (SFDR), et celle préconisée par la Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA).

² Définition des scopes en partie 2.6.1 du présent document.

Identification des risques

Macif SAM identifie trois types de risques liés à une insuffisante prise en compte des enjeux de durabilité dans ses politiques d'investissement :

- un risque financier caractérisé par une baisse de valorisation des actifs du fait de mauvaises pratiques RSE de la part des émetteurs financés ou d'une réévaluation par le marché de leur exposition à certains risques ;
- un risque de réputation lié à de potentiels investissements dans des entreprises ou actifs ayant des impacts environnementaux et sociaux négatifs ou à des accusations de *greenwashing* de la part des autorités ou de la société civile ;
- un risque opérationnel lié à la nécessité de revoir sans délai les stratégies d'investissement pour s'adapter à un nouveau cadre réglementaire non suffisamment anticipé.

Ces risques sont identifiés dans un contexte de dérèglement climatique avéré susceptible d'affecter l'ensemble des émetteurs dans lesquels Macif SAM investit. L'environnement réglementaire est par ailleurs marqué par un niveau d'exigence croissant concernant la prise en compte des risques de durabilité. Macif SAM fait enfin l'objet d'attentes sociétales fortes et d'une attention particulière de la société civile sur ces enjeux.

Mesures d'atténuation en place

Face à ces risques, les mesures d'atténuation relèvent d'une stratégie ISR globale, présentée annuellement au conseil d'administration et au comité des risques Macif SAM.

En tant qu'entité du groupe Aéma Groupe, Macif SAM est, depuis 2022, signataire de la NZAOA et du Finance for Biodiversity Pledge. Par ces adhésions, elle s'engage à définir une trajectoire d'atteinte de la neutralité carbone à 2050 pour ses portefeuilles d'actifs, ainsi qu'à atténuer les impacts de ses investissements sur la biodiversité.

Signataire des Principes pour l'Investissement Responsable des Nations Unies depuis 2008, Macif SAM s'engage par ailleurs à intégrer les enjeux de durabilité à l'ensemble de ses activités d'investissement.

La gestion financière des actifs mobiliers de Macif SAM est déléguée à Ofi Invest AM. Sur les portefeuilles d'obligations gérées en direct et les fonds gérés par Ofi Invest AM, les mesures d'atténuation des risques incluent des politiques d'exclusion sur les enjeux de droits de l'homme (armes controversées, tabac, violation des principes du Pacte Mondial des Nations Unies), de climat (charbon, pétrole et gaz, et gestion insuffisante du risque de transition énergétique) et de biodiversité (huile de palme, biocides et produits chimiques dangereux). Des engagements ciblés viennent compléter ces exclusions sectorielles. Une politique d'engagement portant sur l'inclusion des jeunes en situation de fragilité a par ailleurs été initiée en 2022, auprès de 60 entreprises françaises. L'exposition des actifs obligataires gérés en direct au risque de transition énergétique et aux controverses ESG, tout comme la performance ESG des actifs

obligataires gérés en direct et des fonds cotés sont suivies de façon trimestrielle.

Au cours de l'année 2023, en lien avec la politique pétrole et gaz de Macif SAM, des désinvestissements ont été réalisés pour un montant de 356,6 millions d'euros (en valeur de marché).

La gestion du patrimoine immobilier de Macif SAM est assurée par Ofi Invest Real Estate, signataire de la charte « Plan Bâtiment Durable » et membre de l'Observatoire de l'Immobilier Durable (OID). Sur le patrimoine immobilier, deux objectifs ont été fixés :

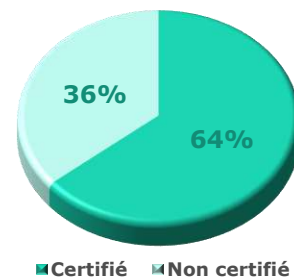
- une réduction des consommations d'énergie de 30 % à 2025 (par rapport à 2016), sur le patrimoine en exploitation ;
- l'atteinte d'une part de certifications environnementales pour les immeubles en exploitation de 50 % (en valeur) en 2023.

