

Déclaration de performance extra-financière

Exercice 2022



Annexe 4 – Déclaration de performance extra-financière Apivia Macif Mutuelle

INTRODUCTION

« Solidaire pour favoriser l'égalité d'accès aux soins et au bien-être, Apivia Macif Mutuelle s'engage pour une protection accessible à tous. » Telle est la raison d'être dont s'est dotée Apivia Macif Mutuelle, dès sa création, rendue effective le 1^{er} janvier 2021 suite à la fusion de Macif-Mutualité et Apivia Mutuelle. Depuis lors, Apivia Macif Mutuelle a développé son modèle opérationnel et mis en place sa gouvernance avec comme boussole la mise en œuvre de sa raison d'être, pour lutter contre les inégalités sociales et territoriales de santé, et favoriser l'accès aux soins et au bien-être au plus grand nombre. Apivia Macif Mutuelle forme aujourd'hui un collectif uni pour être fidèle à sa promesse et être une mutuelle responsable et engagée.

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

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

Conformément aux attendus réglementaires, cette déclaration comprend :

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

→ Présentation d'Apivia Macif Mutuelle

UNE MUTUELLE ENGAGÉE QUI CREE DE LA VALEUR SOCIÉTALE

La protection sociale constitue un enjeu sociétal, économique, financier et politique majeur. Des millions de Françaises et de Français éprouvés par des crises économiques ou des accidents de la vie (deuil, perte d'emploi, invalidité ou incapacité, problème de santé, divorce, etc.) subissent de plein fouet des fluctuations de revenus fragilisant leur quotidien et leurs projets. Dans cette période difficile marquée par des crises de natures diverses, l'engagement d'acteurs ancrés historiquement dans l'économie sociale et solidaire est donc plus que nécessaire.

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

chaîne de l'assurance et de la prévention : analyse des risques et étude des besoins, conception des offres et des services, tarification, gestion des contrats, règlement des prestations, ou encore distribution.

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

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

Par ailleurs, Apivia Macif Mutuelle est gestionnaire du dispositif de la CSS (complémentaire santé solidaire) qui a remplacé la CMU-C, et qui permet aux personnes ayant de faibles ressources d'accéder à une couverture complémentaire santé (76 647 bénéficiaires au 31/12/2022).

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

IMPLANTATION GEOGRAPHIQUE ET EN LIGNE

Grâce à un maillage territorial homogène, Apivia Macif Mutuelle construit une relation forte avec ses adhérents, relation fondée sur l'expertise et l'écoute. Ce maillage territorial s'appuie sur les 455 points d'accueil Macif et les 10 agences d'Apivia et de ses partenaires ainsi que sur les 3700 courtiers du réseau d'Apivia Courtage répartis en France métropolitaine et dans les territoires ultra-marins. Pour renforcer cette relation au quotidien, Apivia Macif Mutuelle innove dans les canaux digitaux et fournit au travers de ses 7 plateformes téléphoniques la disponibilité attendue par ses adhérents.

Les 189 délégués, les 23 administrateurs représentants des adhérents et les 3 administrateurs représentants des salariés jouent un rôle majeur dans la relation et la remontée des attentes et des besoins des adhérents.

→ Grandes tendances du marché

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

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

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

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

En effet, si une proportion importante des Français bénéficie d'une aide financière (CSS, contrat collectif...), une partie d'entre eux, notamment les

jeunes, les précaires et les retraités peuvent rencontrer des difficultés dans la souscription d'une offre santé.

CONFLIT EN UKRAINE, HAUSSE DE L'INFLATION, IMPACTS DE LA CRISE SANITAIRE

Le marché de l'assurance Santé et de la Prévoyance s'inscrit dans un contexte économique incertain lié à une multiplication de crises qui bouleversent l'ensemble des équilibres économiques.

Le conflit en Ukraine a notamment entraîné une hausse très forte de l'inflation qui pèse sur le pouvoir d'achat des ménages, sur les coûts de l'énergie, et des matières premières. Ces difficultés ont notamment conduit les Français à arbitrer dans le choix de leurs placements, investissements et souscription de contrats.

Les effets de la crise sanitaire, dont l'impact sur le long-terme, restent encore difficiles à mesurer. Après une année 2020 qui a enregistré une baisse significative des soins en raison de la fermeture de nombreux services médicaux (notamment lors du premier confinement), 2021 a été marquée par une forte hausse des prestations du fait d'un rattrapage de soins. L'effet direct de rattrapage de soins constaté en 2021 a diminué en 2022, permettant un retour à une situation proche de ce qu'elle était en 2019.

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

IMPACTS REGLEMENTAIRES

La réforme du 100 % Santé, que ce soit en audiologie, optique ou dentaire, est accessible à tous les Français bénéficiant d'une complémentaire santé responsable. 2022 est la première année de pleine application de cette réforme qui permet un meilleur accès aux soins de la population mais qui a un impact significatif sur les complémentaires santé, fortement impliquées dans le financement de la réforme.

L'ordonnance du 17 février 2021 a réformé la protection sociale complémentaire des fonctionnaires. Le texte rend obligatoire le financement par l'employeur public d'une contribution à la couverture santé. Les négociations et annonces sur ce sujet se sont poursuivies en 2022 avec notamment la signature le 26 janvier 2022 d'un accord interministériel et la publication d'un décret le 20 avril 2022 fixant les montants de référence pour les frais de santé et la prévoyance des fonctionnaires ainsi que les garanties minimales qui devront être proposées.

→ Développement du Groupe Aéma

Aéma Groupe est né en janvier 2021 de l'ambition partagée entre la Macif et AÉSIO mutuelle de créer le premier groupe mutualiste de protection français. La finalité du groupe : accompagner, dans le respect de valeurs partagées, tout au long de leur vie et quels que soient leurs besoins, les femmes et les hommes qui lui font confiance. Aéma Groupe est l'incarnation d'un modèle mutualiste authentique, ouvert, indépendant et moderne qui concilie excellence technique et utilité sociale afin de mieux répondre aux besoins des particuliers et des professionnels, mais aussi à ceux des petites, moyennes et grandes entreprises dans les domaines de l'assurance dommages, santé, de la prévoyance, de l'assurance vie et de l'épargne retraite.

Groupe à même de répondre à l'ensemble des besoins de la population en matière de protection, Aéma Groupe couvre les besoins de protection de 11 millions de personnes et apporte ainsi son appui et ses services à 1 français sur 6.

Ayant comme objectif d'être un groupe ouvert, Aéma Groupe a, fin 2021, procédé à l'acquisition d'Aviva France, devenue Abeille Assurances. En

2022, le Groupe a permis la création d'OFI Invest, 5^{ème} groupe français de gestion d'actifs.

Apivia Macif Mutuelle contribue pleinement à la construction, au développement et à la réflexion du groupe sur les grands enjeux des métiers santé et prévoyance. Ainsi, dès la création du groupe, Apivia Macif Mutuelle a rejoint l'UMG Aésio Macif et a construit avec ses membres une première feuille de route afin de développer des synergies notamment en matière de performance industrielle et commerciale. L'arrivée d'Abeille Assurances au sein du groupe a élargi encore le champ de coopération et a permis d'engager des travaux communs à l'ensemble des entités du groupe ayant une activité santé et prévoyance.

LA STRATÉGIE ET LE MODÈLE D'AFFAIRES D'APIVIA MACIF MUTUELLE

→ Stratégie d'Apivia Macif Mutuelle

WHY

Dès sa création, Apivia Macif Mutuelle a défini son Why, sa raison d'être, qui ancre la solidarité au cœur de son modèle et de son ambition : « Solidaire pour favoriser l'accès aux soins et au bien-être, Apivia Macif Mutuelle s'engage pour une protection accessible à tous ».

Cette raison d'être, reconnue et portée par l'ensemble des salariés et élus de la mutuelle, fait l'objet d'un pilotage et d'un suivi régulier afin de s'assurer que sa diffusion et son application soit réelle au sein de l'ensemble des activités de l'entreprise. Pour ce faire, un « Observatoire du Why » a été mis en place dès 2021. Composé d'un représentant de chaque direction de la mutuelle, membre du Codir ou N-1, il se réunit mensuellement et a pour mission de veiller à la diffusion de la raison d'être le plus largement possible auprès des collaborateurs, d'identifier les actions emblématiques qui illustrent l'engagement de la mutuelle et publie annuellement un rapport mettant en lumière les révélateurs de fierté, autant de preuves concrètes de la réalisation de la raison d'être.

