

Déclaration de Performance Extra-Financière sur l'exercice 2023

A - 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 en 2021. 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 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 d'affaires 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.

1 - Présentation d'Apivia Macif Mutuelle

1.1. 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 distribuant 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. La mutuelle propose également l'accès à des services complémentaires 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 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.

Apivia Macif Mutuelle s'engage également pour l'accessibilité aux soins dans les territoires, en participant activement à la gestion et au fonctionnement de services de soins et d'accompagnement mutualistes ou par le biais de sa mutuelle de livre III Apivia Services et Soins à Saint-Pierre-et-Miquelon.

Par ailleurs, Apivia Macif Mutuelle est gestionnaire du dispositif de la CSS (complémentaire santé solidaire) qui permet aux personnes ayant de faibles ressources d'accéder à une couverture complémentaire santé (65 704 bénéficiaires au 31/12/2023).

Enfin, l'engagement d'Apivia Macif Mutuelle - qui s'étend au-delà des seuls adhérents de la mutuelle - s'inscrit dans une 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, Observatoire des Inégalités...), d'actions de sensibilisation (en particulier 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.

1.2. IMPLANTATION GÉOGRAPHIQUE ET EN LIGNE

Grâce à un maillage territorial homogène, Apivia Macif Mutuelle construit une relation forte avec ses adhérents, relation fondée sur l'expertise et l'écoute. Ce maillage territorial s'appuie sur les 444 points d'accueil Macif et les 7 agences Apivia et de ses partenaires ainsi que sur les plus de 3800 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 plateformes téléphoniques la disponibilité attendue par ses adhérents.

Les 187 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.

2 - 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 de 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 zéro reste à charge, a permis aux plus de 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.

Par ailleurs, la consommation de soins progresse de manière constante en France, en volume et en valeur, principalement du fait du vieillissement de la population et de la hausse des coûts des médicaments et services médicaux.

Ces évolutions rendent plus complexe l'atteinte d'un équilibre entre l'accessibilité des contrats d'assurance et la soutenabilité du modèle pour les complémentaires santé.

2.1. UN CONTEXTE MACRO-ECONOMIQUE INSTABLE

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. Les tensions géopolitiques (Ukraine ; Moyen-Orient) entraînent une forte volatilité des prix. Après une période inflationniste forte, la tendance a commencé à ralentir en 2023 jusqu'à atteindre son plus bas niveau depuis la mi-2021.

La hausse des taux a parallèlement eu un effet important sur le marché immobilier qui a fortement ralenti, impactant le marché de l'assurance emprunteur notamment.

Le réchauffement climatique a quant à lui accru les risques liés en particulier aux événements climatiques extrêmes. Si les effets sont encore difficilement mesurables sur la santé, de plus en plus d'études et données montrent que les impacts actuels et de long terme vont s'accroître et que l'assurance santé doit donc les anticiper. Le surcoût annuel de la pollution atmosphérique pour le système de santé français et les OCAM (Organismes Complémentaires d'Assurance Maladie) est d'ores et déjà de l'ordre de 3Mds €.

2.2. 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 a été 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. Cette tendance s'est confirmée en 2023.

Par ailleurs, différentes mesures modifient régulièrement les conditions de remboursement des frais de santé et leur prise en charge par les organismes complémentaires. Ces mesures sont

de nature conventionnelle (ex du règlement arbitral pour les médecins), réglementaire (ex de l'augmentation des tarifs -TNJP, à l'hôpital) ou légale (ex du transfert de 300M€ vers les OCAM prévu par la LFSS pour 2023 et qui finalement a été porté à 500M€ par voie réglementaire)

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. Différents décrets et ordonnances sont venus préciser cette réforme, notamment en 2022. En principe donc, les employeurs publics vont être tenus de financer une partie de la protection sociale complémentaire en santé de leurs agents. Cette obligation de prise en charge s'appliquera dès 2024 à l'État, à mesure que les contrats de protection sociale dits "référéncés" arriveront à échéance, et au plus tard en 2026 à tous les employeurs publics.

3 - Apivia Macif Mutuelle : la mutuelle santé/prévoyance de la Macif

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.

Aéma Groupe est à même de répondre à l'ensemble des besoins de la population en matière de protection, en couvrant les besoins de protection de 11 millions de personnes et en apportant 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. 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.

En 2023, la réorganisation du Groupe autour de ses marques principales a permis de réaffirmer la place d'Apivia Macif Mutuelle au sein de la marque Macif, en renforçant les liens politiques et opérationnels entre les différentes entités de la marque.

B - La stratégie et le modèle d'affaires d'Apivia Macif Mutuelle

1 - Stratégie d'Apivia Macif Mutuelle

1.1. UN PLAN STRATEGIQUE QUI CONCRETISE LA RAISON D'ETRE

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 soient réelles 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 de les valoriser, mettant en lumière les révélateurs de fierté, autant de preuves concrètes de la réalisation de la raison d'être.

Le plan stratégique 2021-2023 d'Apivia Macif Mutuelle, entré donc dans sa dernière année en 2023, a contribué à la fois à la réalisation des ambitions de la marque Macif et de l'UMG Aésio Macif. Il a concrétisé 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.

1.2. DEFINITION D'AMBITIONS STRATEGIQUES RSE

Dans le cadre de la préparation du futur plan stratégique Macif 2024-2026, les travaux préparatoires, portés par une forte impulsion tant politique qu'opérationnelle, ont identifié les enjeux RSE comme centraux.

Ainsi, en 2023, Apivia Macif Mutuelle a initié un travail de définition de ses ambitions stratégiques RSE dans une logique de co-

construction, afin qu'elles s'inscrivent pleinement dans sa feuille de route 2024-2026 et au-delà.

Ce travail a été mené sous la conduite de la Direction de la stratégie et a donné lieu à la mise en place d'un Groupe de travail RSE, réunissant de manière paritaire des administrateurs de la mutuelle et des directeurs opérationnels, avec comme mission de piloter la stratégie RSE de la mutuelle.

Les concertations et ateliers réunissant des élus et salariés ont donc permis d'aboutir au mois de mai 2023 à l'adoption par le conseil d'administration des ambitions stratégiques RSE d'Apivia Macif Mutuelle, centrées autour de 4 axes principaux :

- Vers nos adhérents : en enrichissant nos offres et services avec une approche RSE intégrée et en agissant sur les effets des dégradations environnementales sur la santé
- Vers la société : en s'impliquant dans des initiatives à impact
- Vers nos collaborateurs : en étant un employeur engagé auprès de ses salariés (en renforçant notamment notre politique d'inclusion)
- Pour l'environnement : en étant une mutuelle proactive sur le plan environnemental et en favorisant l'engagement de nos élus et collaborateurs pour la préservation de l'environnement

Ces ambitions seront donc déclinées en plan d'actions qui s'intégreront à la feuille de route stratégique d'Apivia Macif Mutuelle dès 2024.

1.3. 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 des 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...).

2 - Le modèle d'affaires d'Apivia Macif Mutuelle

Le modèle d'affaires d'Apivia Macif Mutuelle présente le modèle de création de valeur de la mutuelle, assis 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.