Une trajectoire d'atténuation des impacts climatiques du patrimoine immobilier a été établie : réduire de 17 % l'intensité carbone du portefeuille immobilier entre 2019 et 2030, tout en le plaçant sur une trajectoire de réchauffement climatique à 1,5°C, selon la méthodologie du Carbon Risk Real Estate Monitor (CRREM).

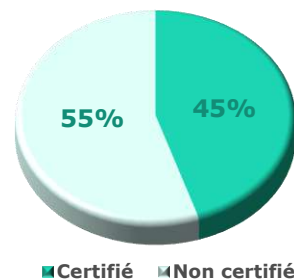
Ofi Invest Real Estate a également mis en place depuis 2016 une politique énergétique et environnementale sur l'ensemble du périmètre immobilier géré. Celle-ci permet d'évaluer et d'atténuer les principaux impacts environnementaux des immeubles sous gestion.

Démarche de certification

construction/rénovation des immeubles (en valeur)



Certification exploitation des immeubles (en valeur)



2.5 Engagements en matière d'éthique

2.5.1 PREVENIR LA CORRUPTION ET DEVELOPPER L'ETHIQUE DES AFFAIRES

ÉTHIQUE	Risque		Corruption et atteinte à l'éthique des affaires		
	Engagement		Prévenir la corruption et développer l'éthique des affaires		
	Indicateurs clés		2022	2023	Évolution
	Pourcentage des collaborateurs ayant réalisé la formation « Lutte contre la corruption-sensibilisation »	Macif SAM	89 %	96 %	↗
		Mutavie	96 %	98 %	↗
	Pourcentage des collaborateurs ayant réalisé la formation « Lutte contre la corruption-renforcé »	Macif SAM	90 %	98 %	↗
		Mutavie	97%	98 %	↗

La Macif 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.

Dispositifs en place

Au regard des exigences de la loi Sapin 2, Macif SAM est intégrée dans un dispositif de prévention et de détection de la corruption. Celui-ci comporte notamment un code de conduite anticorruption annexé au règlement intérieur, une cartographie des risques de corruption, un registre des cadeaux et des invitations, une politique de gestion des conflits d'intérêt, un dispositif d'alerte professionnelle, un programme de formation dédié visant à sensibiliser les collaborateurs à la lutte contre la corruption.

Actions 2023

En 2023, les actions suivantes ont été réalisées :

- pilotage de l'outil lanceur d'alerte au sein de l'entité ;
- finalisation des procédures relatives au dispositif global (cadeaux/invitations, conflit d'intérêt, etc.) ;
- poursuite des actions de sensibilisation auprès des collaborateurs ;
- pré-validation d'une cartographie des risques anti-corruption et des indicateurs dédiés.

L'exercice 2024 aura principalement pour objectif de :

- finaliser et déployer le nouveau code de conduite ;
- formaliser la nouvelle cartographie anti-corruption ;
- poursuivre les actions de sensibilisation ;
- intégrer les nouveaux contrôles comptables anti-corruption ;
- engager l'évaluation des tiers en intégrant des critères de risque.

	2022	2023	Évolution
Sensibilisation - Nombre de collaborateurs ayant suivi la formation – source CAP RH	5 690	6 179	↗
Renforcé - Nombre de collaborateurs ayant suivi la formation – source CAP RH	2 551	3 058	↗

2.5.2 ASSURER LE BON FONCTIONNEMENT DE LA GOUVERNANCE MUTUALISTE

ÉTHIQUE	Risque	Dysfonctionnement de la gouvernance mutualiste		
	Engagement	Assurer le bon fonctionnement de la gouvernance mutualiste		
	Indicateurs clés	2022	2023	Évolution
	Taux de participation des administrateurs au conseil d'administration	97 %	99 %	↗

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

Dispositifs en place

Les sociétaires décident des grandes orientations de Macif SAM par l'intermédiaire de leurs représentants élus. La gouvernance de 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 2023 de dix-sept membres élus représentant des sociétaires et de trois membres représentant des salariés. À cette date, 59 % 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

Il veille au respect des critères de compétence des administrateurs sur les sujets nécessaires à l'exécution de leur mandat, y compris dans le domaine de la RSE. Ce comité oriente et contrôle le plan de formation des administrateurs.