UN PLAN STRATEGIQUE QUI CONCRETISE LA RAISON D'ETRE

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

Pour être un acteur fort et répondre aux enjeux de solidarité, d'accès aux soins et au bien-être, de protection, Apivia Macif Mutuelle a identifié, dans son plan stratégique, quatre défis principaux à relever :

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

ECONOMIE DURABLE ET LIMITATION DU RECHAUFFEMENT CLIMATIQUE

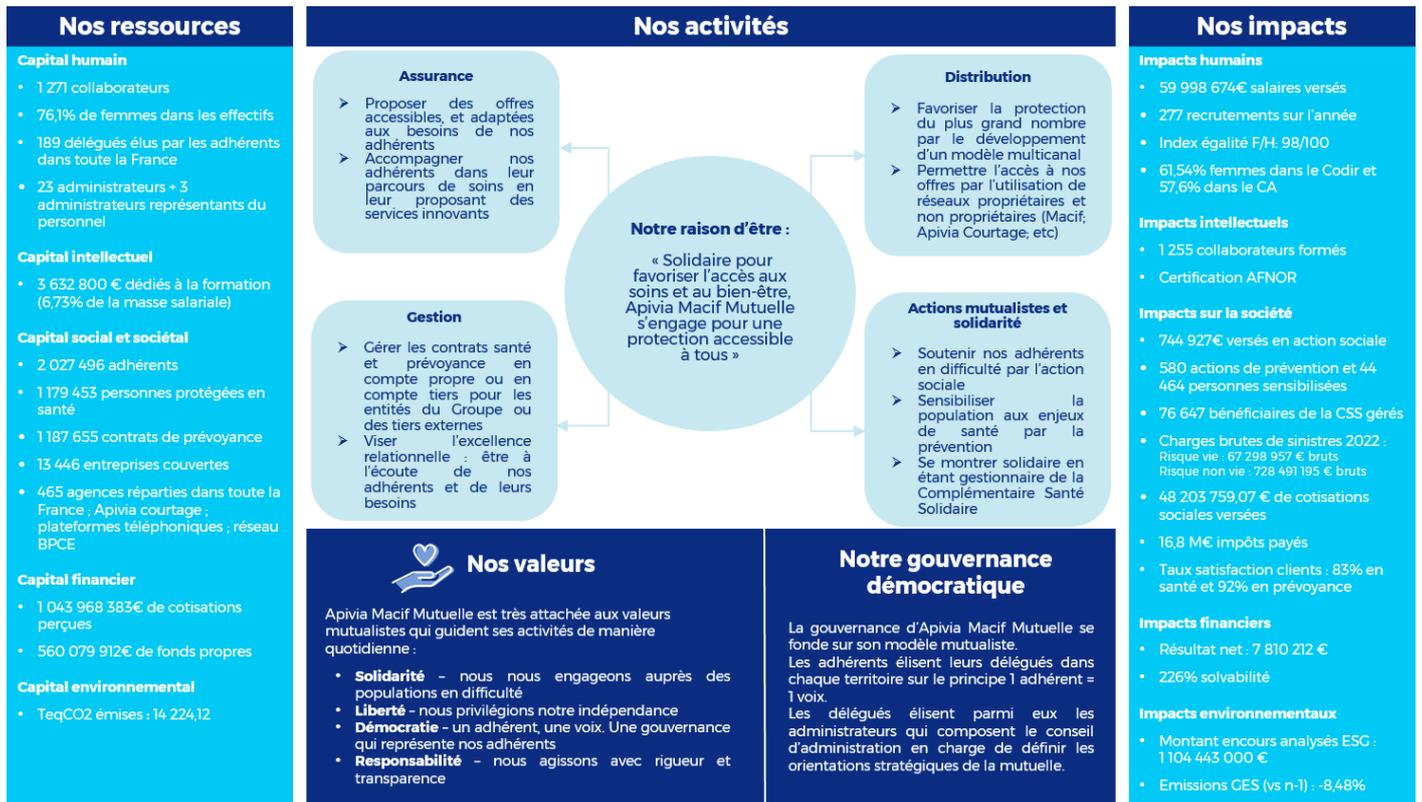
Apivia Macif Mutuelle appartient à Aéma groupe, qui impulse les politiques environnementales de l'ensemble des entités qui le composent. Notre cœur de métier étant le secteur de la santé et portant sur l'humain, l'activité de la mutuelle a un impact limité sur le réchauffement climatique. Elle s'inscrit néanmoins pleinement dans les objectifs de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre de la Macif. Il se peut également que la mutuelle soit elle-même impactée par le réchauffement climatique (augmentation de nouvelles maladies ou de maladies tropicales, etc.). La mutuelle a par ailleurs un rôle d'investisseur institutionnel important et veille à ce titre à adopter une politique d'investissement ambitieuse en matière sociale, sociétale et environnementale.

En matière d'économie durable, Apivia Macif Mutuelle démontre un engagement sociétal fort (solidarité, assurance, prévention en

matière de santé, fonds d'action sociale...) ; ses activités contribuent à la bonne santé des populations, et à une économie plus robuste sur le long-terme (prévention de maladies, meilleure prise en charge...).

→ Le modèle d'affaires d'Apivia Macif Mutuelle

Le modèle d'affaires d'Apivia Macif Mutuelle s'inscrit dans une convergence des modèles d'affaires des entités d'Aéma Groupe. Il présente le modèle de création de valeur de la mutuelle, assise sur des ressources humaines fortes, une activité qui place sa raison d'être au cœur de sa stratégie et des impacts sociaux, sociétaux et environnementaux pilotés dans une recherche de responsabilité toujours plus ambitieuse.



LES RISQUES EXTRA-FINANCIERS RETENUS PAR APIVIA MACIF MUTUELLE

→ Des travaux conduits dans le cadre d'Aéma Groupe

Dans le contexte de la création d'Aéma groupe, des travaux d'harmonisation des risques RSE retenus par les différentes entités qui le composent ont été conduits fin 2021 par les services RSE d'Aésio Mutuelle, d'Apivia Macif Mutuelle, d'Abeille Assurances et de la Macif. Cette analyse, qui s'est également appuyée sur les travaux de la FFA, a permis d'harmoniser les intitulés des risques extra-financiers et de les structurer dans de grandes familles de risques communes.

Les risques et indicateurs retenus par le groupe de travail ont ensuite été soumis aux membres du comité de direction d'Apivia Macif Mutuelle qui ont procédé à leur cotation et ont présenté les traitements en place, les indicateurs de performance et, le cas échéant, les objectifs afférents à chacun des risques. Ces travaux ont été conduits par le service Modélisation et gestion des risques selon les méthodologies usuelles d'analyse des risques afin de garantir la cohérence entre analyse des risques extra-financiers et analyse des risques.

Les risques retenus par Apivia Macif Mutuelle à l'issue de ces travaux sont au nombre de 11 et se regroupent en cinq grandes catégories. Ils font l'objet d'une révision annuelle avec les directions concernées et n'ont pas évolué en 2022 :

Risques sociaux

- Inadéquation entre les compétences de nos collaborateurs et les besoins de la mutuelle
- Discrimination
- Désinsertion professionnelle et atteinte à la cohésion sociale

Risques éthiques

- Corruption et atteinte à l'éthique des affaires
- Dysfonctionnement de la gouvernance mutualiste
- Défaillance en matière de cybersécurité et perte de confiance de nos adhérents

Risques sociétaux

- Renoncement des populations à l'accès à nos offres de protection des personnes
- Défaut d'accompagnement de nos personnes protégées et hausse des coûts liés aux prestations
- Offres déconnectées des évolutions sociétales, notamment en matière de RSE

Risques liés à l'ESG et l'ISR

- Inadéquation entre nos engagements RSE et nos investissements

Risques environnementaux

- Impacts environnementaux (notamment climatiques) négatifs et controverses provenant de la mutuelle

LES POLITIQUES ASSOCIEES AUX RISQUES IDENTIFIES

→ RISQUES SOCIAUX

Apivia Macif Mutuelle, au travers de son ambition stratégique « AMM ma (P)référence », s'inscrit pleinement dans le projet stratégique 2021-2023 Macif en matière sociale, d'être reconnu par nos collaborateurs comme un employeur de (p)référence. Cette ambition se matérialise par des projets et initiatives autour de l'employabilité, du sens et de l'autonomie au travail, du cadre de travail, de la convergence culturelle depuis la fusion. Le déploiement de ce plan stratégique, démarré dès 2021, s'est poursuivi en 2022 avec des jalons emblématiques, tels que l'écoute systématisée du corps social (baromètre) ; le renforcement de la formation des salariés aux risques sécurité ; le développement d'actions d'innovation sociale (dons de jours, mécénat de compétence, etc.) ; la généralisation du télétravail ; l'attention portée au développement des parcours professionnels, etc.