LE MODÈLE D'AFFAIRES D'APIVIA MACIF MUTUELLE

Nos ressources

Capital humain

- 1 313 collaborateurs
- 75,6% de femmes dans les effectifs
- 187 délégués élus par les adhérents dans toute la France
- 23 administrateurs + 3 administrateurs représentants du personnel

Capital intellectuel

- 3 922 914 € dédiés à la formation (6,81% de la masse salariale)

Capital financier

- 1 061 000 000 € de cotisations perçues
- 579 000 000 € de fonds propres

Capital social et sociétal

- Adhérents : 2 017 363
- Santé : 1 150 411 personnes protégées
- Prévoyance : 1 201 536 contrats
- Entreprises couvertes : 12 494
- Agences : 451 à travers la France; Apivia Courtage ; plateformes téléphoniques ; réseau BPCEA

Sur le plan environnemental

- TeqCO2 émises : 14 058,99
- pourcentage du portefeuille obligataire détenu en direct couvert par une analyse ESG : 98,48%



Nos valeurs

Apivia Macif Mutuelle est très attachée aux valeurs mutualistes qui guident ses activités de manière quotidienne:

- Solidarité nous nous engageons auprès des populations en difficulté
- Liberté - nous privilégions notre indépendance
- Démocratie - un adhérent, une voix. Une gouvernance qui représente nos adhérents
- Responsabilité - nous agissons avec rigueur et transparence

Distribution

- Protéger le plus grand nombre en utilisant différents canaux, et réseaux (exemple Macif et Apivia Courtage).
- L'objectif : que nos offres soient accessibles au plus grand nombre.

Assurance

- Offres accessibles et adaptées
- Accompagner nos adhérents dans leurs parcours de soins en leur proposant des services innovants

NOTRE RAISON D'ÊTRE

« Solidaire pour favoriser l'égalité d'accès aux soins et au bien-être, Apivia Macif Mutuelle s'engage pour une protection accessible à tous »

Actions mutualistes et solidarité

- Aide aux adhérents en difficulté par des actions sociales
- Sensibilisation à la prévention santé
- Gestion de la Complémentaire Santé Solidaire.

Gestion

- Gestion de nos contrats santé et prévoyance ou pour des tiers = Visant l'excellence relationnelle en étant à l'écoute des besoins de nos adhérents.



Notre gouvernance démocratique

La gouvernance d'Apivia Macif Mutuelle se fonde sur son modèle mutualiste. Les adhérents élisent leurs délégués dans chaque territoire sur le principe 1 adhérent = 1 voix. Les délégués élisent parmi eux les administrateurs qui composent le conseil d'administration en charge de définir les orientations stratégiques de la mutuelle.

Nos impacts

Impacts humain

- 55 482 732 € salaires versés
- 299 recrutements sur l'année
- 54,94% femmes dans le Codir
- 57,6% de femmes dans le CA

Impacts intellectuels

- 1 301 collaborateurs formés
- Certification AFNOR

Impacts financiers

- Résultat net : 20 400 000 €
- 241% solvabilité

Impacts sur la société

- Action sociale : 903 312 €
- Prévention : 613 actions, 28 744 personnes sensibilisées
- CSS : 65 704 bénéficiaires
- Sinistres (charges brutes) : 80 015 296 €(vie) 717 831 864 €(non-vie)
- Cotisations sociales : 51 919 257,89 €
- Impôts : 15,6 M€
- Satisfaction client : 79,9% (santé), 88,6% (prévoyance)

Impacts environnementaux

- Émissions de GES induites par le portefeuille d'obligations privées gérées en direct : 50,11 TeqCO2/M€ investis
- Émissions GES (vs n-1) : -1,16%

C - Les risques extra-financiers retenus par Apivia Macif Mutuelle

1 - 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, et de la Macif. Cette analyse, qui s'est également appuyée sur les travaux de la FFA (devenue France Assureurs), 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 globaux.

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 ont fait l'objet en 2023 d'une révision avec les directions concernées, qui n'a pas donné lieu à évolution.

→ 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

2 - Les politiques associées aux risques identifiés

2.1. RISQUES SOCIAUX

Le plan stratégique Macif 2021-2023 comprend un volet important visant à être reconnu comme un employeur de (p)référence. Cette ambition a donné lieu pendant environ 18 mois à un programme appelé « AMM ma (P)référence » qui s'est traduit par des initiatives autour de l'employabilité, du sens et de l'autonomie au travail, du cadre de travail, de la convergence culturelle. L'aboutissement de ce projet est intervenu en 2023 et a connu 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.) ; l'attention portée au développement des parcours professionnels, etc.

→ Inadéquation entre les compétences 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, maintenir l'employabilité de nos collaborateurs et renforcer les parcours professionnels.
Accroître notre attractivité sur le marché du travail et fidéliser nos salariés.

Politiques en place :

La direction des Ressources Humaines de la Macif définit une politique à laquelle contribue AMM, 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 sociétaires/clients/adhérents et une gestion prospective des emplois et des compétences pour un alignement 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.

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 notamment aux nouveaux enjeux d'évolutions des métiers.

Le projet « AMM ma (P)référence » conduit sur environ 18 mois a permis de mettre en place des actions en réponse aux besoins exprimés par les salariés afin d'améliorer leur expérience au sein d'AMM.

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 2023, Apivia Macif Mutuelle a maintenu l'accompagnement des salariés et managers sur le développement des compétences. Les temps forts ont été la poursuite de l'accompagnement des salariés sur la relation client en lien avec l'évolution des outils, la nouvelle offre santé et les « essentiels commerciaux ». Un investissement important a été réalisé sur les formations réglementaires 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'inscrit.

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
		2023	2022
KPI	Nombre de collaborateurs formés sur l'année	1 301	1 255
	Durée moyenne de formation par collaborateur	6,87 jours	6,68 jours
Autres indicateurs			
	Effectifs (CDI et CDD actifs présents au 31/12)	1 313	1 271
	Recrutements (CDI ; CDD)	299	277
	Nombre d'alternants sur l'année	18	16
	Budget consacré à la formation	3 922 914 €	3 632 800 €
	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	6,81%	6,73%

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



→ Discrimination

Le manque de diversité et l'existence de discriminations au sein des équipes nuiraient à la capacité de la mutuelle à comprendre et représenter la société dans son ensemble, et pourraient 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, conformément à l'accord 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.

En 2023, Apivia Macif Mutuelle n'a pas publié d'index égalité Femme/Homme, puisqu'un seul indice global à l'échelle de la marque Macif a été publié, avec un résultat de 94/100.

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

Apivia Macif Mutuelle est par ailleurs moteur pour recourir à des techniques de recrutement nouvelles, qui visent à garantir l'absence de discrimination à l'embauche. Ainsi, en 2023, AMM a expérimenté la Méthode de Recrutement par Simulation (MRS), dans la région de Grenoble. Cette méthode propose d'aborder le recrutement de façon innovante, sans tenir compte de l'expérience et du niveau de diplôme du candidat, en se concentrant uniquement sur l'habileté du candidat à occuper la fonction. Un retour d'expérience sera réalisé en 2024 pour envisager une éventuelle extension du dispositif.

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

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
		2023	2022
KPI	Pourcentage de femmes dans le Codir	54,94%	61,5%
	Autres indicateurs		
	Pourcentage de femmes dans l'entreprise	75,6%	76,1%
	Pourcentage de femmes dans le Conseil d'Administration	57,6%	57,6%
	Taux de personnes en situation de handicap	5,26%	4,86%

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



→ Désinsertion professionnelle et atteinte à la cohésion sociale

Le mal-être au travail (Risques Psychosociaux) et la dégradation du climat social peuvent conduire à 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), qui pourraient avoir des conséquences économiques pour la mutuelle.

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, la 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

Le dialogue social est organisé chez Apivia Macif Mutuelle le plus en amont possible des échéances. Le calendrier des réunions est anticipé et les sujets partagés vont au-delà des obligations légales : présentation des projets structurants en amont dans le cadre de commissions permettant un échange et, le cas échéant, des ajustements/évolutions du projet, réunions paritaires... Les travaux de l'année 2023 ont largement été consacrés à la préparation de la nouvelle organisation du Groupe (Macif Unifiée), portant le dialogue social de manière plus régulière au niveau de la Macif, ce qui explique la diminution (de l'ordre de 41%) du nombre de réunions avec les instances représentatives du personnel d'Apivia Macif Mutuelle.

Qualité de vie au travail et engagement des collaborateurs

L'accord sur la qualité de vie au travail 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 de 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.