Le comité des risques

Il est notamment chargé de valider le rapport ESG-Climat de Macif SAM et de ses filiales. Ce rapport, ainsi que la stratégie ISR de Macif SAM et de ses filiales lui sont donc présentés annuellement. La Déclaration de performance extra-financière est également présentée en comité des risques.

La commission engagement mutualiste

Elle est en charge de la définition du programme annuel national d'engagement dans le cadre de l'agenda mutualiste, regroupant les activités Prévention, Fondation d'entreprise, RSE et ESS.

Elle veille à la mise en œuvre coordonnée des actions en déclinaison de l'Agenda mutualiste dans le cadre des orientations stratégiques définies et assure leur visibilité auprès des sociétaires et acteurs concernés.

La commission ESS

Elle est en charge de participer 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, ISR et, de manière générale, de labellisation de la Marque Macif.

Elle contribue à la construction des modules de formation ESS destinés aux salariés et élus, suit des partenariats ESS sur demande du conseil d'administration.

Elle suit, en lien avec la Fondation d'entreprise Macif, la mise en œuvre des actions de financement de l'ESS dont le fonds à impact Macif destiné à l'ESS.

La commission solidarité

Elle veille à la mise en œuvre de la Raison d'être de Macif SAM dans le domaine de la solidarité et de l'inclusion, notamment en direction des publics fragiles et des jeunes.

Elle évalue et améliore l'impact des dispositifs de solidarité, assure le suivi de la prestation solidarité chômage.

Elle traduit en propositions d'actions les analyses issues de la veille sociétale de Macif SAM.

Elle a pour rôle de prévenir les fragilités sociales en assurant l'adaptation des dispositifs de solidarité aux nouveaux besoins ou aux nouvelles situations identifiés en étant force de proposition.

Elle veille à l'inclusion des dispositifs de solidarité dans la relation et le parcours sociétaire omnicanal, et valorise l'image et la visibilité des dispositifs de solidarité.

Actions 2023

En 2023, le conseil d'administration s'est réuni à douze reprises. Le registre fait apparaître un taux de présence de 99 %.

Dans le cadre du dispositif de formation élaboré par Macif SAM, tout au long de l'exercice de leur mandat, les administrateurs de Macif SAM participent à des programmes de formation qui incluent la sensibilisation à la RSE et la finance durable. En 2023, ils ont eu notamment accès aux formations suivantes :

02 Engagements RSE et maîtrise des risques extra-financiers

Engagements en matière d'éthique

- une formation à la Responsabilité Sociétale des Entreprises (formation proposée aux administrateurs Aéma Groupe, dont neuf administrateurs Macif SAM). Cette formation visait à présenter les dispositifs des entités du Groupe en matière de RSE, les enjeux réglementaires, et le rôle des administrateurs dans une gouvernance des enjeux RSE ;
- une sensibilisation aux enjeux environnementaux (climat/biodiversité), pour douze administrateurs Macif ;
- une formation « Le risque ESG, l'essentiel pour la gouvernance » pour un administrateur Macif SAM au titre de son mandat au sein de Socram Banque ;
- une conférence « Transitions, finance durable et épargne solidaire » pour les administrateurs Macif SAM (hors administrateurs représentant les salariés) ;
- une formation intitulée « Exigences ESG/Climat et durabilité », pour les deux administrateurs Macif SAM siégeant au conseil d'administration d'Abeille Assurances Holding.

Le taux de participation des délégués aux réunions 2023 (visibilité sur les chantiers politiques et stratégiques engagés et préparation de l'assemblée générale) s'élève

à 71 % et celui de la participation des délégués nationaux à l'assemblée générale du 17 juin 2023 à 89,5 %.