INADEQUATION ENTRE LES COMPETENCES DE NOS COLLABORATEURS ET LES BESOINS DE LA MUTUELLE

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

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

Politiques en place :

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

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

Pour cela, l'entreprise met à la disposition de ses collaborateurs divers dispositifs qui leur permettent d'évaluer leur performance et d'évoluer à mesure de leur expérience. Le développement des compétences métiers, transversales, managériales, les entretiens de développement professionnel, les mobilités professionnelles dans une logique de parcours, la participation à des projets/missions, sont autant de dispositifs qui les accompagnent tout au long de leur vie professionnelle.

En 2022, Apivia Macif Mutuelle a maintenu l'accompagnement des managers et des collaborateurs dans l'appropriation du référentiel de fonctions mis en place en 2021.

Un enjeu fort a été l'accompagnement des salariés dans la relation clients, en lien avec l'évolution des outils, la mise en marché d'une nouvelle offre santé et la formation aux méthodes de vente (Essentiels commerciaux). Par ailleurs, Apivia Macif Mutuelle veille à la formation de ses collaborateurs sur l'ensemble des sujets réglementaires, en particulier en lien avec la DDA.

Un dispositif facilitant les mobilités professionnelles au sein des entités composant Aéma Groupe a été en outre mis en place en 2022, dans lequel Apivia Macif Mutuelle s'est inscrit.

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
		2022	2021
KPI	Nombre de collaborateurs formés sur l'année	1 255	1 282
	Durée moyenne de formation par collaborateur	6,68 jours	4,95 jours
Autres indicateurs			
	Effectifs (CDI et CDD actifs présents au 31/12)	1 271	1 270
	Recrutements (CDI; CDD)	277	314
	Nombre d'alternants sur l'année	16	
	Budget consacré à la formation	3 632 800 €	3 162 046 €
	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	4,73%	

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



DISCRIMINATION

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

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

Politiques en place :

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

Il faut par ailleurs souligner les très bons résultats obtenus par la mutuelle en matière d'égalité Homme/Femme avec un Index d'égalité Homme/Femme de 98/100, en progression d'un point par rapport à 2021.

En matière de handicap, Apivia Macif Mutuelle applique à son niveau les engagements contenus dans l'accord handicap signé en 2022. Ce dernier prévoit notamment :

- L'accessibilité à l'ensemble de nos postes aux personnes en situation de handicap.
- La facilitation de l'intégration des nouveaux recrutés en situation de handicap (entretien dédié ; sensibilisation et formation des parties prenantes ; livret d'intégration spécifique ; etc.).
- Le maintien dans l'emploi, via notamment l'accompagnement dans les démarches de reconnaissance ou de renouvellement du statut de travailleur en situation de handicap.

La part de femmes dans le Comité de Direction et le Conseil d'Administration est supérieure à 50%, attestant d'un engagement fort et constant de la mutuelle.

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
		2022	2021
KPI	Index égalité F/H	98/100	97/100
Autres indicateurs			
	Pourcentage de femmes dans l'entreprise	76,1%	77%
	Pourcentage de femmes dans le Codir	61,5%	46%
	Pourcentage de femmes dans le Conseil d'Administration	57,6%	
	Taux de personnes en situation de handicap	4,86%	4,2%

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



DESINSERTION PROFESSIONNELLE ET ATTEINTE A LA COHESION SOCIALE

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

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

Politiques en place :

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

Dialogue social

L'organisation en amont de ce dialogue va au-delà des obligations légales : instances conventionnelles, thématiques portées à la négociation allant au-delà de celles prévues par le code du travail, présentation des projets structurants en amont dans le cadre de commissions/réunions techniques permettant un échange et, le cas échéant, des ajustements/évolutions du projet. La diminution (de l'ordre de 19%) du nombre de réunions avec les instances représentatives du personnel s'explique par la sortie progressive de la gestion de la crise sanitaire pour laquelle la mutuelle et la Macif avaient souhaité la concertation régulière avec les représentants du personnel.

Qualité de vie au travail et engagement des collaborateurs

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

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

En 2020, la Macif avait engagé des négociations sur le télétravail qui ont abouti à la signature d'un accord relatif au télétravail le 5 février 2021. Cet

accord - applicable aux salariés d'Apivia Macif Mutuelle - définit les modalités du télétravail dans l'entreprise et a été accompagné de fiches pratiques à destination des salariés désireux de télétravailler afin de les accompagner au mieux dans cette modalité de travail. Cet accord sur le télétravail a fait l'objet en 2022 de la signature d'un avenant qui élargit les conditions d'application du télétravail dans l'entreprise dès le 1^{er} janvier 2023.

Enfin, en 2022, plusieurs initiatives ont été lancées, en cohérence avec l'ambition stratégique « AMM ma (P)référence » en matière de qualité de vie au travail :

- Lancement d'une démarche d'écoute (baromètre ; ateliers ; entretiens individuels pour identifier les besoins des salariés). Le baromètre de satisfaction des salariés a connu une participation très importante (76% de répondants) et marque une satisfaction globale forte de 79,1%. Cette satisfaction repose sur des atouts forts, en particulier en matière d'autonomie, de clarté et sens du travail, et de soutien
- Un investissement important a été alloué au réaménagement de notre site Niortais appelé « Concerto » qui a été pensé pour s'adapter aux nouveaux modes de travail et aux aspirations des collaborateurs en matière de conditions de travail

Enfin, l'absentéisme reste relativement faible chez Apivia Macif Mutuelle, même si une hausse a été constatée cette année. Elle a fait l'objet d'une attention particulière qui aboutira en 2023 à la mise en place d'un programme d'accompagnement des managers pour agir sur l'absentéisme notamment par la prévention et la sensibilisation.

Focus sur les actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives

Apivia Macif Mutuelle, en tant qu'acteur du système de santé, attache une importance particulière à la promotion de la pratique d'activités physiques et sportives auprès de ses salariés. Plusieurs actions sont mises en place, et visent à lutter contre la sédentarité tout en renforçant le collectif. Nous pouvons citer, par exemple, en 2022 :

- La poursuite du Programme "Jouez, Bougez, Partagez", initié en 2021 avec Kiplin¹, en pleine crise sanitaire dans l'objectif de lutter contre la sédentarité, créer du lien et favoriser la déconnexion.

Un programme composé de :

- 3 challenges inclusifs connectés (dont 1 sur 2022), chacun au profit d'une cause pour faire vivre aux salariés une expérience d'engagement en lien avec les engagements sociétaux et environnementaux de la Macif.
- un accès, durant tout le programme, à des séances d'activité physique à distance (abonnement d'un an) : 413 inscrits lors du 1^{er} challenge - 705 inscrits lors du dernier challenge - environ 30% de participation des salariés à chaque challenge.
- une expérimentation menée avec Etiréo afin de prévenir les troubles musculo-squelettiques (TMS), et améliorer le bien-être au travail.

L'expérimentation consistait à mettre en place de façon régulière, de courtes séances d'activité physique (entre 5 et 10'), à la portée de tous, soit pour une pratique individuelle lors de la pause d'un collaborateur, soit en collectif lors de rituels managériaux. Expérimentation menée en 2022 auprès de 4 équipes soit 4 managers / une soixantaine de collaborateurs.

Le dispositif : conception d'un programme d'exercices adaptés au métier et à l'environnement de travail, mise à disposition de la plateforme digitale Etiréo, sensibilisation des salariés, accompagnement des managers.

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
		2022	2021
KPI	Taux de rotation du personnel	3,01%	3,54%
Autres indicateurs			
	Taux d'absentéisme (CDI uniquement) - Maladie	5,51%	4,50%
	Satisfaction globale collaborateurs	79,1%	
	Nombre de réunions avec les représentants du personnel	51	63

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



➔ **RISQUES ETHIQUES**

CORRUPTION ET ATTEINTE A L'ETHIQUE DES AFFAIRES

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

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

Politiques en place :

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

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

Pour réduire le risque de fraude :

- mise en place de dispositifs et d'une organisation en matière de gestion de la fraude à l'assurance ;
- mise en œuvre de procédures opérationnelles de fraude à l'assurance ;
- formation des correspondants fraude ;
- définition d'un reporting ;
- déploiement d'un outil automatisé de détection des cas de fraude à l'assurance.

Pour réduire le risque de blanchiment :

¹ Kiplin est une Entreprise agréée Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale (ESUS). Kiplin est soutenu financièrement par Mutuelle Impact, lancé par la Mutualité Française.

60% du montant versé à Kiplin est reversé à la recherche et solidarité en santé publique pour l'accompagnement de patients suivis dans le cadre de programmes spécifiques.