En 2023, l'aboutissement du projet « AMM ma (p)référence » a permis de mettre en place des actions en réponse aux besoins exprimés par les salariés en vue d'améliorer leur expérience au sein d'AMM (aménagements mis en place, guide du management en termes d'intégration, 10 engagements qui ont été publiés vis-à-vis des salariés au niveau de la fonction RH : temps de proximité (instants RH), accompagnement des salariés aidants, dispositif de retour suite à longue absence et maintien du lien...) Enfin, l'absentéisme reste relativement faible chez Apivia Macif Mutuelle. Il a fait l'objet d'une attention particulière qui a abouti en 2023 à la mise en place d'un programme d'accompagnement

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

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 2023 :

- La poursuite du Programme "Jouez, Bougez, Partagez", initié en 2021 avec Kiplin¹, dans l'objectif de lutter contre la sédentarité, créer du lien et favoriser la déconnexion. En 2023, 373 collaborateurs, soit 31% des effectifs se sont inscrits au programme. Celui-ci était composé de :

- Séances d'activité physique toutes les semaines
- Plusieurs webinaires ou articles tous les mois sur des thématiques variées liées au bien-être et à la santé (douleurs dorsales, relaxation, renforcement musculaire, astuces pour se motiver...)
- Un suivi individuel pour tous les inscrits
- Un programme "UP" de 3 mois d'accompagnement personnalisé (à la fin de chaque jeu) donnant accès à des jeux, des ateliers et webinaires supplémentaires ainsi qu'à des prestataires au choix : Petit Bambou (gestion du stress), Smart Diet (bilan nutritionnel), MindDay (bien-être mental) et Kwit (arrêt du tabac)
- 2 challenges collectifs en équipe pour encourager à pratiquer une activité physique régulière de façon ludique, créer du lien, de la cohésion et faire vivre une expérience d'engagement RSE au profit d'une cause.

- Déploiement des « pauses actives » avec la plateforme Etireo : programme de prévention pluriannuel mis en place en octobre 2021. Après une expérimentation auprès de 4 équipes volontaires, en 2023 l'action a été déployée auprès des 6 équipes du Pôle Service et Relation Client de Tours (95 salariés volontaires). 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.

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

Les salariés qui ont participé au programme ont exprimé plusieurs bénéfices, tels que le soulagement des tensions, une diminution du stress et une prise de conscience de l'utilité d'une activité physique régulière.

- Enfin, dans l'objectif d'allier mobilité durable et encouragement à la pratique d'activités physiques, Apivia Macif Mutuelle encourage les salariés à utiliser le vélo pour se rendre au travail. Pour cela, elle a notamment mis en place un service de réservation de vélos sur le site de La Rochelle ouvert à tous les collaborateurs.

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
		2023	2022
KPI	Taux de rotation du personnel	3,36%	3,01%
Autres Indicateurs			
	Taux d'absentéisme (CDI uniquement) - Maladie	4,44%	5,51%
	Satisfaction globale collaborateurs	80,3%	79,1%
	Nombre de réunions avec les représentants du personnel	30	51

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.

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



2.2. RISQUES ETHIQUES

→ Corruption et atteinte à l'éthique des affaires

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

Thématiques abordées : Éthique des affaires, 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 d'un dispositif de lutte contre la fraude axé autour :
 - de la prévention : contrôles permanents par le contrôle interne et périodiques par l'audit interne et les commissaires aux comptes ; formation des collaborateurs et des correspondants fraude,
 - de la détection : susceptible d'être réalisée par l'ensemble des collaborateurs, mais aussi via le contrôle et l'audit interne, des moyens de détection automatique (requêtes, outil automatisé),
 - de l'investigation : acteurs identifiés selon l'origine de la fraude ayant pour but de confirmer ou d'infirmer la suspicion de fraude.
- Définition d'un reporting,

Pour réduire le risque de blanchiment :

- Mise en place d'un outil automatisé de filtrage des PPE (Personnes Politiquement Exposées) et des personnes soumises à des mesures de gels des avoirs ;
- Révision des formations LCB/FT et déploiement des sessions ;
- Révision de la classification des risques LCB/FT ;
- Automatisation des scénarios de blanchiment permettant d'améliorer la détection des opérations atypiques ;
- Révision du corpus de procédures LCB/FT, et participation au programme LCB/FT avec la Macif.

Pour réduire le risque de corruption :

- Mise en place d'un dispositif d'alerte (comité anti-corruption et outil),
- Politique de prévention et de gestion des conflits d'intérêts du Groupe AEMA,

- Mise en œuvre du code de conduite ;
- Régime disciplinaire dans le règlement intérieur
- Cartographie des risques de corruption et des conflits d'intérêt mise à jour,
- Politique invitation et cadeaux et procédures d'évaluation des tiers.

Apivia Macif Mutuelle suit avec attention les délais de paiement de l'ensemble de ses fournisseurs. En 2023, le délai moyen était de 23,57 jours, en baisse notable.

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance		
	2023	2022
KPI	Pourcentage de collaborateurs formés sur la lutte contre la corruption et le trafic d'influence dans l'année Sensibilisation : 88,44% Renforcé : 93,03%	NA
	Pourcentage de collaborateurs formés sur les sujets de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme dans l'année Sensibilisation : 90,60% Renforcé : 93,90%	NA
Autres indicateurs		
Délai de paiement des fournisseurs (en jours)	23,57	26,94

Les données 2023 ne sont pas comparables aux données 2022. En effet, en 2023, un nouvel outil commun aux entités de la Marque Macif a été déployé chez Apivia Macif Mutuelle. Cet outil permet dorénavant de suivre le taux de conformité des e-learning en fonction du recyclage sur un ou deux ans.

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 :

La gouvernance d'AMM 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.

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. 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 au sein de la direction de la vie institutionnelle ;
- Une relecture par la direction juridique groupe ;
- Des échanges nourris avec les interlocuteurs de la Macif et du groupe ;

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 2023, 91 réunions de commissions ont eu lieu :

- Commission recours réclamations : 35
- Commission offres, produits, services et innovation : 9
- Commission gouvernance : 10
- Commission vie mutualiste : 4
- Commission solidarités : 4
- Commission finances, audit et risques : 12
- Commission livre III : 5
- Commission sponsoring / partenariats : 6
- Commission prévention : 6

En 2023, en lien avec l'ambition d'Apivia Macif Mutuelle de structurer et amplifier sa démarche RSE, un Groupe de travail dédié, réunissant des administrateurs et directeurs de la mutuelle a été instauré. Il a comme mission de piloter la stratégie globale de la mutuelle en matière de RSE et de partager les actions et initiatives déployées entre élus et opérationnels. Ce groupe de travail s'est réuni 5 fois en 2023.

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			
		2023	2022
KPI	Taux de présence des administrateurs au Conseil d'Administration (objectif 80%)	96,2%	96,7%
	Taux de présence des délégués à l'assemblée générale (objectif 50%)	80,27%	85,4%
Autres indicateurs			
	Nombre de réunions du conseil d'administration	12	9+1 consultation écrite
	Nombre de réunions des commissions	91	87
	Nombre de réunions de Groupe de travail RSE	5	-

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



➔ Défaillance en matière de cybersécurité et perte de confiance des adhérents

La mutuelle utilise beaucoup de données informatiques ; une faille de sécurité dans ses réseaux pourrait engendrer de fortes perturbations opérationnelles (coupure des réseaux, des plateformes d'accès aux services, des centres d'appel, des moyens de paiement...), avec des conséquences financières mais également réglementaires (perte de données confidentielles, RGPD) et d'image (perte de confiance de la part des adhérents et insatisfaction). Le contexte global interne (technique) et externe (cible potentielle pour des attaques) 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 et de sensibiliser toutes les parties prenantes (contributeurs externes, fournisseurs des SI) et collaborateurs

Politiques en place :

Cybersécurité

Une nouvelle organisation de la sécurité des systèmes d'information (SSI) a été mise en place en 2021 sur le périmètre d'Apivia Macif Mutuelle.

