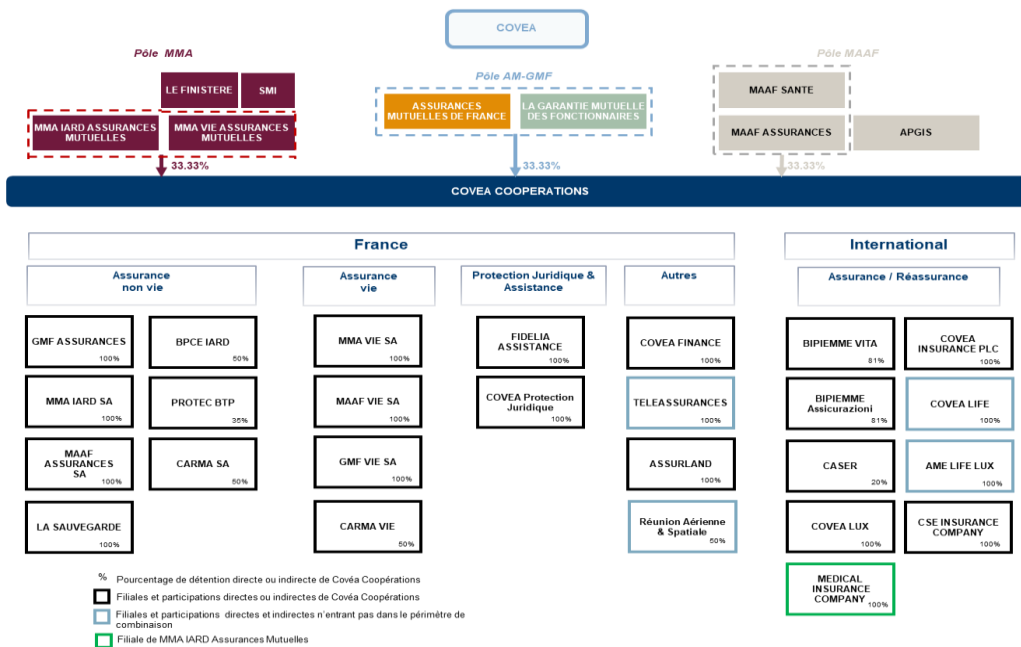


PLAN DE VIGILANCE COVEA 2019

Covéa élabore un plan de vigilance, au niveau Groupe, pour ses activités d'assurance (assurances de biens et responsabilité, santé et prévoyance et épargne), de réassurance et d'investissement situées en France et à l'étranger, qui est communiqué au travers de la société Covéa Coopérations.

Les sociétés contrôlées concernées par le plan sont listées dans l'organigramme.

Covéa – Organigramme simplifié au 31 décembre 2019



Au sein du groupe Covéa, MMA IARD SA, filiale comportant plus de 5000 salariés dont le siège social est situé en France, entre dans le champ d'application de la loi sur le devoir de vigilance.

I Périmètre et méthodologie

Le groupe Covéa prend en compte les risques environnementaux et sociaux suivants dans le cadre de son plan de vigilance