- mise en place d'un outil automatisé de filtrage des PPE (Personnes Politiquement Exposées) et de gels des avoirs ;
- révision des formations LCB/FT;
- revue de la classification des risques avec l'identification des cas atypiques propres à notre activité ;
- projet d'automatisation des scénarios de blanchiment ;
- révision du corpus de procédures LCB/FT, et participation au programme LCB/FT avec la Macif.

Pour réduire le risque de corruption :

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

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

Apivia Macif Mutuelle a par ailleurs mis en place sa politique invitation et cadeaux et ses procédures d'évaluation des tiers.

Si Apivia Macif Mutuelle ne dispose pas encore de politiques relatives à la gestion responsable de sa sous-traitance, elle suit avec attention les délais de paiement de l'ensemble de ses fournisseurs. En 2022, le délai moyen était de 26,94 jours.

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
		2022	2021
KPI	Pourcentage de collaborateurs formés sur la lutte contre la corruption et le trafic d'influence dans l'année	20,02%	13%
	Pourcentage de collaborateurs formés sur les sujets de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme dans l'année	14,12%	10%
Autres indicateurs			
	Pourcentage des collaborateurs sensibilisés à la lutte anti-fraude dans l'année	90,6%	
	Délai de paiement des fournisseurs (en jours)	26,94	27,96

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



DYSFONCTIONNEMENT DE LA GOUVERNANCE MUTUALISTE

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

Thématiques abordées : gouvernance mutualiste ; sensibilisation des instances de gouvernance aux thématiques RSE.

Parties prenantes clés associées : collaborateurs (notamment les instances dirigeantes) ; élus ; adhérents.

Engagement associé au risque : Assurer le bon fonctionnement de la gouvernance mutualiste.

Politiques en place :

Apivia Macif Mutuelle a adopté un système de gouvernance conforme aux règles définies par le Code de la mutualité avec un Conseil d'administration et une dissociation des mandats entre le directeur général et le président du Conseil d'administration.

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

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

- Le Code de la mutualité ;
- Les statuts de la mutuelle ;
- La charte de gouvernance de la mutuelle ;
- Le règlement intérieur du Conseil d'administration.

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

- Une équipe dédiée de juristes statutaires au sein de la direction de la vie institutionnelle ;
- Une analyse croisée avec la direction juridique Macif ;
- Des échanges nourris avec la direction des instances de la Macif et du groupe ;

L'appui sur les services compétents au sein de la Macif et de la FNMF.

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

Les commissions ont deux objectifs communs :

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

Les commissions traitent de sujets variés permettant un pilotage le plus précis possible de la mutuelle. En 2022, 87 réunions de commissions ont eu lieu :

- Commission recours réclamations : 32
- Commission offres, produits, services et innovation : 8
- Commission gouvernance : 7
- Commission vie mutualiste : 6
- Commission solidarités : 6
- Commission finances, audit et risques : 14
- Commission livre III : 1
- Commission sponsoring / partenariats : 7
- Commission prévention : 6

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

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
		2022	2021
KPI	Taux de présence des administrateurs au Conseil d'Administration (objectif 80%)	96,7%	95%
	Taux de présence des délégués à l'assemblée générale (objectif 50%)	85,4%	72,5%
Autres indicateurs			
	Nombre de réunions du conseil d'administration	9+1 consultation écrite	10
	Nombre de réunions des commissions	87	96

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



DEFAILLANCE EN MATIERE DE CYBERSECURITE ET PERTE DE CONFIANCE DES ADHERENTS

La mutuelle utilisant beaucoup de données informatiques, une faille de sécurité dans ses réseaux pourrait engendrer de fortes perturbations opérationnelles (coupure des réseaux, des plateformes d'accès aux services, des centres d'appel, des moyens de paiement...), avec des conséquences financières mais également réglementaires (perte de données confidentielles, non-respect des exigences liées au RGPD) et d'image (perte de confiance de la part des adhérents et insatisfaction). Le contexte global interne (technique) et externe (cible potentielle pour des attaques) rend le risque encore plus présent.

- **Thématiques abordées** : RGPD et violation de données, Sécurité informatique.
- **Parties prenantes clés associées** : clients, autorités.
- **Engagement associé au risque** : Garantir la sécurité des systèmes informatiques et la protection des données personnelles en sensibilisant toutes les parties prenantes et en particulier les collaborateurs.

Politiques en place :

Cybersécurité

L'organisation de la sécurité des systèmes d'information (SI) est focalisée sur l'amélioration continue et assurée par des comités « Sécurité des systèmes d'information » qui se réunissent régulièrement.

Une cartographie des risques SI liés aux projets en cours a également été réalisée, avec la mise en place de comités des risques spécifiques sur nos projets majeurs. En matière de développement informatique, des dispositifs de formation annuels permettent d'assurer que nos développeurs disposent du niveau le plus à jour en matière de conception, réalisation et de mise en conformité des composants à développer.

Chaque collaborateur dispose d'habilitations définies précisément pour limiter à la fois le risque d'intrusion et pour limiter l'accès à des données personnelles non-autorisé. Chacun a ainsi accès uniquement aux applications métiers le concernant. Pour améliorer le niveau global de nos équipes en matière de sécurité informatique, une formation sur la cybersécurité a été déployée par le Groupe à destination des collaborateurs. Ces formations s'inscrivent dans des programmes pluriannuels, la comparaison des taux de collaborateurs formés d'une année à l'autre n'est pas pertinente. Ces taux reflètent en revanche l'engagement constant et régulier de la mutuelle.

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

Protection des données personnelles

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

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
		2022	2021
KPI	Pourcentage de collaborateurs formés sur les sujets de cybersécurité	92,6%	23%
	Pourcentage de collaborateurs formés aux risques RGPD	16,21%	

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



→ RISQUES SOCIETAUX

RENONCEMENT DES POPULATIONS A L'ACCES A NOS OFFRES DE PROTECTION DES PERSONNES

La mutuelle doit avoir la capacité de couvrir les populations les plus isolées conformément à sa raison d'être. A défaut, le risque d'une exclusion progressive de certaines populations de l'accès à l'assurance du fait d'un isolement lié à l'âge, à l'absence de formation ou d'accès au numérique, à un isolement géographique ou des difficultés financières, demeure important.

- **Thématiques abordées** : maillage territorial ; intégration des populations ; prestation solidarité chômage.
- **Parties prenantes clés associées** : populations concernées.
- **Engagement associé au risque** : Développer l'accessibilité à nos offres et services.

Politiques en place :

La raison d'être de la mutuelle, « Solidaire pour favoriser l'égalité d'accès aux soins et au bien-être, Apivia Macif Mutuelle s'engage pour une protection accessible à tous », est au cœur de cet engagement. L'animation et le suivi de la concrétisation de la raison d'être est assurée par un « Observatoire du Why » qui veille en interne à sa bonne diffusion au sein des pratiques métiers.

Compte tenu de ses engagements sociétaux, Apivia Macif Mutuelle prête la plus grande attention aux situations de précarité et veille à proposer des offres tenant compte des valeurs mutualistes et répondant aux besoins des adhérents en matière de protection.

Apivia Macif Mutuelle propose une diversité de canaux de souscriptions à ses offres : un fort maillage territorial grâce à son réseau d'agences (Macif et Apivia), un réseau de courtiers qui diffusent nos offres. S'ajoutent à ces canaux la souscription digitale, téléphonique, etc.

Des produits et des tarifs adaptés au plus grand nombre

En concertation avec ses élus, la mutuelle a défini des principes directeurs mutualistes qui s'appliquent aux offres qu'elle développe afin de proposer des contrats qui répondent aux besoins des adhérents au prix le plus juste. En termes de tarifs, l'objectif de la mutuelle est de proposer une

complémentaire santé et prévoyance avec un positionnement concurrentiel tarifaire avantageux, adapté et accessible à tous, en conformité avec sa raison d'être. Des benchmarks concurrentiels réalisés annuellement permettent de comparer les tarifs et les garanties des offres commercialisées avec les principales offres du marché.

Cette mesure régulière permet de mettre en place des plans d'actions lorsque cet objectif est moins bon que prévu. Ainsi, Apivia Macif Mutuelle a souhaité renforcer son positionnement sur le marché en déployant fin 2022 une nouvelle offre en santé des particuliers avec une surveillance particulière de son tarif, en particulier en entrée de gamme.

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

Apivia Macif Mutuelle participe aussi au dispositif Complémentaire Santé Solidaire ; ce dispositif permet de rendre la complémentaire santé accessible aux plus démunis afin de lutter contre le renoncement aux soins. Au 31 décembre 2022, la mutuelle comptait 76 647 bénéficiaires du dispositif Complémentaire Santé Solidaire qui se traduit par des efforts conséquents en termes économiques au bénéfice de ces adhérents.