Une cartographie des risques SI liés aux projets en cours a également été réalisée, avec des comités des risques mis en place sur les projets majeurs.

Une cellule de surveillance cybersécurité a été mise en place à la DODSI (Direction des Opérations Data & Systèmes d'Information) pour le compte d'AMM en collaboration avec la cellule de surveillance cybersécurité de la marque Macif.

En matière de développement informatique, des dispositifs de formation annuels permettent d'assurer que les développeurs disposent du niveau le plus à jour en matière de conception, réalisation et de mise en conformité des composants à développer. Pour vérifier leur efficacité et la vulnérabilité globale, des contrôles de sécurité récurrents sont mis en place dans le cadre des dispositifs d'audits internes de l'entreprise.

Un RSSI commun à la marque Macif a été mis en place depuis 2023.

L'ensemble des collaborateurs est également appelé à suivre des modules de formation sur les sujets de cybersécurité (95,6% en 2023). Par ailleurs, en 2023, Apivia Macif Mutuelle, en partenariat avec un youtubeur, a proposé une série de courtes vidéos à destination de l'ensemble des salariés pour les sensibiliser à la sécurité informatique.

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.

Protection des données personnelles

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

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
		2023	2022
KPI	Pourcentage de collaborateurs formés sur les sujets de cybersécurité	95,6%	92,6%
	Pourcentage de collaborateurs formés aux risques R6PD	Fondamentaux : 94% Relation client : 94%	16,21%

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



2.3. RISQUES SOCIÉTAUX

→ Renoncement des populations à l'accès à 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 pour éviter l'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, un isolement géographique ou des difficultés financières.

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, services et à la solidarité

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 avec une grande vigilance sur l'impact des hausses tarifaires sur le pouvoir d'achat des adhérents. 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. Ainsi, en 2023, l'avantage tarifaire global d'Apivia Macif Mutuelle s'établit à -6,9% et jusqu'à -9,1% en moyenne sur l'entrée de gamme.

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 2023, la mutuelle comptait 65 704 bénéficiaires du dispositif Complémentaire Santé Solidaire, ce 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 la Macif pour les cotisations d'assurance logement et véhicule. En 2023, une aide PSC a été accordée par Apivia Macif Mutuelle pour 955 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.

La mutuelle peut ainsi décider de la mise en place de dispositifs solidaires ponctuels, tels que 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 disposant d'un maillage territorial étendu 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			
		2023	2022
KPI	Tarif plus avantageux que nos concurrents dans 2 cas sur 3	69%	59,5%
Autres indicateurs			
	Avantage tarifaire global	-6,9%	-3%
	Nombre d'agences	451 dont Macif : 444 Apivia : 7	465 dont Macif : 455 Apivia : 10
	Taux de recours au réseau de soins	Optique : 66,4% Audio : 62,8%	Optique : 65% Audio : 42%
	Nombre de contrats ayant bénéficié d'une dérogation en matière de prestation solidarité chômage	955	1 211

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



→ Défaut d'accompagnement de nos personnes protégées 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 (Fonds d'Action Sociale) 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.

Solidarité

Apivia Macif Mutuelle soutien ses adhérents rencontrant des difficultés financières à travers des dispositifs de solidarité :

- Le FAS (Fonds d'Action Sociale), 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. Ce dispositif fait l'objet de communications régulières auprès des adhérents (renouvellement fin d'année, site internet des 2 marques, etc.),

- « Macif Solidarité Coups Durs » : point de contact unique permettant la détection des populations fragiles par les conseillers qui sont formés aux dispositifs de solidarités internes Macif (FONSO, FAS, PSC), externes (CSS,...) et autres dispositifs de droit commun pour répondre aux besoins et situations urgentes.

- La participation au dispositif de Complémentaire Santé Solidaire (CSS) mentionnée plus haut.

Prévention

La mutuelle s'appuie sur des professionnels de la prévention dans la mise en place des actions qui sont en outre évaluées par les participants.

Les actions de prévention mises en place (en présentiel ou distanciel) concernent différents thèmes définis au niveau national par la Commission prévention et validés par le Conseil d'administration de la mutuelle. En parallèle, des actions plus généralistes sont mises en place en collaboration avec les régions Macif. Des sites internet accessibles à tous font la promotion des actions de prévention organisées par la mutuelle et donnent accès à des informations validées scientifiquement.

En 2023, le nombre d'actions mises en place a augmenté (613), marquant la volonté d'Apivia Macif Mutuelle d'être un acteur reconnu en matière de prévention, en la rendant accessible au plus grand nombre sur l'ensemble du territoire.

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

En 2023, Apivia Macif Mutuelle s'est engagée sur la thématique du sport santé. A ce titre, une feuille de route Activité physique et santé a été validée par la Commission Prévention le 4 avril 2023. Son objectif principal est de donner à chacun les ressources pour améliorer son niveau d'activité physique quotidien. Pour cela, cette feuille de route s'appuie sur des actions de proximité dans le cadre des agendas mutualistes, le développement d'un nouveau format d'action - le Village sport santé - et l'expérimentation de nouveaux outils digitaux. Ces initiatives permettent aux participants :

- de réaliser des bilans de forme personnalisés et d'identifier ainsi leurs points forts mais aussi leurs fragilités éventuelles
- de découvrir de nouvelles activités : tir à l'arc, torball, street raquette, tai chi, Qi Gong, marche nordique, etc.
- de prendre conscience de leur niveau de sédentarité, de l'impact de la sédentarité sur leur santé et des trucs et astuces pour lutter contre la sédentarité sur la durée

Au global, sur 2023, 38 actions sport santé ont été proposées par AMM.

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 Macif Santé-Prévoyance, le Stade Rochelais ou encore le Niort Rugby Club.

Offre de soins

Apivia Macif Mutuelle agit concrètement sur l'offre de soins à travers un écosystème d'entités liées à elle par des liens de gouvernance ou des liens financiers. Cet écosystème comprend notamment :

- La mutuelle livre III dédiée Apivia Services et Soins, située à Saint-Pierre-et-Miquelon. Apivia Services et Soins gère un centre de santé, un centre d'optique et d'audioprothèse et un centre de kinésithérapie ;
- La Mutualité Française Centre Atlantique (MFCA), Union Territoriale de la Mutualité Française, dont Apivia Macif Mutuelle détient la présidence. La MFCA compte 25 services de soins et d'accompagnement mutualistes accessibles à tous : 8 centres d'optique, 8 centres d'audition, 5 centres de santé dentaires, 2 établissements d'accueil du jeune enfant, un service de soins infirmiers à domicile ;
- Office Santé, dont Apivia Macif Mutuelle détient 38% du capital, qui a pour mission de créer et d'accompagner le déploiement de structures de soins de premier recours, notamment des maisons ou centres de santé.

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
		2023	2022
KPI	Nombre d'actions de prévention réalisées (objectif : 300)	613 actions dont 549 actions en marque Macif et 64 actions en marque Apivia	580 dont 465 marque Macif et 115 marque Apivia
	Nombre de personnes sensibilisées lors des actions de prévention	28 744 personnes rencontrés dont 27 200 en marque Macif et 1 544 en marque Apivia	44 464 dont 42 837 en marque Macif et 1 627 en marque Apivia
Dossiers Fonds d'Action Sociale (FAS) acceptés		1 058	757
Montant accordé au titre du FAS		903 312 €	744 927 €

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



→ Offres déconnectées des évolutions sociétales, notamment en matière de RSE

L'entrée de nouveaux acteurs sur le marché, les évolutions des attentes des clients, l'impact des transitions démographiques et épidémiologiques, des offres inadaptées aux nouveaux besoins clients, les disruptions technologiques liées au digital, la modification du périmètre de remboursement de la Sécurité Sociale et/ou du cadre réglementaire autour du développement durable, ou tout élément exogène qui pourrait 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 font courir à la mutuelle un risque de désaffection pour l'offre et pour la marque de la part des adhérents et clients potentiels.