	Définition
Changement climatique	Fait référence aux impacts contribuant au changement climatique et notamment aux émissions de gaz à effet de serre : consommation énergétique, non-recours ou recours insuffisant aux énergies renouvelables et aux modes de transports durables, soutien aux énergies fossiles, etc.
Pollutions de l'environnement et pression sur les ressources	Fait référence aux atteintes à la santé des écosystèmes (pollutions de l'air, de l'eau et des sols, etc.) et à leurs capacités de régénération (surexploitation des ressources, dégradations irréversibles des milieux, etc.)
Nuisances	Fait référence au fait de cautionner ou de générer des nuisances, qu'elles soient d'ordre sonores, olfactives ou visuelles
Respect des droits de l'homme	Fait référence aux atteintes aux droits de l'homme : droit au travail dans des conditions justes et favorables, respect de la liberté d'association et de négociation collective, interdiction du travail des enfants ou du travail forcé ou obligatoire, liberté d'expression et d'opinion, etc.
Travail illégal et non-respect du salaire minimum légal	Fait référence au fait de cautionner ou de mettre en œuvre toute forme de travail illégal, qu'il s'agisse de travail dissimulé, de marchandage, de prêt illicite de personnel, d'emploi d'un étranger démuné de titre de travail, de cumul irrégulier d'emplois ou de fraude aux revenus de remplacement ainsi qu'au fait de ne pas respecter l'application du salaire minimum légal en vigueur dans les différents pays d'implantation
Santé et sécurité des personnes	Fait référence aux atteintes à la santé (physique et psychologique, y compris le stress et la qualité de vie au travail) et la sécurité des personnes, qu'il s'agisse de collaborateurs, de clients, de riverains, ou de toute autre partie prenante
Discrimination	Fait référence aux discriminations vis-à-vis des collaborateurs, clients ou toute autre partie prenante, basées sur le genre, le handicap, l'âge, l'orientation sexuelle, la situation familiale, l'origine sociale ou la culture nationale, etc.
Conséquences suite à défaut de prise en charge ou méconnaissance de la prise en charge	Fait référence aux risques encourus par les parties prenantes suite à un défaut de prise en charge des sinistres ou un délais trop important avant la prise en charge (ex. conséquences économiques pour les TPE ou artisans), ou dans le cas d'un manque de pédagogie et transparence sur les conditions et les modalités de couverture

Les travaux sur le devoir de vigilance sont menés par lots, des étapes intermédiaires sont planifiées selon le calendrier exposé ci-après

La direction RSE ainsi que différentes directions parties prenantes (direction des Risques, direction de la Conformité, direction Juridique, direction des Achats, direction de l'Immobilier) élaborent une cartographie des risques sociaux et environnementaux, qui s'appuie sur la cartographie des risques internes,

complétée des risques liés à l'activité des sous-traitants et fournisseurs, et les risques générés par Covéa sur d'autres parties prenantes.

Le calendrier des travaux est le suivant :

- En 2018 et 2019 : périmètre des activités assurances et réassurances de Covéa et celles de ses filiales situées en France, hors APGIS
- En 2020 : fin des travaux sur le périmètre France, et filiales étrangères et APGIS

La méthodologie déployée consiste à recenser les processus et activités exposées en s'appuyant sur le livre de processus, détecter, analyser, mesurer, gérer, surveiller et rapporter en permanence, avec anticipation, l'ensemble des risques auxquels le Groupe est soumis.

Cette base permet d'identifier les risques sociaux et environnementaux générés par nos activités et d'évaluer l'efficacité des éléments de maîtrise.

Il en est de même pour les risques liés à l'activité des sous-traitants et fournisseurs, et les risques générés par Covéa sur d'autres parties prenantes.

L'évaluation des dispositifs de maîtrise de ces risques s'appuie sur la démarche mise en œuvre par le contrôle interne permanent.

II Les dispositifs et instances

Les dispositifs de vigilance s'articulent autour de 2 axes. D'une part, ils capitalisent sur des dispositifs existants, d'autre part, ils reposent sur des outils ad hoc mis en œuvre spécifiquement à cette fin.

1/ Les dispositifs et instances existants

- Gouvernance et suivi

Le comité RSE de Covéa est amené à suivre le dispositif global articulant les différents outils de vigilance. Covéa s'assure du suivi effectif des éléments de maîtrise des risques environnementaux et sociaux identifiés grâce, notamment à l'ensemble des politiques, des processus et des règles de gouvernance du groupe, chartes et codes de bonnes pratiques dont le groupe s'est doté, ainsi qu'au travers d'un réseau de professionnels dans les domaines de la gestion des risques, du contrôle de la conformité.

La gouvernance du dispositif de gestion des risques Covéa s'inscrit dans le dispositif global de contrôle du groupe.