La Prestation Solidarité Chômage (PSC)

Le principe de ce dispositif est de prendre en charge, sous certaines conditions, une partie des cotisations d'assurance santé et prévoyance des sociétaires confrontés à la perte de leur emploi. Ce dispositif est également proposé par le groupe Macif pour les cotisations d'assurance logement et véhicule. En 2022, une aide PSC était accordée par Apivia Macif Mutuelle sur 1211 contrats. Cette aide a porté sur 1 933 bénéficiaires.

Engagements solidaires

Que ce soit au travers de ses offres ou des services qu'elle propose, Apivia Macif Mutuelle, grâce notamment au pilotage technique de son portefeuille dans la durée, dégage des moyens importants pour accompagner ses adhérents et contribuer à l'accès aux soins.

Ainsi, en 2022 par exemple, Apivia Macif Mutuelle a permis l'extension de la couverture des parents au profit des enfants de - 28 ans.

Par ailleurs, le choix de proposer à l'échelle du Groupe Aéma un réseau de soins renforce la capacité de nos personnes protégées à rencontrer des professionnels de santé sur l'ensemble du territoire à un coût maîtrisé.

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

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

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
		2022	2021
KPI	Tarif plus avantageux que nos concurrents dans 2 cas sur 3	59,5%	68%
Autres indicateurs			
	Avantage tarifaire global	-3% (-7% entrée de gamme Garantie Santé)	
	Nombre d'agences	465 dont Macif : 455 Apivia : 10	
	Taux de recours au réseau de soins	Optique : 65% Audio : 42%	
	Nombre de contrats ayant bénéficié d'une dérogation en matière de prestation solidarité chômage	1 211	1 336

DEFAUT D'ACCOMPAGNEMENT DE NOS PERSONNES PROTEGEES ET HAUSSE DES COÛTS LIÉS AUX PRESTATIONS

En tant qu'acteur mutualiste, la mutuelle doit contribuer à la sensibilisation de ses adhérents, à l'intérêt de la prévention en santé et accompagner ses adhérents les plus en difficulté. L'objectif est que leur état de santé, pris au sens de la définition de l'OMS, soit le meilleur possible. L'absence, ou l'insuffisance d'actions dans ce domaine aurait un impact négatif sur le service rendu aux adhérents et sur l'utilité sociale de la mutuelle.

- **Thématiques abordées** : prévenance ; prévention ; protection ; solidarité ; sensibilisation ; reconstruction résiliente.
- **Parties prenantes clés associées** : adhérents.
- **Engagement associé au risque** : Faire de la prévention et de la solidarité des axes majeurs de nos métiers.

Politiques en place :

La stratégie prévention d'Apivia Macif Mutuelle est définie par la Commission prévention qui valide également une feuille de route annuelle. Stratégie et feuille de route sont validées par le Conseil d'Administration.

En matière de solidarité, des commissions FAS composées d'élus dans chaque région politique de la mutuelle sont chargées d'étudier et statuer sur l'octroi d'aide aux adhérents demandeurs en situation difficile.

L'accompagnement de nos personnes protégées passe également par la capacité de la mutuelle à intégrer au cœur même de ses offres des garanties favorisant la prévention (vaccination ; consultations psychologues ; etc). En outre, dans son ambition de favoriser l'accès aux soins au plus grand nombre, Apivia Macif Mutuelle agit concrètement sur l'offre de soins. A titre d'exemple, Apivia Macif Mutuelle a inauguré une maison de santé à Saint-Pierre-Et-Miquelon, de manière à proposer à la population une offre de soins mutualiste de proximité. Apivia Macif Mutuelle est également actionnaire d'Office Santé, promoteur et constructeur immobilier qui développe des maisons de santé dans des lieux où l'accès aux soins est difficile.

Fonds d'Action Sociale (FAS)

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

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

Des mesures ponctuelles, comme l'exonération ou le gel des cotisations peuvent être décidées en soutien aux assurés. Pour renforcer l'accompagnement solidaire de nos adhérents, la Macif et Apivia Macif Mutuelle ont développé dès 2021 un dispositif « Macif Solidarité Coups Durs ». Son principe est de proposer un point de contact unique pour nos adhérents en difficulté. Des conseillers spécialistes sont chargés d'identifier le besoin de l'adhérent, et de le conseiller, tant sur les dispositifs de solidarité de la Macif que sur les éventuels dispositifs de droit commun auxquels il pourrait prétendre.

Le déploiement de ce dispositif permet d'expliquer en partie la hausse du nombre de dossiers FAS acceptés ainsi que du montant alloué au titre du FAS, sachant que le dispositif FAS Covid qui avait été exceptionnellement mis en place pendant la pandémie a pris fin en 2022.

Prévention

L'année 2022 a été marquée par la hausse du nombre d'actions de prévention, rendue possible à la fois par une amélioration de la situation sanitaire et l'engagement de la mutuelle auprès des adhérents de la marque Apivia. Ainsi le nombre d'actions de prévention en marque Apivia est passé de 42 actions en 2021 à 115 en 2022. On peut citer par exemple, les 56 ateliers organisés en lien avec l'entreprise adhérente Hervé Thermique qui ont permis de sensibiliser les collaborateurs aux gestes de premiers secours sur 37 sites ou encore la journée de rencontre autour de la santé et du bien-être organisée à Saint Paul la Réunion, en lien avec Apivia Courtage qui a rassemblé 150 personnes.

De même, le nombre total de personnes rencontrées lors de ces actions a connu une forte croissance passant de 22 401 personnes en 2021 à 44 464 personnes en 2022.

Focus sur les actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives

La promotion de l'activité physique et sportive est un axe d'engagement important pour Apivia Macif Mutuelle. Elle se décline à plusieurs niveaux en direction de nos adhérents et du grand public :

- sur le site internet apivia-prévention.fr avec des articles de fond (comme le sport sur ordonnance ou l'activité physique chez les adolescents) et des vidéos de démonstration autour de différentes pratiques (par exemple, Pilates, Taichi Chuan, Yoga...).
- avec des actions à destination des adhérents de la mutuelle en présentiel ou en webinaire : parcours sport santé, la marche nordique chez soi sans bâtons, l'itinérance à vélo...
- avec des ateliers d'initiation à des activités physiques encore peu connues et des conférences lors des quatre rencontres santé bien-être organisées par la mutuelle et ouvertes à tous (Qi Gong, activité physique et confiance en soi, marché nordique...).
- avec des rencontres sur la cible plus spécifiques des adolescents en lien avec les villes adhérentes au programme VIF.

Par ailleurs, le programme de sponsoring d'Apivia Macif Mutuelle fait la part belle à l'activité physique avec Julie Chupin, athlète paralympique de tir à l'arc, Charlie Dalin et l'Imoca Apivia, le Stade Rochelais ou encore le Niort Rugby Club.

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
		2022	2021
KPI	Nombre d'actions de prévention réalisées (objectif : 300)	580 dont 465 marque Macif et 115 marque Apivia	557 dont 42 marque Apivia
	Nombre de personnes sensibilisées lors des actions de prévention	44 464 dont 42 837 en marque Macif et 1 627 en marque Apivia	22 401 dont 20 696 en marque Macif et 1 705 en marque Apivia
Autres indicateurs			
	Dossiers Fonds d'Action Sociale (FAS) acceptés	757	753 dont 590 dossiers FAS et 163 FAS COVID
	Montant accordé au titre du FAS	744 927€	684 772€ dont 548 328€ au titre du FAS et 136 444€ au titre du FAS COVID

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



OFFRES DECONNECTEES DES EVOLUTIONS SOCIETALES, NOTAMMENT EN MATIERE DE RSE

Entrée de nouveaux acteurs sur le marché, évolutions des attentes des clients, offres inadaptées aux nouveaux besoins clients, disruptions technologiques liées au digital, modifications du périmètre de remboursement de la sécurité sociale, et/ou du cadre réglementaire autour du développement durable, tout élément exogène tel que la crise sanitaire 2020 qui pourraient avoir un impact sur la mutuelle en termes de : perte de parts de marché, baisse du chiffre d'affaires et de la rentabilité de l'entreprise, hausse des coûts d'acquisition.

- **Thématiques abordées** : adéquation entre l'offre et le besoin client dans une recherche de durabilité.
- **Parties prenantes clés associées** : adhérents et collaborateurs.
- **Engagement associé au risque** : Assurer un engagement de service ; proposer des offres en lien avec les évolutions sociétales en investissant sur l'innovation.