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.

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").

Le taux de satisfaction client cible est ainsi de 81 % en santé individuelle et 88 % en prévoyance individuelle. En 2023, les taux sont respectivement de 79,9 % et 88,6 %. La baisse constatée sur la satisfaction des adhérents santé (-4,82%), peut s'expliquer par la mise en marché de la nouvelle offre d'Apivia Macif Mutuelle. En effet, le déploiement d'une nouvelle offre implique du côté de la mutuelle une montée en compétence des collaborateurs sur le produit et les outils ainsi qu'une plus grande sollicitation

des adhérents lors du lancement. Autre indicateur, le Net Promoter Score² est déployé en santé et prévoyance à la fois auprès des particuliers et des entreprises. Les résultats en 2023 sont de + 21 en santé individuelle et de + 42 en prévoyance individuelle.

Innovation, développement et RSE

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'idéation.

En 2023, dans le cadre du pilotage de la Raison d'Être, Apivia Macif Mutuelle a réalisé un Hackathon ouvert à l'ensemble des salariés avec 3 objectifs principaux :

- Faire émerger des projets concrets à mettre en œuvre incarnant la Raison d'Être d'Apivia Macif Mutuelle,
- Faire rayonner la Raison d'Être au sein de la Mutuelle, en mobilisant l'ensemble des collaborateurs,
- S'appuyer sur l'intelligence collective pour faire émerger des idées innovantes.

17 projets ont été proposés par 80 collaborateurs, plus de la moitié des salariés ont voté pour leur projet préféré et 11 équipes ont ainsi été retenues pour participer au Hackathon. A l'issue de 2 jours de réflexion collective qui ont permis aux équipes d'élaborer et de préciser leurs projets, un jury a désigné le projet « gagnant » qui sera intégré dans la feuille de route stratégique 2024/2026 pour être suivi et déployé.

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 par exemple partie prenante de French Assurtech (incubateur de startups) et du « 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 (193,25 en 2023) est ainsi produite, sur le seul périmètre de ce service bien entendu, dans une logique de coordination des sujets d'innovation. 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.

Par ailleurs, les travaux menés en 2023 pour inscrire les ambitions stratégiques RSE d'Apivia Macif Mutuelle dans sa feuille de route stratégique ont permis d'identifier l'objectif d'enrichir et promouvoir nos offres et services avec une approche RSE intégrée. Des travaux d'instruction sont ainsi inscrits dans la feuille de route de la mutuelle dans le cadre du nouveau plan stratégique 2024-2026. Le groupe de travail RSE instauré en 2023 a également pour objectif de se tenir en veille des évolutions sociétales et de marché en matière de RSE.

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 représentant 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, près de 50 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

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

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			
		2023	2022
KPI	Taux de satisfaction clients (objectif : 81% en santé des particuliers; 88% en prévoyance des particuliers)	Santé des particuliers : 79,9% Prévoyance des particuliers : 88,6%	Santé des particuliers : 83% Prévoyance des particuliers : 92%
	Net Promoter Score	Santé des particuliers : +21 Prévoyance des particuliers : +42	Santé des particuliers : +22 Prévoyance des particuliers : +43
Temps consacré à l'innovation (en jours)			
		193,25	222,4
Nombre de réunions de la COPSI			
		9	8
Nombre de réunions RDV Innov Macif			
		9	10 (5 participants AMM)
Nombre de réunions du comité innovation AMM			
		8	7 (22 participants AMM)
Nombre d'élus AMM ayant un mandat d'administrateur au sein de la FNMF			
		49	41

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



2.4. RISQUES LIÉS A L'ESG ET L'ISR

➔ **Inadéquation entre nos engagements RSE et nos investissements**

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

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 lié à la 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. Ce type d'évènement pourrait affecter notre positionnement de marché, l'attractivité de la dette du Groupe vis à vis des investisseurs et notre capacité d'attraction et de rétention des talents ;
- 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 nos politiques d'investissement responsable et les moyens (en termes d'expertises, d'outils et de capacité de travail) associés à leur développement et leur mise en œuvre.

Politiques en place :

Face à ces risques, les mesures d'atténuation relèvent d'une stratégie ISR globale, présentée annuellement au Conseil d'Administration d'Apivia Macif Mutuelle.

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 et d'engagement :

- sur les enjeux de droits de l'homme (exclusions: armes controversées, tabac, violation des Principes du Pacte Mondial) et de société (engagement inclusion des jeunes)
- sur les enjeux liés au climat (Pétrole et Gaz) et à la biodiversité (Huile de Palme)
- Mise en place de la politique d'exclusion et d'engagement sur les biocides et produits chimiques dangereux (en vigueur au 1 er janvier 2024)

Par ailleurs, la politique d'investissement responsable de la Macif inclut :

- La définition de trajectoires d'atténuation des impacts sur le climat et la biodiversité (en cours - objectif de finalisation à courant 2024) et suivi d'indicateurs (intensité carbone)
- Un suivi trimestriel de l'exposition des portefeuilles aux controverses, de leur performance ESG et de leur niveau de maîtrise globale des risques de transition énergétique
- Dans le cadre des adhésions à la Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA), lancement de l'engagement auprès des 20 plus gros émetteurs de GES.
- Pour le patrimoine immobilier, objectifs de réduction des consommations énergétiques et de certifications environnementales pour les immeubles en exploitation.

Actions d'atténuation en cours de mise en place :

- Définition de la notion d'investissement durable, en coordination avec Ofi Invest AM
- Définition d'un objectif chiffré d'investissements dédiés au climat, à la biodiversité et aux enjeux de durabilité
- Travaux d'analyse des trajectoires climatiques, en lien avec les engagements du groupe Aéma, signataire de la NZAOA

Actions d'atténuation à mettre en œuvre avant fin 2024 :

- Mise à jour de la politique charbon, ainsi que pétrole et gaz
- Evaluation de notre politique climat par un tiers indépendant (Ademe) dans le cadre de la définition d'une méthodologie de place d'évaluation des politiques climat des acteurs du secteur financier
- Lancement d'une cartographie de risques de durabilité et exploitation des résultats des stress tests réalisés en 2023 sur nos portefeuilles d'investissement

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
		2023	2022
KPI	Pourcentage du portefeuille obligatoire détenu en direct couvert par une analyse ESG	98,48%	99,5%
	Pourcentage de sociétés de gestion ayant signé les PRI dans le portefeuille de fonds	100%	100%
Part du portefeuille obligatoire corporate géré en direct avec une exposition aux controverses "très élevée"		1,65%	0%
Intensité carbone induite par le portefeuille d'obligations privées gérées en direct		50,11 teqCO ² /million €	68,7 teqCO 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 :



2.5. RISQUES ENVIRONNEMENTAUX

→ Impacts environnementaux (notamment climatiques) négatifs 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 initie des projets visant à réduire son empreinte carbone (engagement dans une filière de recyclage de son mobilier ; mise en place du tri sélectif sur les sites tertiaires ; objectif O gobelet ; etc).

Pour réduire ses émissions liées au transport, compte tenu de son activité, Apivia Macif Mutuelle axe ses efforts sur les déplacements de ses collaborateurs, que ce soit dans le cadre de leurs déplacements professionnels ou dans le cadre de leurs trajets domicile-travail :

- Contribution à hauteur de 150€ par an et par salarié pour les encourager à utiliser des mobilités douces lors de leurs trajets domicile-travail ;
- Installation de parkings à vélos sécurisés, de bornes de recharge électrique et de « Trotibox » avec recharge possible sur certains sites ;
- Mise à disposition de vélos réservés par tous les salariés sur le site de La Rochelle
- Fonctionnalité de covoiturage interne sur l'Intranet dans le cadre des déplacements professionnels
- Substitution lors des renouvellements des contrats des véhicules thermiques du parc automobile par des véhicules électriques ou hybrides
- Accord télétravail et développement de la visioconférence

En 2023, Apivia Macif Mutuelle a poursuivi 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 2023 ses émissions de gaz à effet de serre de 1,16 %.