- Procédure de Réclamations

La procédure de traitement des réclamations déployée par Covéa intègre un mécanisme d'escalade interne, et le recours à la médiation sectorielle (Médiation de l'assurance). La direction de la Conformité pilote pour le compte de Covéa, à travers un comité Réclamations, la contribution des marques à la protection des clients ou prospects et les alertes éventuelles sur ce périmètre. Les volumes de réclamations, leurs thèmes, constatations et les mesures correctives sont retracés dans le questionnaire annuel sur la Protection de la Clientèle diffusé par l'ACPR.

Ce dispositif a d'abord et principalement été conçu pour traiter les réclamations portant sur l'exécution du contrat d'assurance. Toutefois, son usage a déjà pu s'élargir dans le temps à des griefs portant sur des sujets non directement liés au contrat. L'assuré ou son représentant (association, avocat) peut par ce biais interpellé l'assureur au sujet de sa politique d'investissement dans certains secteurs (armement, charbon...), de sa politique environnementale (mise en place d'une relation « zéro papier »), ou encore de sa politique en matière de respect de la personne humaine, qu'il s'agisse du risque de discrimination ou de la protection des personnes vulnérables.

Pour toutes ces raisons, la procédure de traitement des réclamations est apparue comme un canal naturel et important de détection concourant aux objectifs poursuivis par le Plan de Vigilance.

Le comité Réclamation s'est réuni le 9 septembre 2019. Aucun dysfonctionnement en lien avec les thématiques risques du devoir de vigilance n'a été porté à sa connaissance sur l'exercice 2019.

- **Le Point de Contact National**

Le Point de Contact National (PCN) est une structure tripartite rassemblant les syndicats, les entreprises et l'administration. Il contribue à renforcer l'efficacité des Principes directeurs de l'OCDE en menant des activités de promotion et en répondant à des demandes de renseignements. Il participe également à la résolution de problèmes soulevés par la mise en œuvre des Principes directeurs, notamment en examinant des questions, dites de «circonstances spécifiques», dont il est saisi.

Son activité est coordonnée par la direction générale du Trésor. Dans chacun des pays adhérant aux Principes directeurs de l'OCDE à l'intention des entreprises multinationales, un Point de contact national est chargé de promouvoir ces principes, de les diffuser et de répondre à des saisines pour non-respect de ces principes.

Le Point de Contact National est donc un réceptacle naturel pour déclarer une atteinte aux principes directeurs de l'OCDE qui recoupent largement les domaines visés par le devoir de vigilance (cf. procédure de saisine en annexe). C'est la raison pour laquelle Covéa choisit d'intégrer ce dispositif dans son plan de vigilance.

2/ Les dispositifs spécifiques

- **L'insertion d'une clause dans les contrats avec les fournisseurs :**

La politique d'achat du groupe Covéa et de ses filiales a été revue en 2018 pour intégrer un paragraphe spécifique aux achats responsables.

Conscient de sa responsabilité, le Groupe cherche à avoir des impacts positifs à travers ses achats.

Cela se traduit notamment, chaque fois que cela est possible et pertinent, par :

- l'implication d'au moins une entreprise du secteur adapté dans les appels d'offre de services
- l'inclusion de clauses d'insertion sociales dans les contrats
- la consultation d'entreprises situées à moins de 100 km du produit/service, lorsque leur offre peut répondre à leur spécification, et d'être un partenaire économique durable pour les Territoires
- la consultation de PME, quand cela peut répondre aux spécifications, pour soutenir le tissu économique.

La politique et les actions menées par les entreprises fournisseurs et prestataires à l'appui de leur propre responsabilité sociétale d'entreprise sont des critères pris en compte dans l'évaluation des équipes de la Direction Achats et RSE Covéa.

Ainsi, la politique Achat de Covéa contribue à sa vigilance quant au respect des droits humains et des libertés fondamentales, de la santé et de la sécurité des personnes ainsi que de l'environnement. Des indicateurs de suivi seront disponibles en 2020 pour assurer le suivi de la mise en œuvre de cette politique.