Politiques en place :

Satisfaction clients

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

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

Par ailleurs, Apivia Macif Mutuelle mesure annuellement, à partir de différents indicateurs stratégiques la satisfaction de sa clientèle, et la propension à recommander spontanément la mutuelle dans son entourage. En 2022, l'appréciation du taux de satisfaction client en individuel d'Apivia Macif Mutuelle a évolué pour suivre la même méthodologie de questionnement que le baromètre Macif.

Tout en restant sur un format d'échange téléphonique, l'indicateur clé correspond dorénavant à la réponse donnée à la question posée sur la satisfaction client sur une échelle sémantique à 5 niveaux (au lieu de l'échelle numérique notée de 1 à 10, utilisée jusqu'alors).

Ainsi, sont considérées dans le calcul de satisfaction pour les périmètres de marques d'Apivia Macif Mutuelle, les réponses "Très satisfaits" & "Satisfaits" (avec l'exclusion des "Moyennement Satisfaits").

Ces évolutions ont été partagées au sein des différentes instances d'Apivia Macif Mutuelle, avant leur mise en application ainsi que lors de la communication des résultats obtenus.

Les résultats des exercices 2021 ont été recalculés en 2022 pour permettre de les comparer sur les deux exercices. Aussi, les objectifs 2022 ont été adaptés pour appréhender les impacts de l'application de la nouvelle méthode. Le taux de satisfaction client cible est ainsi de 81 % en santé individuelle et 88 % en prévoyance individuelle. En 2022, les taux sont

respectivement de 83 % et 92 %. Autre indicateur, le Net Promoter Score² est déployé en santé et prévoyance à la fois auprès des particuliers et des entreprises. Les résultats en 2022 sont de + 22 en santé individuelle et de + 43 en prévoyance individuelle, en hausse par rapport à l'année passée.

Innovation & développement

Pour développer la culture de l'innovation et favoriser l'échange de nouvelles idées, Apivia Macif Mutuelle organise régulièrement des animations autour du sujet : organisation de séminaires et colloques sur l'innovation, d'ateliers d'idéations, lancement de hackathons...

Des échanges ou partenariats sont également menés avec des start-ups et d'autres acteurs issus de l'écosystème de l'innovation. Apivia Macif Mutuelle est partie prenante notamment de French Assurtech (incubateur de startups) et a intégré le « Forum prospectif santé 2040 » initié par Futuribles (centre de réflexion et prospective).

Un service dédié à l'innovation existe au sein d'Apivia Macif Mutuelle. Une mesure du temps passé en jours (222,4 en 2022) est ainsi produite, sur le seul périmètre de ce service bien entendu. Cet indicateur permet de mesurer le renforcement de l'investissement de la mutuelle sur ces sujets.

Par ailleurs, la commission offres, produits, services et innovation du conseil d'administration (dite COPSI) se réunit en moyenne chaque mois et sur le plan opérationnel, Apivia Macif Mutuelle participe aux RDV'Innov de la Macif et anime son propre comité innovation.

La veille réglementaire et le lobbying

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

La participation des élus de la mutuelle à différentes instances de la FNMF - qui est l'organisation professionnelle qui représente les mutuelles auprès des pouvoirs publics, des institutions et de tous les acteurs de la santé et de la protection sociale - permet aussi à la mutuelle de faire valoir ses positions dans le champ de la protection sociale. Sur les territoires et au plan national, plus de 40 élus d'Apivia Macif Mutuelle disposent d'un mandat d'administrateur dans une structure de la FNMF. Cette implication permet non seulement de renforcer notre capacité de lobbying mais aussi d'être au plus près des réalités des besoins de la population et de faciliter notre capacité à répondre aux évolutions sociétales.

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
		2022	2021
KPI	Taux de satisfaction clients (objectif : 81% en santé des particuliers; 88% en prévoyance des particuliers)	Santé des particuliers : 83% Prévoyance des particuliers : 92%	Santé des particuliers : 89% Prévoyance des particuliers : 90%
	Net Promoter Score	Santé des particuliers : +22 Prévoyance des particuliers : +43	Santé des particuliers : +22 Prévoyance des particuliers : +29
Autres indicateurs			
Temps consacré à l'innovation (en jours)		222,4	108
Nombre de réunions de la COPSI		8	
Nombre de réunions RDV'Innov Macif		10 (5 participants AMM)	
Nombre de réunions du comité innovation AMM		7 (22 participants AMM)	
Nombre d'élus AMM ayant un mandat d'administrateur au sein de la FNMF		41	

→ RISQUES LIÉS À L'ESG ET L'ISR

² Le Net Promoter Score (NPS) est une mesure stratégique de la satisfaction des clients, fondée sur leur propension à recommander votre marque, produit ou service. Le calcul est fondé sur la réponse à la question suivante : « sur une note de 0 à 10, dans quelle mesure recommanderiez-vous notre société/produit/service ? ». 10 étant la meilleure

INADEQUATION ENTRE NOS ENGAGEMENTS RSE ET NOS INVESTISSEMENTS

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

Apivia Macif Mutuelle 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 ré-évaluation 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 nos stratégies d'investissement pour nous adapter à un nouveau cadre réglementaire que nous n'aurions pas suffisamment anticipé.

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

Politiques en place :

Face à ces risques, les mesures d'atténuation relèvent d'une stratégie ISR globale. Apivia Macif Mutuelle, en tant qu'entité du groupe Aéma, est, depuis 2022, signataire de la Net Zero Asset Owner Alliance 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, la Macif s'engage par ailleurs à intégrer les enjeux de durabilité à l'ensemble de ses activités d'investissement.

La gestion financière des actifs mobiliers d'Apivia Macif Mutuelle est déléguée à OFI Invest, société de gestion du groupe Aéma. Sur les portefeuilles d'obligations gérées en direct et les fonds gérés par OFI Invest, 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). Des engagements ciblés viennent compléter ces politiques sectorielles. Une politique d'engagement portant sur l'inclusion des jeunes en situation de fragilité a par ailleurs été initiée en 2022, auprès de 50 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 et des fonds cotés sont suivies de façon trimestrielle.

Résultats et indicateurs :

note, évidemment. Sont appelés promoteurs les clients ayant répondu 9 ou 10, passifs les 7 ou 8, et détracteurs les 0-6. Le Net Promoteur Score se formule ainsi : NPS = Pourcentage de promoteurs MOINS pourcentage de détracteurs.

Indicateurs clés de performance			
	2022	2021	
KPI	Pourcentage du portefeuille obligataire détenu en direct couvert par une analyse ESG	99,5%	98,7%
	Pourcentage de sociétés de gestion ayant signé les PRI dans le portefeuille de fonds	100%	100%
Autres indicateurs			
	Part du portefeuille obligataire corporate géré en direct avec une exposition aux controverses "très élevée"	0%	
	Emissions de GES induites par le portefeuille d'obligations privées gérées en direct	68,7 tecCO ₂ /million €	

*Les Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) sont un ensemble de principes d'investissement volontaires qui proposent un éventail d'actions possibles afin d'incorporer les enjeux environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) dans les pratiques d'investissement. Ces Principes ont été développés par des investisseurs sous la conduite des Nations Unies (ONU).

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



→ RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX (NOTAMMENT CLIMATIQUES) NEGATIFS ET CONTROVERSES PROVENANT DE LA MUTUELLE

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

- **Thématiques abordées** : consommation d'énergie, de papier, digitalisation, production de déchets et émissions de CO₂.
- **Parties prenantes clés associées** : société civile ; environnement.
- **Engagement associé au risque** : Agir pour le climat et protéger la biodiversité.

Politiques en place :

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

Apivia Macif Mutuelle suit la réglementation en matière d'environnement, notamment en matière d'aménagements des bâtiments et de déclarations (décret tertiaire...).

Apivia Macif Mutuelle déploie des dispositifs de sensibilisation auprès de ses collaborateurs (par exemple, formation en e-learning proposée à tous les salariés en 2022 sur l'appropriation des enjeux environnementaux et les actions de la mutuelle en la matière ; etc.)

En 2022, Apivia Macif Mutuelle a appliqué le plan de sobriété énergétique en lien avec la Macif. Ces mesures viennent compléter les engagements de la Macif en matière de sobriété énergétique, initiés dès 2016 et ont principalement porté sur :

- La limitation de la température de chauffage à 20°C en hiver et une baisse de la température à 14/15°C en dehors des heures et jours ouvrés.
- La limitation de la température de climatisation à 26°C en été et extinction du système en dehors des heures et jours ouvrés.