Résultats et indicateurs :

Indicateurs clés de performance			
		2023	2022
KPI	Total des émissions de CO ₂ (en TqCO ₂) liées aux activités internes de l'entreprise (scopes 1,2,3) dont :	14 058,99	14 224,12
	Scope 1	138,65	174
	- Sources fixes de combustion	20,27	NA
	- Sources mobiles de combustion	118,38	NA
	Scope 2	85,94	52
	- Emissions indirectes liées à la consommation d'énergie autre que l'électricité	36,93	NA
	- Emissions indirectes liées à la consommation d'électricité	49,01	NA
	Scope 3	13 834,40	13998,12
	- Emissions indirectes liées à la consommation d'électricité/gaz/fioul en amont	30,30	NA
	- Achats de produits ou services	10 116,92	NA
	- Immobilisations de biens (bâtiments et véhicules)	640,10	NA
	- Déplacements professionnels	80,53	NA
- Transport de marchandises aval	700,55	NA	
- Déplacements domicile-travail	2 266	NA	

Objectifs de Développement Durable

Nos actions impactent les ODD suivants :



D - 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 2023, 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.

1. 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 2023.

2. Ratio Investissement

Les indicateurs relatifs aux investissements publiés au titre de l'année 2023 sont détaillés dans les tableaux ci-après et intègrent désormais également la notion d'alignement à la Taxonomie sur les objectifs environnementaux d'atténuation et d'adaptation au changement climatique.

Périmètre d'analyse :

Objectifs d'atténuation et d'adaptation au changement climatique

L'évaluation a été réalisée sur les titres obligataires détenus en direct, l'immobilier détenu en direct, les fonds immobiliers, les fonds actions, obligataires et monétaires, les fonds de dettes. Pour les fonds, l'information a été obtenue après transparençation. Les unités de compte sont également considérées dans le périmètre réglementaire, mais Apivia Macif Mutuelle n'est pas concernée.

Les investissements considérés correspondent aux actifs du bilan au 31 décembre 2023.

Les indicateurs ont été évalués à l'appui des données publiées par les entreprises auxquelles Apivia Macif Mutuelle est investi (en direct ou au travers de fonds), et fournies par la société de gestion Ofi Invest AM, dans le cadre du mandat de gestion établi par la direction des investissements de Macif. Ofi Invest AM utilise notamment Moody's comme fournisseur de données relatives à la taxonomie.

Sur le périmètre immobilier, Apivia Macif Mutuelle a considéré l'ensemble de l'immobilier physique comme éligible à la taxonomie, et les fonds immobiliers ont été évalués selon le même processus que les fonds de valeurs mobilières.

Les obligations souveraines, y compris s'il s'agit d'obligations vertes ou durables, sont considérées comme non-éligibles et non-alignées à la taxonomie, ainsi que les obligations émises par les banques centrales et les émetteurs supranationaux.

L'information permettant de savoir si une entreprise est soumise ou non à la directive NFRD (Non Financial Reporting Directive) a été obtenue par Ofi Invest à l'appui de la donnée Moody's « NFRD Scope ».

Les actifs couverts par les analyses représentent 65,2% de la totalité des investissements en date du 31 décembre 2023, hors obligations souveraines.

En juillet 2022, la Commission Européenne a adopté l'acte délégué relatif au gaz et au nucléaire. A présent, ces deux énergies sont considérées comme des « énergies transitoires » au regard des objectifs d'atténuation et d'adaptation au changement climatique. A ce titre, nous devons fournir des informations sur nos expositions, par nos investissements, aux secteurs de l'énergie nucléaire et du gaz. Cependant, le calendrier concomitant de la publication des informations par nos contreparties, elles-mêmes assujetties à la taxonomie, ne nous permet pas, pour cette première année de publication, d'accéder à la donnée via notre fournisseur de données pour répondre à l'intégralité du détail demandé.

Les quatre nouveaux objectifs environnementaux

Les 4 objectifs suivants sont intégrés à la Taxonomie à partir de cette année, et un calcul de l'éligibilité de nos investissements en portefeuille est demandé :

- Protection et utilisation durable des ressources aquatiques et marines
- Transition vers une économie circulaire
- Prévention et réduction de la pollution
- Protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes

A nouveau, le calendrier concomitant de la publication des informations par nos contreparties ne permet pas à notre fournisseur de données d'accéder, dès cette année, à la donnée nous permettant d'évaluer ces éligibilités. La donnée sera disponible courant 2024 et nous permettra de répondre pleinement au reporting, dès l'année 2025, sur les données 2024.

➔ Eligibilité de nos investissements à la taxonomie

Les indicateurs d'éligibilité peuvent être comparés à l'année 2022, sous couvert des évolutions suivantes qui ont été réalisées dans la méthodologie :

- Augmentation du périmètre de couverture en 2023 (intégration des fonds et des UC par transparençation)
- Modification de la donnée utilisée pour référencer une entreprise soumise à la NFRD
- Prise en compte du périmètre souverain relatif à : obligations souveraines, banques centrales et émetteurs supranationaux

A fin 2023, les indicateurs d'éligibilité sont les suivants, et en augmentation par rapport à 2022 :

Part des investissements dans des activités économiques éligibles à la taxonomie hors obligations souveraines	2022	2023
	Sur la base du chiffre d'affaires	14,5%
Sur la base des dépenses d'investissement	14,5%	14,8%

→ Alignement de nos investissements à la taxonomie

Apivia Macif Mutuelle a évalué les deux indicateurs recommandés à suivre par la réglementation taxonomie :

- Un ratio basé sur le chiffre d'affaires qui fait ressortir la part des activités durables (sur le plan environnemental) des entreprises en portefeuille. C'est une photo de l'activité à date.
- Un ratio basé sur les dépenses d'investissement, qui mesure la part des investissements des entreprises en portefeuille dans des activités durables (sur le plan environnemental). C'est une vision prospective, qui reflète le niveau de maturité des entreprises en portefeuille sur la transition environnementale.

Apivia Macif Mutuelle a mis en place des travaux afin d'augmenter le périmètre couvert par l'analyse. A fin 2023, le taux de couverture de 67,5% hors souverains est en augmentation.

A fin 2023, les indicateurs réglementaires du taux d'alignement des investissements à la taxonomie est de 4% sur la base du chiffre d'affaires et de 6,1% sur la base des dépenses d'investissement.

Valeur moyenne pondérée de tous les investissements dans des activités alignées à la taxonomie par rapport à l'actif total (hors expositions souveraines)	En %	En unités monétaires absolues (M€)
Sur la base du chiffre d'affaires des entreprises couvertes	4,0%	49
Sur la base des dépenses d'investissement des entreprises couvertes	6,1%	76
Taux de couverture : Actifs couverts par le KPI par rapport au total des actifs sous gestion, à l'exclusion des investissements dans des entités souveraines	65,2%	813

A ce jour, Apivia Macif Mutuelle n'a pas défini de stratégie d'investissement basée uniquement sur la taxonomie européenne.

Toutefois, la politique d'investissement d'Apivia Macif Mutuelle s'appuie sur des principes clés ESG (notamment des politiques d'exclusion et d'engagement) également appliqués dans le cadre de ses mandats, visant à orienter l'économie vers la transition environnementale, sociale et de bonne gouvernance. Cette approche contribue à l'amélioration de la couverture des informations obtenues, ainsi qu'à celle des ratios d'éligibilité et d'alignement à la taxonomie de ses investissements.