Les délégués nationaux et de proximité ont également suivi des formations liées à leur rôle dans la gouvernance et aux valeurs mutualistes :

- les formations Repères Mutualistes permettent une acculturation aux valeurs mutualistes, 643 délégués ont suivi cette formation ;
- les formations « Nos valeurs en action » (« Agir pour l'environnement », « Agir avec la jeunesse », « Agir avec les aidants », « Agir pour les publics fragiles ») permettent de connaître les enjeux environnementaux et sociaux et les actions de l'entreprise sur ces sujets. 461 délégués ont suivi cette formation en 2023.
- des sessions de sensibilisation aux enjeux environnementaux (climat/biodiversité) ont été organisées. Vingt-trois délégués ont suivi ces sessions.

2.5.3 GARANTIR LA SECURITE DES SYSTEMES INFORMATIQUES ET LA PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

ÉTHIQUE	Risque		Défaillance en matière de cybersécurité et perte de confiance des sociétaires-clients		
	Engagement		Garantir la sécurité des systèmes informatiques et la protection des données personnelles		
	Indicateurs clés		2022	2023	Évolution
	Taux de collaborateurs éligibles formés à la protection des données personnelles	Macif SAM	93%	97%	↗
		Mutavie	97%	98%	↗
	Taux de collaborateurs éligibles formés à la cybersécurité	Macif SAM	91%	93%	↗
		Mutavie	96%	95%	↘

La Macif 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 (risque cyber).

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

- du système interne ;
- du système externe, issue de sous-traitants ;
- du cyberspace, issue d'individus ou entités extérieures dans des buts de déstabilisation divers (la cybercriminalité, l'atteinte à l'image ou l'espionnage) ;
- de l'ingénierie sociale, aussi appelée délinquance astucieuse 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.

Actions 2023

Les principales actions en matière de sensibilisation sont les suivantes :

- mise à jour du module e-learning cyber et Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) accompagnée d'un rappel de vigilance publiée sur le portail de communication Macif ;
- réalisation d'un plan de sensibilisation pluriannuel basé sur les risques cyber ;
- campagne d'hameçonnage ciblée sur la moitié des collaborateurs ;
- campagne d'hameçonnage ciblée sur les collaborateurs détenant des accès à privilèges sur les systèmes d'information ;
- communications, séminaires et publications spécifiques réalisés pour les salariés, le comité de direction et les élus, à fréquence déterminée au regard de la situation de télétravail et l'augmentation du risque de cyberattaque.

2.6 Engagements environnementaux

2.6.1 AGIR POUR LE CLIMAT ET PROTEGER LA BIODIVERSITE

ENVIRONNEMENTAL	Risque	Impacts environnementaux (notamment climatiques) négatifs et controverses provenant de la mutuelle d'assurance		
	Engagement	Agir pour le climat et protéger la biodiversité		
	Indicateurs clés	2022	2023	Évolution
	Émissions de CO ₂ liées aux activités internes de l'entreprise (hors investissements et fonds) sur les 3 scopes* <i>dont émissions de CO₂ liées aux déplacements domicile/travail</i>	101 391 TeqCO ₂ <i>14252 TeqCO₂</i>	109 879 TeqCO ₂ <i>17918 TeqCO₂</i>	↗ ↗

* Définition des scopes en page suivante.

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

La Macif met tout en œuvre pour contribuer à la lutte contre le dérèglement climatique, notamment en faisant évoluer les pratiques internes. La modification de la méthodologie de calcul sur les déplacements domicile/travail, basée sur une approche conservatrice, explique la principale augmentation des émissions de CO₂ en 2023 par rapport à 2022. Elle se mobilise sur le terrain, sur l'ensemble du territoire, pour contribuer à atteindre les ODD de l'ONU en matière de protection des écosystèmes, de préservation de la biodiversité et de lutte contre le réchauffement climatique.