- La suppression de l'alimentation en eau chaude des sanitaires (sauf douches et cuisines).
- La réduction des températures de chauffage voire l'extinction dans les espaces non occupés.
- La réduction de l'éclairage extérieur des enseignes les jours d'ouverture.
- Le renforcement de l'automatisation de coupure des éclairages intérieurs avec notamment la généralisation des boutons d'arrêts généraux et de détecteurs de présence dans les zones de circulation.

A périmètre égal, Apivia Macif Mutuelle a diminué en 2022 ses émissions de gaz à effet de serre de 8,48%.

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
	2022	2021	
KPI	Total des émissions de CO ₂ (en TeqCO ₂) liées aux activités internes de l'entreprise (scopes 1, 2, 3) dont :	14 224,12	15 542,04
	Scope 1	174	212,14
	Scope 2	52	68,90
	Scope 3	13 998,12	15 261

N.B. : Les données 2021 ont été retraitées pour correspondre au périmètre de calcul 2022 afin de pouvoir effectuer la comparaison. Les données reportées sur la DPEF 2021 étaient de 13 360,80 teq CO₂ au total.

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



TAXONOMIE

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

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

1. Atténuation du changement climatique
2. Adaptation au changement climatique
3. Protection et utilisation durable des ressources aquatiques et marines
4. Transition vers une économie circulaire
5. Prévention et réduction de la pollution
6. Protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes

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

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

La réglementation Taxonomie à travers les textes délégués adoptés en 2021 précise les activités éligibles à la taxonomie au titre de l'adaptation et l'atténuation du changement climatique. En effet, il est à noter que, pour l'exercice 2022, seuls ces deux premiers objectifs environnementaux sont applicables.

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

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

→ Ratio souscription non-vie

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

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

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

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

L'activité d'Apivia Macif Mutuelle ne couvrant pas les lignes d'activités précitées, la part des primes émises brutes en assurance non-vie éligibles à la Taxonomie est égale à zéro pour l'exercice 2022.

→ Ratio Investissement

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

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

Conformément aux FAQs publiées en février 2022 par la Commission Européenne, la prise en compte d'estimations dans la détermination du montant des actifs éligibles n'est pas autorisée.

Cette année, Apivia Macif Mutuelle publie deux ratios réglementaires :

- le premier basé sur le chiffre d'affaires des entreprises dans lesquelles APIVIA MACIF a investi,
- le deuxième basé sur les dépenses d'investissement (CAPEX) des entreprises dans lesquelles APIVIA MACIF a investi.

Ces données sont transmises par un fournisseur de données externes.

Périmètre d'analyse :

A fin 2022, l'analyse a été réalisée sur les titres obligataires détenus en direct et l'immobilier détenu en direct. Les fonds immobiliers, les OPC actions, obligataires et monétaires et les fonds de dettes ne font donc pas partie du périmètre analysé.

L'encours investis en trésorerie et équivalent de Trésorerie n'est pas éligible au Règlement Taxonomie.

Par ailleurs, les sociétés ayant leur siège hors de l'Union Européenne ont été considérées comme non soumises à la NFRD.

L'analyse d'éligibilité a été réalisée sur 70,14 % du portefeuille en date du 31 décembre 2022.

Ratio Réglementaire :

Concernant l'immobilier détenu en direct, Apivia Macif Mutuelle a considéré comme éligible l'immobilier de placement hors comptes courants, pour une valeur de réalisation de 34 M€ en date du 31 décembre 2022.

Indicateurs relatifs aux investissements à fin 2022	Réglementaire	
	En M€	En %
Encours d'investissements dans des entreprises soumises à la NFRD	473,66	34,6%
dont encours d'investissements dans des activités économiques éligibles à la taxonomie (sur base du CA)	176	12,8%
dont encours d'investissements dans des activités économiques non-éligibles à la taxonomie (sur base du CA)	298	21,8%
dont encours d'investissements dans des activités économiques éligibles à la taxonomie (sur base CAPEX)	176	12,9%
dont encours d'investissements dans des activités économiques non-éligibles à la taxonomie (sur base CAPEX)	297	21,7%
Encours d'investissements dans des entreprises non soumises à la NFRD	248,67	18,2%
dont encours dans des entreprises non soumises à la NFRD publiant leur part éligible (sur base du CA) sur la base du volontariat	17	0,0%
dont encours dans des entreprises non soumises à la NFRD publiant leur part éligible (sur base des CAPEX) sur la base du volontariat	5	0,0%
Encours dans des produits dérivés	-	0,0%
Encours d'investissements dans des obligations souveraines	154	11,2%
Encours trésorerie et équivalents de trésorerie	88	6,5%
Encours non analysé	404,66	29,6%
Encours global d'investissements (y compris les unités de compte)	1 368,94	100,0%
Encours d'investissements hors obligations souveraines	1 215	
Part des investissements dans des activités économiques éligibles à la taxonomie hors obligations souveraines (sur base CA)		14,5%
Part des investissements dans des activités économiques éligibles à la taxonomie hors obligations souveraines (sur base CAPEX)		14,5%

Au titre de l'exercice 2022, le ratio réglementaire au titre des actifs éligibles au Règlement Taxonomie s'élève à 14,5 % sur la base du chiffre d'affaires et à 14,5 % sur la base des CAPEX.

TABLEAU DES INDICATEURS

Risques	Indicateurs	Donnée 2022	Donnée 2021	Variation en %
Indicateurs sociaux				
Inadéquation entre les compétences de nos collaborateurs et nos besoins	Nombre de collaborateurs formés sur l'année	1 255	1282	-2,11%
	Durée moyenne de formation par collaborateur	6,68 jours	4,95 jours	+34,95%
	Effectifs (CDI et CDD actifs présents au 31/12)	1 271	1 270	+0,08%
	Recrutements (CDI; CDD)	277	314	-11,78%
	Nombre d'alternants sur l'année	16	-	-
	Budget consacré à la formation	3 632 800 €	3 162 046 €	+14,89%
	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	6,73%	-	-
Discrimination	Index égalité F/H	98/100	97/100	+1%
	Pourcentage de femmes dans l'entreprise	76,1%	77%	-0,9%
	Pourcentage de femmes dans le Codir	61,54%	46%	+15,54%
	Pourcentage de femmes dans le Conseil d'Administration	57,6%	58%	-0,4%
	Taux de personnes en situation de handicap	4,86%	4,20%	+15,71%
Désinsertion professionnelle et atteinte à la cohésion sociale	Taux de rotation du personnel	3,01%	3,54%	-14,97%
	Taux d'absentéisme (CDI uniquement)	5,51%	4,50%	+22,44%
	Satisfaction globale collaborateurs	79,1%	-	-
	Nombre de réunions avec les représentants du personnel	51	63	-19,05%
Indicateurs éthiques				
Corruption et atteinte à l'éthique des affaires	Pourcentage de collaborateurs formés sur la lutte contre la corruption et le trafic d'influence dans l'année	20,02%	13%	+7,02%
	Pourcentage de collaborateurs formés sur les sujets de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme dans l'année	14,12%	10%	+4,12%
	Pourcentage de collaborateurs sensibilisés à la lutte anti-fraude dans l'année	90,6%	-	-
	Délai de paiement des fournisseurs (en jours)	26,94	27,96	-3,65%
Dysfonctionnement de la gouvernance mutualiste	Taux de présence des administrateurs au Conseil d'Administration (objectif 80%)	96,7%	95%	+1,79%
	Taux de présence des délégués à l'assemblée générale (objectif 50%)	85,4%	72,5%	+17,79%
	Nombre de réunions du conseil d'administration	9+1 consultation écrite	10	=
	Nombre de réunions des commissions	87	96	-9,38%
Défaillance en matière de cybersécurité et perte de confiance de nos adhérents	Pourcentage de collaborateurs formés sur les sujets de cybersécurité	92,6%	23%	-
	Pourcentage de collaborateurs formés aux risques RGPD	16,21%	-	-