Ventilation du numérateur de l'ICP par objectif environnemental de la taxonomie, sous réserve d'une évaluation positive de l'absence de préjudice important (DNSH) et du respect des garanties sociales.

En complément, Apivia Macif Mutuelle précise la ventilation des objectifs environnementaux relatifs à l'atténuation et l'adaptation.

Au sein de l'objectif d'atténuation du changement climatique, plusieurs types d'activités sont considérées :

- Les activités dites « transitoires », activités pour lesquelles il n'existe pas d'alternative bas-carbone économiquement ou technologiquement viable, et qui respectent des critères techniques, comme celui de correspondre aux meilleures pratiques du secteur. Par exemple, la production d'aluminium selon des critères techniques d'émissions maximales par tonne d'aluminium produit, le transport ferroviaire selon des critères techniques d'émissions maximales, ... ;
- Les activités dites « Habillantes », activités qui permettent à d'autres activités qu'elles-mêmes de contribuer à l'atteinte d'un objectif bas-carbone, et qui respectent des critères techniques. Par exemple, la construction d'infrastructures de mobilité active (marche, vélo...) ou à recharge électrique, ... ;
- Toutes les autres activités d'atténuation, à savoir les activités considérées comme bas-carbone, comme la production d'énergie renouvelable à condition de respecter certains critères techniques, la gestion durable de forêts, la gestion des déchets à condition d'appliquer un tri à la source et une filière de réutilisation et de recyclage, ...

Comme précisé, l'information n'est accessible, à ce jour, que pour les objectifs d'atténuation et d'adaptation au changement climatique. En effet, Apivia Macif Mutuelle reste dépendante des publications des ratios d'éligibilité et d'alignement des entreprises financières et non financières sur les 4 autres objectifs (l'utilisation durable et la protection des ressources aquatiques et marines, la transition vers une économie circulaire, la prévention et la réduction de la pollution, la protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes). L'entrée en vigueur progressive du règlement, nous contraint à intégrer également de manière progressive les informations, dès lors qu'elles sont disponibles.

	Ventilation du résultat de l'alignement des CA (%)	Ventilation du résultat de l'alignement des Capex (%)
1 Atténuation du changement climatique	93,06%	98,39%
Activités transitoires	7,25%	7,77%
Activités habillantes	58,42%	53,18%
2 Adaptation au changement climatique	0,06%	1,27%
3 Utilisation durable et protection des ressources aquatiques et marines	NA	NA
4 Transition vers une économie circulaire	NA	NA
5 Prévention et réduction de la pollution	NA	NA
6 Protection et restauration de la biodiversité et des écosystèmes	NA	NA

Il est à noter que nous nous appuyons sur la donnée effectivement transmise par la contrepartie. Aussi, certaines contreparties ont pu publier leur alignement à la taxonomie environnementale dans son ensemble, sans pour autant préciser la répartition entre les deux objectifs d'atténuation et d'adaptation au changement climatique. Si la contrepartie n'a pas renseigné cette information, une valeur nulle est considérée. C'est ce qui explique qu'en sommant atténuation et adaptation, les pourcentages n'atteignent pas tout à fait 100% : 93,12% pour l'alignement au CA et 99,66% pour l'alignement au CAPEX.

Données liées au dénominateur

Ratios détaillés permettant de mieux comprendre la répartition des investissements :

Reporting réglementaire		
	En %	En unités monétaires absolues (MC)
Dénominateur: Pourcentage des actifs couverts par le KPI par rapport au total des investissements hors expositions souveraines		
Part de dérivés par rapport au total des actifs couverts par le KPI	0,0%	0
Part des expositions sur des entreprises non soumises à la NFRD alignées à la taxonomie		
Pour les entreprises non financières	17,7%	221
Pour les entreprises financières	9,1%	113
Part des expositions sur des entreprises de pays tiers non soumises à la NFRD		
Pour les entreprises non financières	15%	187
Pour les entreprises financières	7,9%	98
Part des expositions sur des entreprises soumises à la NFRD		
Pour les entreprises non-financières	25,1%	313
Pour les entreprises financières	14,7%	184
Autres indicateurs		
Part des expositions sur d'autres contreparties et actifs	0,8%	10
Part des investissements hors UC	67,5%	841

Part des investissements sur des expositions non éligibles à la taxonomie	27,3%	340
Part des investissements sur des expositions éligibles à la taxonomie mais non alignées	12,6%	157

Données liées au numérateur

Ratios détaillés permettant de mieux comprendre la répartition des investissements alignés à la taxonomie :

	En %	En unités monétaires absolues (MC)
Part des expositions sur des entreprises non financières soumises à la NFRD alignées à la taxonomie		
sur la base du chiffre d'affaires	3,2%	40
Sur la base des dépenses d'investissement	4,7%	58
Part des expositions sur des entreprises financières soumises à la NFRD alignées à la taxonomie		
Sur la base du chiffre d'affaires	0,07%	1
Sur la base des dépenses d'investissement	0,24%	3
Part des investissements hors UC alignés à la taxonomie		
Sur la base du chiffre d'affaires	4,0%	49
Sur la base des dépenses d'investissement	6,1%	76
Part des expositions sur d'autres contreparties et actifs alignés à la taxonomie (ex : obligations durables d'entreprises) :		
Sur la base du chiffre d'affaires	N.D	N.D
Sur la base des dépenses d'investissement	N.D	N.D

Données liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile :

Activités liées à l'énergie nucléaire	
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et de déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	OUI
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sur de nouvelles installations nucléaires, de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	OUI
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sur d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	OUI
Activités liées au gaz fossile	

L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	OUI
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitations d'installations de production combinées de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux	OUI
L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitations d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	OUI

Apivia Macif Mutuelle ne dispose pas à la date de la présente publication de l'ensemble de la donnée détaillée permettant de communiquer le détail des parts d'investissement éligibles et alignés au regard des différents critères relatifs aux activités transitoires « énergie nucléaire » et « gaz fossile » conformément aux annexes I et II du règlement délégué (UE) 2021/2139.

E - Tableau des indicateurs

Risques	Indicateurs	Donnée 2023	Donnée 2022	Variation en %
Inadéquation entre les compétences de nos collaborateurs et nos besoins	Nombre de collaborateurs formés sur l'année	1 301	1255	+3,67%
	Durée moyenne de formation par collaborateur	6,87 jours	6,68 jours	+2,84%
	Effectifs (CDI et CDD actifs présents au 31/12)	1313	1271	+3,3%
	Recrutements (CDI; CDD)	299	277	+7,94%
	Nombre d'alternants sur l'année	18	16	+12,5%
	Budget consacré à la formation	3 922 914 €	3 632 800 €	+7,99%
	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation	6,81%	6,73%	+1,04%
Discrimination	Pourcentage de femmes dans l'entreprise	75,6%	76,1%	-0,66%
	Pourcentage de femmes dans le Codir	54,94%	61,54%	-10,74%
	Pourcentage de femmes dans le Conseil d'Administration	57,6%	57,6%	0%
	Taux de personnes en situation de handicap	5,26%	4,86%	+8,23%
Désinsertion professionnelle et atteinte à la cohésion sociale	Taux de rotation du personnel	3,36%	3,01%	+11,63%
	Taux d'absentéisme (CDI uniquement)	4,44%	5,51%	-19,42%
	Satisfaction globale collaborateurs	80,3%	79,1%	+1,52%
	Nombre de réunions avec les représentants du personnel	30	51	-41,18%