Courant 2019, une clause « devoir de vigilance » est intégrée aux contrats cadres : Covéa exige que son prestataire mette en œuvre toute mesure permettant de prévenir les atteintes aux droits humains et aux libertés fondamentales, à la santé et à la sécurité des personnes, ainsi qu'à l'environnement, pouvant résulter de l'activité qu'ils réalise pour son compte.

Comme pour ses propres filiales, Covéa doit procéder à l'évaluation régulière de ses fournisseurs et sous-traitants, compte tenu des risques existants. Les évaluations sont formalisées par des questionnaires et des contrôles, modulés en fonction des risques détectés mais aussi des obligations spécifiques au secteur des assurances (Directive Solvabilité 2).

- **La brochure pédagogique**

Covéa veille à informer l'ensemble des parties prenantes internes et externes, de façon accessible, claire et transparente, des exigences légales relatives au devoir de vigilance.

À cet effet, une brochure pédagogique a été mise en ligne sur le site internet du groupe, en 2019. Elle permet l'appropriation des concepts afin que chacun puisse exercer sa propre vigilance et orienter son action.

- **L'évaluation des fournisseurs et intermédiaires :**

En complément des outils existants en termes d'évaluation et de contrôles de nos fournisseurs et intermédiaires d'opérations d'assurance (courtiers), un dispositif de qualification et d'aide à la décision de contractualisation avec ces tiers sera intégré aux outils existants, en 2020.

Cet outil, construit en collaboration avec les différents métiers support Covéa (Conformité, Achats, Contrôle interne, etc.), s'appuie sur des arbres de décision et permet de définir un dispositif d'évaluation dans le temps, de la conformité réglementaire des fournisseurs et courtiers avec lesquels une relation commerciale pérenne est établie.

- **Mécanisme d'alerte et de recueil des signalements :**

Le groupe Covéa, (hors Covéa Finance qui a son propre dispositif de remontée d'alertes, lié à des exigences réglementaires spécifiques) a déployé un dispositif d'alerte professionnelle conformément à la loi Sapin 2 du 9 décembre 2016. Celui-ci intègre le dispositif légal applicable aux lanceurs d'alerte ainsi que le dispositif d'alerte lié à la lutte contre la corruption.

Ce dispositif repose sur :

- Une procédure d'alerte professionnelle qui décrit l'ensemble du dispositif et garantit au lanceur d'alerte la confidentialité stricte de son identité ainsi qu'une protection contre toute discrimination ou mesure disciplinaire, pour avoir signalé une alerte dans le respect la loi Sapin 2 dans le cadre professionnel,
- une plateforme externalisée de recueil et de traitement des alertes (WhistleB) qui permet à tout collaborateur de signaler, de manière sécurisée, un comportement ou une situation non conforme à la réglementation ou contraire au code de conduite anticorruption Covéa,
- une organisation dédiée :
 - Un référent Alertes, le directeur Conformité, chargé de recueillir et de traiter les signalements, conformément à la réglementation.
 - Un Comité éthique, présidé par le directeur Conformité et composé des fonctions Audit Interne, Contrôle Interne Permanent, Juridique, Ressources Humaines, chargé d'analyser les alertes, de piloter les investigations et de prendre une décision sur les suites à donner.

En 2019, des travaux ont été menés pour étendre le dispositif d'alerte existant aux signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation des risques prévus par la loi sur le devoir de vigilance du 27 mars 2017 (atteintes graves aux droits humains, aux libertés fondamentales, à la santé et à la sécurité des personnes et à l'environnement).

La procédure d'alerte Covéa a été mise à jour pour inclure les tiers (personnes physiques et personnes morales) dans le cadre du devoir de vigilance, en lien avec les activités du groupe, de ses sous-traitants et fournisseurs (ex. : sous-traitants, salariés de sous-traitants, syndicats, associations, organisations non gouvernementales...).