Indicateurs sociétaux				
Renoncement des populations à l'accès à nos offres de protection des personnes	Tarif plus avantageux que nos concurrents dans 2 cas sur 3	59,5%	68%	-8,5%
	Avantage tarifaire global	-3% (-7% entrée de gamme Garantie Santé)	-	-
	Nombre d'agences	465 dont Macif : 455 Apivia : 10	-	-
	Taux de recours au réseau de soins	Optique : 65% Audio : 42%	-	-
	Nombre de contrats ayant bénéficié d'une dérogation en matière de prestation solidarité chômage	1 211	1 336	-9,36%
Défaut d'accompagnement de nos personnes protégées et hausse des coûts liés aux prestations	Nombre d'actions de prévention réalisées (objectif : 300)	580 dont 465 marque Macif et 115 marque Apivia	557 dont 515 marque Macif et 42 marque Apivia	+4,13%
	Nombre de personnes sensibilisées lors des actions de prévention	44 464 dont 42 837 en marque Macif et 1 627 en marque Apivia	22 401 dont 20 696 en marque Macif et 1 705 en marque Apivia	+98,49%
	Dossiers Fonds d'Action Sociale (FAS) acceptés	757	753 dont 590 dossiers FAS et 163 FAS COVID	+0,53%
	Montant accordé au titre du FAS	744 927€	684 772€ dont 548 328€ au titre du FAS et 136 444€ au titre du FAS COVID	+8,78%
Offres déconnectées des évolutions sociétales, notamment en matière de RSE	Taux de satisfaction clients (objectif : 81% en santé des particuliers; 88% en prévoyance des particuliers)	Santé des particuliers : 83% Prévoyance des particuliers : 92%	Santé des particuliers : 89% Prévoyance des particuliers : 90%	-
	Net Promoter Score	Santé des particuliers : +22 Prévoyance des particuliers : +43	Santé des particuliers : +22 Prévoyance des particuliers : +29	-
	Temps consacré à l'innovation (en jours)	222,4	108	+105,93%
	Nombre de réunions de la COPSI	8	-	-
	Nombre de réunions RDV'Innov Macif	10 (5 participants AMM)	-	-
	Nombre de réunions du comité innovation AMM	7 (22 participants AMM)	-	-
	Nombre d'élus AMM ayant un mandat d'administrateur au sein de la FNMF	41	-	-
Indicateurs liés à l'ESG et l'ISR				
Inadéquation entre nos engagements RSE et nos investissements	Pourcentage du portefeuille obligataire détenu en direct couvert par une analyse ESG	99,5%	98,7%	+0,8%
	Pourcentage de société de gestion ayant signé les PRI dans le portefeuille de fonds	100%	100%	=
	Part du portefeuille obligataire corporate géré en direct avec une exposition aux controverses "très élevée"	0%	-	-
	Emissions de GES induites par le portefeuille d'obligations privées gérées en direct	68,7 TecCO ² /million€	-	-
Indicateurs environnementaux				
Impacts environnementaux (notamment climatiques) négatifs et controverses provenant de la mutuelle	Total des émissions de CO ² (en TeqCO ²) liées aux activités internes de l'entreprise (scopes 1; 2; 3) dont :	14 224,12	15 542,04	-8,48%
	Scope 1	174	212,14	17,98%
	Scope 2	52	68,90	24,53%
	Scope 3	13 998,12	15 261	-8,28%

Note méthodologique

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

PERIMETRE

La collecte des informations utiles à la DPEF est annuelle. Cependant, chaque indicateur peut être collecté à une fréquence différente (mensuelle..) dans le cadre du pilotage des données utiles au fonctionnement d'Apivia Macif Mutuelle. La fréquence de collecte, si différente, est précisée pour chaque indicateur.

La collecte d'informations se fait principalement au début de l'année n+1 (soit après la clôture au 31/12/n).

Les informations chiffrées de ce rapport sont relatives à Apivia Macif Mutuelle.

Certaines données sont consolidées au niveau de la Macif. Dans ce cas, elles sont fournies directement par la Macif.

THEMATIQUES EXCLUES

De par son activité, Apivia Macif Mutuelle n'est pas directement concernée par la lutte contre le gaspillage alimentaire et n'a donc pas pris d'engagement spécifique en la matière.

Il en est de même pour :

- l'économie circulaire ;
- la lutte contre la précarité alimentaire ;
- le respect du bien-être animal et une alimentation responsable, équitable et durable.

REFERENTIELS

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

En 2022, Apivia Macif Mutuelle a mis en place un protocole de reporting permettant une transparence, une lisibilité et un suivi plus complets de la méthodologie et des définitions des indicateurs retenus.

MODELE D'AFFAIRES

Dans le contexte de regroupement d'Aéma Groupe, le modèle d'affaires a été revu en 2021 pour intégrer le modèle d'affaires d'Apivia Macif Mutuelle à celui d'Aéma Groupe. Le modèle d'affaires d'Apivia Macif Mutuelle a été mis à jour en 2022 en lien avec les directions suivantes : Direction de la coordination Direction générale, de la stratégie et du pilotage des transformations ; Direction Besoins Adhérents, Marques et Services ; Direction du Pilotage Economique ; Direction de la Vie Institutionnelle.

COLLECTE ET CONSOLIDATION DES DONNEES

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

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

Les données liées aux investissements ont été fournies et consolidées par la Direction des Investissements Macif.

Les données environnementales ont été collectées par les services généraux et comptabilité d'Apivia Macif Mutuelle ; la direction RSE Macif et consolidées par la Coordination direction générale d'Apivia Macif Mutuelle via l'outil Deepki.

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

Exercice clos le 31 décembre 2022

Aux Délégués,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes d'Apivia Macif Mutuelle, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le "Référentiel"), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les "Informations" et la "Déclaration"), présentées dans le rapport de gestion de la mutuelle en application des dispositions de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps. Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la mutuelle.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

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

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;

- d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et par ailleurs les informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

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

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations historiques (constatées ou extrapolées) fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques. Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance. Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :
 - le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière d'informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
 - la sincérité des informations prévues par l'article 8 du règlement (UE) 2020/852 (taxonomie verte) ;
 - la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés entre septembre 2022 et avril 2023 sur une durée totale d'intervention de 4 semaines. Nous avons mené une quinzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la Direction Besoins Adhérents, Marques et Services, la Direction Expérience Collaborateurs, la Direction Vie Institutionnelle, la Direction Offres et Actuariat Produits, la Direction Pilotage des Risques, la Direction de l'Engagement Macif SAM, la Direction des Ressources Humaines Aéma Groupe, la Direction Générale MACIF INVESTISSEMENT.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations. Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1.

Pour l'ensemble des risques, les travaux ont été menés au niveau des Directions en central ;

- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'entité.

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

Paris La Défense, le 12 mai 2023.

L'ORGANISME TIERS INDÉPENDANT MAZARS SAS
Edwige REY / Associée RSE & Développement Durable
Siège social : 61 rue Henri-Regnault - La Défense 92400 COURBEVOIE.

ANNEXE 1 - INFORMATIONS CONSIDÉRÉES COMME LES PLUS IMPORTANTES

Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques

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

Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clé de performance

Risque	Sous-catégories de risque	Indicateurs
Risques sociaux	Inadéquation entre les compétences de nos collaborateurs et les besoins de la mutuelle	Durée moyenne de formation par collaborateur
		Nombre de collaborateurs formés sur l'année
		Effectif CDI et CDD actif présent au 31 décembre 2022
		Nombre de recrutements par typologie (CDI, CDD)
	Discrimination	Index égalité Homme/Femme
		Pourcentage de femmes dans le Comité de direction
		Taux de personnes en situation de handicap
	Désinsertion professionnelle et atteinte à la cohésion sociale	Taux de rotation du personnel
		Taux d'absentéisme (CDI uniquement) - Maladie
Risques éthiques	Corruption et atteinte à l'éthique des affaires	Pourcentage de collaborateurs formés sur la lutte contre la corruption et le trafic d'influence
		Pourcentage de collaborateurs formés sur les sujets de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme
	Dysfonctionnement de la gouvernance mutualiste	Taux de présence d'administrateurs aux conseils d'administration
		Taux de présence des délégués à assemblée générale
	Défaillance en matière de cybersécurité et perte de confiance de nos adhérents	Pourcentage de collaborateurs formés aux risques de cybersécurité
	Risques liés à l'ESG & ISR	Inadéquation entre nos engagements RSE et nos investissements
Pourcentage de sociétés de gestion ayant signé les PRI dans le portefeuille de fonds		
Part du portefeuille obligataire corporate géré en direct avec une exposition aux controverses "très élevée"		
Emissions de GES induites par le portefeuille d'obligations privées gérées en direct		
Risques sociétaux	Renoncement des populations à l'accès à nos offres de protection des personnes	Tarif plus avantageux que nos concurrents dans 2 cas sur 3
	Défaut d'accompagnement en prévention de nos adhérents et hausse des coûts liés aux prestations	Nombre d'actions de prévention rapporté à l'objectif de 300 actions
	Offres déconnectées des évolutions sociétales, notamment en matière de RSE	Taux de satisfaction clients
		Temps consacré à l'innovation (coordination des projets innovants)
Risques environnementaux	Impacts environnementaux (notamment climatiques) négatifs et controverses provenant de la mutuelle	Emissions de CO2 liées aux activités internes de l'entreprise