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	Sensibilisation : 88,44%% Renforcé : 93,03%	NA Non significatif (pluriantuel)	
	Pourcentage de collaborateurs formés sur les sujets de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme dans l'année	Sensibilisation : 90,60%% Renforcé : 93,90%	NA Non significatif (pluriantuel)	
	Délai de paiement des fournisseurs (en jours)	23,57	26,94	-12,51%
Dysfonctionnement de la gouvernance mutualiste	Taux de présence des administrateurs au Conseil d'Administration (objectif 80%)	96,2%	96,7%	-0,52%
	Taux de présence des délégués à l'assemblée générale (objectif 50%)	80,27%	85,4%	-6,01%
	Nombre de réunions du conseil d'administration	12	9+1 consultation écrite	+20%
	Nombre de réunions des commissions	91	87	+4,6%
	Nombre de réunions du Groupe de Travail RSE	5	-	NA
	Pourcentage de collaborateurs formés sur les sujets de cybersécurité	95,6%	92,6%	+3,24%
Défaillance en matière de cybersécurité et perte de confiance de nos adhérents	Pourcentage de collaborateurs formés aux risques RGPD	Fondamentaux : 94% Relation client : 94%%	16,21 % Non significatif (pluriannuel)	
	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	69%	59,5%	+15,97%
	Avantage tarifaire global	-6,9%	-3%	-130%
	Nombre d'agences	451 dont Macif : 444 Apivia : 7	465 dont Macif : 455 Apivia : 10	Macif : -2,42% Apivia : -30%
	Taux de recours au réseau de soins	Optique : 66,4% Audio : 62,8%	Optique : 65% Audio : 42%	Optique : +2,15% Audio : +49,52%
	Nombre de contrats ayant bénéficié d'une dérogation en matière de prestation solidarité chômage	955	1 211	-21,14%
	Défaut d'accompagnement de nos personnes protégées et hausse des coûts liés aux prestations	Nombre d'actions de prévention réalisées (objectif : 300)	613 dont 549 marque Macif et 64 marque Apivia	580 dont 465 marque Macif et 115 marque Apivia
Nombre de personnes sensibilisées lors des actions de prévention		28 744 dont 27 200 en marque Macif et 1 544 en marque Apivia	44 464 dont 42 837 en marque Macif et 1 627 en marque Apivia	-35,35%

	Dossiers Fonds d'Action Sociale (FAS) acceptés	1 058	757	+39,76%
	Montant accordé au titre du FAS	903 312 €€	744 927€	+21,26%
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 :79,9% Prévoyance des particuliers : 88,6%	Santé des particuliers : 83% Prévoyance des particuliers : 92%	Santé : -4,82% Prévoyance : -3,7%
	Net Promoter Score	Santé des particuliers : +21 Prévoyance des particuliers : +42	Santé des particuliers : +22 Prévoyance des particuliers : +43	Santé : -4,54% Prévoyance : -2,33%
	Temps consacré à l'innovation (en jours)	193,25	222,4	-13,11%
	Nombre de réunions de la COPSI	9	8	+12,5%
	Nombre de réunions RDV'Innov Macif	9	10 (5 participants AMM)-	-10%
	Nombre de réunions du comité innovation AMM	8	7 (22 participants AMM)	+14,29%
	Nombre d'élus AMM ayant un mandat d'administrateur au sein de la FNMF	49	41	+19,51%
	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	98,48%	99,5%
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"		1,65%	0%	+1,65%
Intensité carbone induite par le portefeuille d'obligations privées gérées en direct		50,11 TeqCO ² /million€	68,7 TecCO ² /million€	-27,06%
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 :	14 058,99	14 224,14	-1,16%
	Scope 1	138,65	174	-20,69%
	- Sources fixes de combustion	20,27	NA	NA
	- Sources mobiles de combustion	118,38	NA	NA
	Scope 2	85,94	52	+63,46%
- Emissions indirectes liées à la consommation d'énergie autre que l'électricité	36,93	NA	NA	
- Emissions indirectes liées à la consommation d'électricité	49,01	NA	NA	

	Scope 3	13 834,40	13 998,12	-1,17%
- Emissions indirectes liées à la consommation d'électricité/gaz/fioul en amont		30,30	NA	NA
- Achats de produits ou services		10 116,92	NA	NA
- Immobilisations de biens (bâti-ments et véhicules)		640,10	NA	NA
- Déplacements professionnels		80,53	NA	NA
- Transport de marchandises aval		700,55	NA	NA
- Déplacements domicile-travail		2 266	NA	NA

F - Note méthodologique

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

→ Périmètre

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.

→ Thématiques exclues

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

Il en est de même pour :

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

→ Référentiels

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

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. Ce protocole fait l'objet d'une révision annuelle.

→ Modèle d'affaires

Le modèle d'affaires d'Apivia Macif Mutuelle a été mis à jour en 2023 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 données

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

Les données sociétales ont été fournies par le Service Processus et Expérience client, le Service Modélisation et Gestion des risques, le Service Actuariat Produits, le Service Etudes et Offres, le service Prévention et Enjeux sociétaux, la Direction des Opérations Data et SI, le service Marketing Opérationnel et 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 et consolidées par la Coordination direction générale d'Apivia Macif Mutuelle via l'outil Deepki. La méthodologie est celle préconisée par l'ADEME pour la réalisation des bilans d'émissions de gaz à effet de serre.

Les données issues du scope 2 sont établies à partir de la méthodologie location-based.

Concernant le scope 3, la collecte de données s'appuie :

- Sur la balance des comptes achats pour le poste achats de biens et services,
- Sur les données issues des factures liées aux déplacements professionnels pour le poste déplacements professionnels,
- Sur une enquête réalisée début 2024 auprès de l'ensemble des salariés concernant le poste déplacement domicile-travail.

G - 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 2023

Apivia Macif Mutuelle

Mutuelle régie par le Livre II du Code la mutualité au fonds d'établissement de 7 381 100 €

Siège social : 17-21 place Etienne Pernet, 75015 Paris

SIREN : 779 558 501

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 3-1895 (accréditation dont la liste des sites et la portée sont disponibles sur www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration de performance extra finan-

cière (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), préparées selon les procédures de l'Entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2023, présentées dans le rapport de gestion d'Apivia Macif Mutuelle (ci-après la « Société » ou l'« Entité »), 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.

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

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

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

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

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

Indépendance et contrôle qualité

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 5 personnes et se sont déroulés entre octobre 2023 et avril 2024 sur une durée totale d'intervention de 5 semaines.

Nous avons mené une quinzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la Directions des Ressources Humaines, la Direction des Investissements Filiale, le service de l'Actuariat Santé, de la Prévention et Enjeux Sociétaux, le Pôle Expérience Client, la Direction de l'Action Mutualiste, le service Digital et Innovation, le Contrôle de Gestion et le service ISR.

Nature et étendue des travaux

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

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'Entité et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas

échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

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

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

o 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

o corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour l'ensemble des risques, nos travaux ont été réalisés 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 :

o des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;

o 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.

L'organisme tiers indépendant,
Mazars SAS
Paris La Défense, le 28 mai 2024

Edwige REY Associée RSE & Développement Durable

Annexe 1 : Informations revues en tests de détail

- Effectif CDI et CDD actif présent au 31 décembre
- Nombre de recrutements par typologie (CDI, CDD)
- Taux de rotation du personnel
- Durée moyenne de formation par collaborateur
- Nombre de collaborateurs formés sur l'année
- Taux de personnes en situation de handicap
- Taux d'absentéisme maladie
- Pourcentage de femmes dans le comité de direction
- Pourcentage de collaborateurs formés sur les sujets de corruption et trafic d'influence
- Pourcentage de collaborateurs formés sur les sujets de lutte contre le blanchiment et du financement du terrorisme
- Pourcentage de collaborateurs formés aux risques de cybersécurité
- Taux de participation des administrateurs au conseil d'administration
- Taux de participation des délégués à l'assemblée générale
- Pourcentage du portefeuille obligataire détenu en direct couvert par une analyse ESC
- Montant et pourcentage de fonds/sociétés ayant signé les PRI

- Part du portefeuille obligataire géré en direct avec une exposition très élevée aux controverses

- Intensité carbone induite par le portefeuille d'obligations privées gérées en direct »