Parallèlement, la composition du comité d'éthique a été élargie pour intégrer la direction RSE.

Ces évolutions du dispositif d'alerte ont fait l'objet d'une présentation devant le Comité Economique et Social Central Covéa en novembre 2019.

Ces travaux aboutiront en 2020 et la plateforme de signalement sera accessible pour les tiers.

III. Actions d'atténuation des risques et compte-rendu des mesures mises en œuvre :

Afin d'atténuer ou de faire disparaître les risques, Covéa a défini des politiques autour de plusieurs enjeux et mis en place des actions.

1/ Risque environnemental :

L'activité d'assurance a un impact direct limité sur l'environnement. Cela concerne principalement le fonctionnement interne, l'activité de gestionnaire de patrimoine immobilier et la politique d'investissement.

III.1.1 Maîtriser l'empreinte environnementale de notre activité

La charte développement durable de Covéa immobilier décrit la politique, les objectifs et les actions mises en place pour réduire les impacts de l'activité de gestion des bâtiments d'exploitation du groupe sur l'environnement.

Ces actions se mesurent principalement à travers le bilan des émissions de gaz à effet de serre. Les principaux postes d'émissions sont liés à la détention et l'utilisation des immeubles et des matériels nécessaires à l'exercice de l'activité et aussi, aux déplacements des salariés pour se rendre sur leur lieu de travail ou pour assurer leur mission.

Actions de l'année et résultats :

En 2019, la Direction Exploitation de Covéa Immobilier réalise un certain nombre d'actions en application de la politique Développement durable du groupe :

- Actions de sensibilisation : sensibilisation des managers de la Direction exploitation, présentation du plan d'action développement durable au Comité de direction, organisation d'une matinée dédiée à la transition écologique dans l'immobilier
- Renouvellement de la norme ISO 50 001 du site de Saran
- Maintien de la certification BREEAM in use du site de Wacken, à Strasbourg
- Gestion technique des bâtiments de l'ensemble des sites
- Analyse des consommations énergétiques et analogiques, gestion des alertes en cas de surconsommation
 - ↳ **15,02 KgeqCO₂/ m²** d'émissions de gaz à effet de serre de l'immobilier d'exploitation soit une baisse de 1,8% par rapport à 2018.
 - ↳ **17%** du patrimoine total a fait l'objet d'une labellisation/certification en travaux **et 16%**, en exploitation.

III.1.2 Maîtriser l'empreinte environnementale lors de la conception des offres et la réparation des sinistres

Covéa veille à réduire l'impact environnemental de son activité dans la conception de ses offres, dans les techniques de réparation des sinistres et dans ses missions d'assistance. Covéa veille en particulier à la qualité de ses prestataires sur les sinistres automobiles, sur des critères environnementaux, économiques, de traçabilité, de diversification, et de certification.

Actions de l'année et résultats :

- Suivi des certifications obtenues en matière de gestion propre des polluants par les partenaires auto.
- Promotion de la réparation, au lieu du remplacement, et du réemploi de certaines pièces dans la réparation automobile, au travers de CESVI France.
- Mise à disposition de plateformes de débosselage mobiles, au plus près des véhicules endommagés par la grêle.
- Mise à disposition du *selfcare* : en cas de petit sinistre automobile, l'assuré prend lui-même les photos normées de son dommage qu'il transmet au réparateur agréé pour expertise.
- Partenariats avec les principaux fabricants de peinture pour l'utilisation de peinture sans solvant.
- Constitution d'un réseau d'experts spécialisés en construction et rénovation durables pour les sinistres habitations.

III.1.3 Maîtriser l’empreinte environnementale à travers les investissements

III.1.3.1 Intégrer les critères ESG à la stratégie d’investissement

Actions de l’année et résultats

En 2019, Covéa Finance, société de gestion des portefeuilles de Covéa, a exercé son droit de vote pour **44% des actions détenues** (en encours), sur la base d’une analyse approfondie des résolutions par les analystes ESG, en application des principes définis dans sa politique de vote (document publié sur le site internet de Covéa Finance).