Actions 2023

Depuis plusieurs années, la Macif déploie des actions contribuant à la diminution de ses émissions de gaz à effet de serre dans plusieurs domaines :

- la diminution des consommations énergétiques des bâtiments d'exploitation pour atteindre l'objectif de -40 % à horizon 2030 par rapport à une année de référence propre à chaque bâtiment : poursuite du plan de sobriété mis en place au cours du troisième trimestre 2022 afin de contribuer à l'effort collectif face à la baisse de l'approvisionnement énergétique en France. Les actions qui ont pu être mises en œuvre rapidement sont la baisse de la température dans les bâtiments d'exploitation et la suppression de l'eau chaude dans les lavabos des sanitaires lorsque cela était possible. D'autres mesures à long terme sont en cours de déploiement comme l'amélioration de l'enveloppe thermique des bâtiments, qui nécessite des travaux importants et le développement des énergies renouvelables. Aujourd'hui, la Macif comptabilise plus de 5 000 m² de panneaux photovoltaïques. Ces premières mesures ont permis

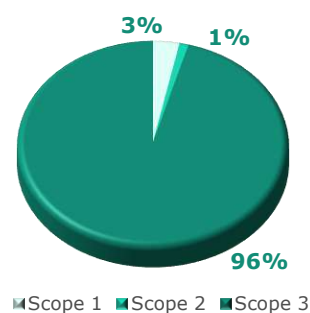
une diminution de la consommation énergétique de près de 26 % par rapport à l'année 2019.

Ce plan de sobriété s'inscrit durablement dans une politique globale de maîtrise de l'énergie afin de lutter contre le dérèglement climatique ;

- la réduction de l'empreinte carbone :
 - sensibilisation des salariés aux écogestes au bureau : numérique (participation au Digital Clean Up Day), consommation d'énergie, etc.,
 - encourager les salariés à se déplacer en mobilité douce pour leur trajet domicile/travail par la mise en place d'un forfait mobilité durable (150 euros/an) ;
- le choix de 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) :
 - renouvellement de la flotte de véhicules avec des modèles moins polluants,
 - déploiement du nombre de bornes de recharge électrique sur les sites tertiaires avec un objectif de 260 bornes d'ici 2025 ;
- la réduction des déchets et des consommables :
 - 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,
 - dématérialisation des correspondances : 50,5 % des sociétaires reçoivent un avis d'échéance électronique,
 - prise en charge du traitement des déchets d'équipements électriques et électroniques en retraitant le matériel informatique et les cartouches d'encre, par l'intermédiaire d'un partenariat signé par Macif SAM avec les Ateliers du Bocage, branche de la Fondation Emmaüs, et la société SITA ;

Le bilan carbone 2023 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 et fonds) :

Émissions totales : 109 879 T_{eq}CO₂



Définition des scopes

Scope 1 : émissions directes (flotte de véhicules appartenant à l'entreprise et énergie utilisée pour la production).

Scope 2 : émissions indirectes des différents secteurs liées à la consommation d'énergie (électricité, vapeur, chaleur pour l'entreprise).

Scope 3 : émissions indirectes issues de la chaîne de valeur (déplacements professionnels et domicile/travail, achat de biens et services,...) et amont de la production d'énergie.

2.6.2 ACCOMPAGNER LES SOCIÉTAIRES ET ADHÉRENTS FACE AUX CONSÉQUENCES DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

ENVIRONNEMENTAL	Risque	Offres et services non-adaptés au changement climatique		
	Engagement	Accompagner les sociétaires face aux conséquences du changement climatique		
	Indicateurs clés	2022	2023	Évolution
	Pourcentage de commission de réassurance versée en fonction de la réalisation d'action de prévention	1,8* %	1,85 %	↗
	Nombre d'actions mutualistes (volet environnement et changement climatique)	145	196	↗

* Mise à jour de la donnée.

Macif SAM doit assurer ses sociétaires contre les aléas climatiques majeurs les impactant (inondations, tempêtes, vagues de chaleur, feux de forêts, sécheresse, etc.).

Elle a signé la charte développement durable de la profession d'assurance (charte France Assureur). Ainsi elle 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.