Au cours de l’année 2019, Covéa Finance a participé au vote de **66 assemblées générales**.

Covéa Finance a organisé **58 réunions** avec des émetteurs au sujet des pratiques ESG de l’entreprise.

III.1.3.2 Investir dans des placements immobiliers responsables

Actions de l’année et résultats

En application de la charte développement durable, Covéa immobilier a réalisé en 2019, pour le compte de Covéa et de ses filiales les actions suivantes :

- Management énergétique instrumenté (immeubles tertiaires multi-locataires et résidentiel chauffage collectif) avec mise en place de plans d’actions avec ROI < 5 ans
- 100% de guides locataires entrants distribués sur nombre de nouveaux locataires
- Certification BREEAM et Haute Qualité Environnementale de 5 sites
- Audits énergétiques réglementaires sur 12 immeubles
- Audit de biodiversité sur 9 immeubles
 - ↳ **10%** du patrimoine total a fait l’objet d’une labellisation/certification en travaux **et 21%**, en exploitation.
 - ↳ **10,14 KgeqCO₂/m²** d’émissions de gaz à effet de serre de l’immobilier de placement, liées à l’énergie soit une baisse de 3,4% par rapport à 2018.

2/ Risque de discrimination

Covéa attache une très grande importance à la lutte contre les discriminations, et mène des actions concrètes à l’égard de ses collaborateurs, comme à l’égard des tiers, pour prévenir le risque de discrimination et favoriser la diversité.

Actions de l’année et résultats :

La prévention et lutte contre les discriminations

Lancement en mars 2019 d’un e-learning «la diversité pour faire la différence» pour sensibiliser l’ensemble des collaborateurs aux enjeux de la diversité, à la prévention des discriminations.

- ↳ **50%** des collaborateurs sensibilisés

L’emploi et l’insertion des personnes en situation de handicap

Le groupe Covéa a signé un accord en faveur de l’emploi des salariés en situation de handicap le 19 décembre 2017, couvrant la période 2018-2020.

- ↳ **41** salariés ou stagiaires en situation de handicap intégrés en 2019
- ↳ Plus de **100 managers** formés
- ↳ **1957 collaborateurs** visés par une action de sensibilisation portée par le réseau des collaborateurs engagés

L’égalité entre les femmes et les hommes :

Covéa poursuit la mise en œuvre de l’accord égalité professionnelle Femmes/Hommes pour répondre aux objectifs fixés dans 5 domaines : la promotion professionnelle, le recrutement externe, la formation professionnelle, l’articulation entre l’activité professionnelle et la vie personnelle et la rémunération effective.

- ↳ **50 collaboratrices** ont suivi le module «Parcours et Projets au féminin» destiné à accompagner les femmes dans leur projet professionnel

- ↳ **13 événements** organisés par le réseau Cov&elles pour la promotion des carrières féminines et le développement de la mixité des métiers
- ↳ Taux de féminisation des cadres : **53,3%** (cadres et cadres de direction)

Les engagements avec les parties prenantes externes : les partenariats et les mécénats en faveur de la diversité et l'égalité des chances

Nos Quartiers ont des Talents : Partenaire de l'association Nos Quartiers ont des Talents depuis 2015, Covéa s'engage en faveur de l'égalité des chances. Plus de 70 salariés mettent leurs expériences professionnelles et leurs réseaux au service de l'insertion professionnelle de jeunes diplômés issus de quartiers ou de milieux défavorisés.

- ↳ En 2019, **30 jeunes** accompagnés par un salarié Covéa, 9 d'entre eux ont été embauchés à l'issue du parrainage, 2 ateliers de speed coaching réalisés.
- ↳

La Fondation Agir Contre l'Exclusion (FACE Le Mans métropole) : Dans le cadre de son engagement avec FACE, réseau national d'entreprises qui s'engagent à mener au plan local des actions pour lutter contre l'exclusion sous toutes ses formes, Covéa a signé la charte « La Sarthe, une chance. Les Entreprises s'engagent ». Cette initiative soutient le développement économique, social et culturel des quartiers et du territoire. 9 parrains et marraines de Covéa ont accompagné sur plusieurs mois des personnes en recherche d'emploi.

- ↳ En 2019, 8 interventions sur le savoir-être en entreprise dans des collèges prioritaires, 2 jeunes de 3^{ème} ont été accueillis dans le cadre de leur stage de découverte de l'entreprise, et 8 interventions ont été menées dans des collèges prioritaires sur le savoir-être en entreprise.

Les Fondations MAAF et MMA dans le domaine du handicap :

Depuis de nombreuses années, la Fondation MAAF Initiatives & Handicap, et la Fondation MMA Solidarité accompagnent et financent des projets innovants pour améliorer le quotidien des personnes en situation de handicap.

- ↳ La Fondation MAAF a relancé avec la FIRAH (Fédération Internationale de Recherche Appliquée sur le Handicap) et la Croix-Rouge française un appel à projets de recherche appliquée sur le thème « Handicap et précarité ».
- ↳ De juillet 2018 à juin 2019, la Fondation MMA a contribué à la réalisation de 61 nouveaux projets.

3/ Risque de santé et sécurité des personnes

Actions de l'année et résultats :

En 2019, Covéa a mis en œuvre le télétravail à la suite de la signature de l'accord sur le télétravail le 21 novembre 2018. Dans une logique de sécurisation en termes organisationnels et techniques, le télétravail est déployé progressivement en 3 lots successifs entre 2019 et 2021. Une attention particulière a été apportée sur l'aménagement du domicile des personnes en situation de handicap.

2300 collaborateurs ont débuté cette nouvelle expérience de travail à domicile.

- ↳ **77%** des télétravailleurs estiment que le télétravail a un impact positif sur l'équilibre vie professionnelle /vie privée. *sondage Novembre 2019 auprès des salariés en télétravail et leurs managers – près de 60% répondants*

Un travail relatif à l'absentéisme est initié en 2019 avec des premières actions déployées dès l'année 2019 dont l'entretien de retour du collaborateur.

Les objectifs sont de :

- Prendre les mesures nécessaires pour assurer la sécurité, protéger la santé physique et mentale des travailleurs,
- Prévenir les risques professionnels, informer et former,
- Organiser et proposer des moyens adaptés,
- Maintenir dans l'emploi

Des risques prioritaires ont été identifiés dans le Document Unique et un programme annuel de prévention est mis en place.

Des actions ont été réalisées, dans la continuité de celles mises en place en 2018 sur les différents risques : de circulation/routier, travail sur écran, psychosocial, incivilités, plans de prévention avec les Entreprises Extérieures.

Des actions particulières ont également été menées sur le risque incendie / Electrique

- ↳ **31 collaborateurs** du groupe ont réalisé la formation initiale Sauveteur Secouriste du Travail et **518** ont effectué leur recyclage SST.

4 / Risque lié à la protection des données personnelles

Mobilisé sur le risque lié à la protection des données personnelles des clients et des salariés, Covéa participe activement avec la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) aux réflexions sur l'application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) au sein de la profession. En interne, Covéa a mis en place une organisation pour s'assurer de la mise en application du règlement européen en intégrant toutes les fonctions du groupe concernées.

Actions de l'année et résultats :

- Mise à jour des contrats de sous-traitance avec nos prestataires et intermédiaires afin de s'assurer du respect des dispositions du RGPD
- Adaptation des procédures d'exercice des droits de nos assurés.
- Mise en place d'un module d'e-learning "Mission RGPD" afin de former l'ensemble des salariés aux enjeux de la protection des données personnelles.

- ↳ **89%** des collaborateurs COVEA ont réalisé le module de formation « Mission RGPD »