Modélisation et suivi des risques

Pour répondre à cet engagement, Macif SAM réalise un suivi des événements climatiques permettant de réaliser des améliorations continues face aux risques climatiques (gestion, offres, actions spécifiques, etc.). Au regard des enjeux majeurs et pour aller au-delà des outils de modélisation assez macro utilisés jusqu'alors, Macif SAM a décidé d'améliorer significativement la sophistication de ses modèles. L'objectif visé est de disposer d'informations très fines sur les différents périls climatiques et sur les biens pour mieux anticiper les impacts sur le portefeuille et donner un socle complémentaire d'aide à la décision sur les différentes actions qui pourront être envisagées, notamment des actions de prévention et de protection ciblées.

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

Macif SAM a participé à l'exercice climatique proposé par l'ACPR fin 2023, 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. 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.

Par ailleurs, Macif SAM 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 jusqu'à 2 % des primes cédées.

Actions de sensibilisation et prévention

Macif SAM sensibilise ses sociétaires sur les risques climatiques (inondation, orage et grêle, tempête, feux de forêts) avec :

- la création de pages conseils sur son site Internet ;
- la mise à disposition de vidéos pédagogiques pour transmettre les bons gestes pour se prémunir du risque ;
- l'envoi d'e-mailings ;
- l'organisation de webinaires de sensibilisation. En 2023, ils avaient pour thèmes la prévention des inondations, la pollution plastique et la sobriété énergétique ;
- des ateliers de sensibilisation, des animations ludiques pour informer et sensibiliser sur les enjeux environnementaux.

Ces actions mutualistes permettent d'accompagner les sociétaires vers des choix plus durables, moins carbonés dans leur mobilité (autopartage, covoiturage, mobilité

douce et solidaire, éco conduite), dans leur logement (sobriété énergétique, rénovation, recyclage), pour leur santé et alimentation et dans leurs modes de consommation. Ces rencontres de proximité et webinaires à destination des sociétaires se font avec le soutien des élus Macif, de partenaires économiques et d'associations locales engagées dans la transition écologique et économique.

Offres et services pour accompagner la transition écologique

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.

Avec une garantie d'assistance adaptée aux véhicules électriques en cas de panne, l'indemnisation de la batterie comme partie intégrante du véhicule, Macif SAM accompagne le développement de la mobilité électrique dans le parc automobile français. À fin 2023, Macif SAM assure plus de 171 000 véhicules hybrides et électriques, soit une augmentation de 36 % par rapport à 2022. Les véhicules hybrides et électriques représentent 4 % de son portefeuille de véhicules (*versus* 3 % en 2022).

Au-delà de l'assurance, la Macif propose également un crédit Macif mobilité électrique destiné spécifiquement au financement de véhicules électriques et hybrides (quatre et deux-roues).

Des services d'autopartage et de covoiturage sont proposés aux sociétaires *via* les partenaires Citiz, Communauto, Mobicoop et Karos pour inciter les sociétaires à découvrir les solutions de déplacement économique, durable et solidaire.

En matière d'assurance Habitation, Macif SAM 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.

Par ailleurs, la Macif offre depuis déjà plusieurs années à ses sociétaires et clients la possibilité d'épargner, tout en ayant un impact positif sur l'environnement et la société. Elle propose des produits d'épargne labellisés pour leur permettre de donner du sens à leur épargne quels que soient leurs projets :

- pour l'épargne bancaire, avec les livrets d'épargne solidaire (Livret Solidaire Macif et Livret de Développement Durable et Solidaire - LDDS) ;
- pour l'épargne projet, le contrat d'assurance-vie grand public Multi Vie¹ propose une gamme d'unités de comptes 100 % labellisées responsable ou solidaire avec les labels Greenfin, ISR, ESG Luxflag et Finansol. Au minimum neuf supports du contrat (soit 90%) relèvent de l'article 9 du règlement européen dit « SFDR » ou adoptent une approche significativement engageante dans la prise en compte de critères extra-financiers au sens de l'Autorité des Marchés Financiers ;
- pour l'épargne retraite, le PER² Multi Horizon Retraite dispose de fonds labellisés : Greenfin, ISR, ESG Luxflag et Finansol. 100 % de ces fonds intègrent une analyse de critères ESG.

Au minimum 14 supports du contrat (soit 82%) relèvent de l'article 9 du règlement européen dit « SFDR » ou adoptent une approche significativement engageante dans la prise en compte de critères extra-financiers au sens de l'Autorité des Marchés Financiers.

Sur les supports en unités de compte, il existe un risque de perte en capital supporté par l'épargnant.

Pour plus d'informations sur la durabilité, consultez le Document d'Informations Clés (DIC) ou le prospectus de chaque support disponible sur [mutavie.fr](https://www.mutavie.fr) ainsi que la page dédiée sur [macif.fr](https://www.macif.fr) :

<https://www.macif.fr/assurance/particuliers/vos-espaces-macif/espace-assurance-vie/publication-dinformations-en-matiere-de-durabilite>

Engagement Macif SAM dans des collectifs et des programmes environnementaux

Pour contribuer à la transition écologique du secteur économique et de nos modes de vie, Macif SAM participe à des collectifs d'entreprises et à des initiatives volontaires tels que Act4nature international et Entreprises pour l'Environnement, le Parlement des Entrepreneurs d'Avenir, le Laboratoire de la Mobilité Inclusive, le Movin'On Lab Michelin, et le Baromètre des mobilités du quotidien.

Macif SAM soutient aussi des programmes de recherche, de protection ou de régénération des milieux naturels avec des personnalités, des institutions et des associations environnementales référentes dans leurs domaines. Macif SAM a soutenu par exemple en 2023, le programme scientifique Polar Pod de Jean Louis Etienne, la fondation pédagogique Université Virtuelle Environnement et Développement durable (UVED), le Muséum national d'Histoire naturelle, et l'association Surfrider Foundation Europe.

¹ Le contrat Multi Vie est un contrat d'assurance-vie multisupport distribué par Macif est assuré par MUTAVIE SE. Société européenne à Directoire et Conseil de surveillance. Entreprise régie par le Code des assurances. Capital 46 200 000 €. RCS Niort B 315 652 263. Siège social : 9 rue des Iris - Bessines - 79 088 Niort Cedex 9. MUTAVIE SE – Société européenne à Directoire et Conseil de surveillance. Entreprise régie par le Code des assurances. Capital 46 200 000 €. RCS B 315 652 263. Siège social : 9 rue des Iris – CS 50000 – Bessines – 79088 Niort cedex 9.

² Le PER de la Macif, Multi Horizon Retraite*, souscrit par l'AGEPER, assuré par Mutavie et distribué par la Macif, est un contrat d'épargne retraite assurance-vie multisupport accordé dans les conditions fixées dans la note d'information disponible sur [mutavie.fr](https://www.mutavie.fr). AGEPER - Association pour la gestion de l'épargne retraite (association loi 1901) - 9 rue des Iris - CS 50000 - 79000 Bessines.



03

Annexe

3.1	Note méthodologique	40
3.2	Table de concordance	41
3.3	Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant	42

3.1 Note méthodologique

3.1.1 PERIMETRE DE LA DECLARATION EXTRA-FINANCIERE

Les données présentées couvrent l'année civile du 1^{er} janvier au 31 décembre 2023. La définition du périmètre des entités sollicitées sur les données sociales, environnementales et sociétales vise la représentativité de l'activité commerciale de la Macif.

Par domaine, les entités couvertes sont les suivantes (sauf mention particulière) :

- données sociales : UES Macif (hors Apivia Macif Mutuelle) ;
- données environnementales : Macif SAM, M. A&S et Mutavie.

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

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 concernée par la lutte contre le gaspillage alimentaire et n'a donc pas pris d'engagement spécifique en la matière. Il en est de même pour :

- l'économie circulaire ;
- la lutte contre la précarité alimentaire ;
- le respect du bien-être animal et une alimentation responsable, équitable et durable.
- aux actions visant à promouvoir le lien Nation-armée et à soutenir l'engagement dans les réserves.

3.1.2 MODELE D'AFFAIRES

Le modèle d'affaires de la Macif a été mis à jour en lien avec les directions finance, pilotage économique et risques, stratégie et performance, engagement,

ressources humaines, relations et besoins des sociétaires et innovation et avec les éléments des rapports annuels.

3.2 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.

Description du modèle d'affaires	1	Présentation générale <i>Raison d'être et modèle d'affaires</i> <i>Éléments de contexte économique et financier</i>
Description des principaux risques liés à la société et créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services	2	Engagements RSE et maîtrise des risques extra-financiers
Description des politiques appliquées par la société et les procédures de diligence raisonnable	2	Engagements RSE et maîtrise des risques extra-financiers
Résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance	2	Engagements RSE et maîtrise des risques extra-financiers
Note méthodologique	3.1	Note méthodologique
	3.2	Table de concordance
Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant (avis de conformité et de sincérité)	3.3	Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant

3.3 Rapport de l'Organisme Tiers Indépendant

Exercice clos le 31 décembre 2023,

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 3-1895 (accréditation dont la liste des sites et la portée sont disponibles sur 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 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), préparées selon les procédures de l'Entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, présentées de manière volontaire dans le rapport de gestion de la MACIF (ci-après la « Société » ou l'« Entité »), en référence aux dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce 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

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.

Nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques, constatées ou extrapolées.

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).

Le présent rapport est établi conformément au programme de vérification RSE_SQ_Programme de vérification_DPEF.

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 2023 et avril 2024 sur une durée totale d'intervention de 5 semaines.

Nous avons mené une quinzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la Direction des Investissements, la Direction de l'Engagement, la Direction Réponses Besoins Sociétaux et Innovation, la Direction Expérience Sociétaux / Clients, la Direction des Ressources Humaines, la Direction de la Vie Institutionnelle, la Direction Pilotage Économique et Risques et la Direction Métier IARD.

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 2ème 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 des 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 consolidées sélectionnées pour ces tests ;
 - nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.
- 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 17 mai 2024

Edwige REY
Associée RSE & Développement Durable

ANNEXE 1 Informations revues en tests de détail

- Effectif CDI et CDD actifs présents au 31 décembre 2023
- Taux de collaborateurs formés sur l'année
- Nombre de recrutements (CDI et CDD uniquement)
- Pourcentage de femmes dans l'entreprise
- Taux de personnes en situation de handicap
- Taux d'absentéisme
- Nombre de réunions avec les instances représentatives du personnel
- Nombre de dossiers Fonsomacif étudiés
- Taux d'acceptation dossiers Fonsomacif
- Montant total Prestation Solidarité Chômage
- Nombre d'actions de sensibilisation (actions mutualistes volet prévention)
- 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
- CSAT (Customer Satisfaction - issus des enquêtes à chaud en agence) Moyenne Annuelle
- Nombre d'accords signés / renouvelés sur l'année
- Taux de satisfaction / engagement des collaborateurs + participation
- Pourcentage du portefeuille couvert par une analyse ESG
- Montant et pourcentage de fonds/sociétés de gestion ayant signé les PRI
- Part du portefeuille obligataire géré en direct avec une exposition très élevée aux controverses
- Intensité carbone induite par le portefeuille d'obligations privées gérées en direct
- Pourcentage de collaborateurs ayant réalisé la formation « Lutte contre la corruption – sensibilisation » au 31/12/23
- Pourcentage de collaborateurs ayant réalisé la formation « Lutte contre la corruption – renforcé » au 31/12/23
- Taux de participation des administrateurs au conseil d'administration
- Taux de collaborateurs éligibles formés à la protection des données personnelles
- Taux de collaborateurs éligibles formés à la cybersécurité
- Pourcentage de commission versée en fonction de la réalisation d'action de prévention
- Nombre d'actions mutualistes (volet environnement et changement climatique)
- Émissions de CO₂ liées aux activités internes de l'entreprise (hors investissements et fonds) sur les 3 scopes



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

▪ Crédits photos : CD / Photononstop - Puhimec / Panther Media / GraphicObsession - Johnér / GraphicObsession - Shutterstock

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



LE TRI
+ FACILE

