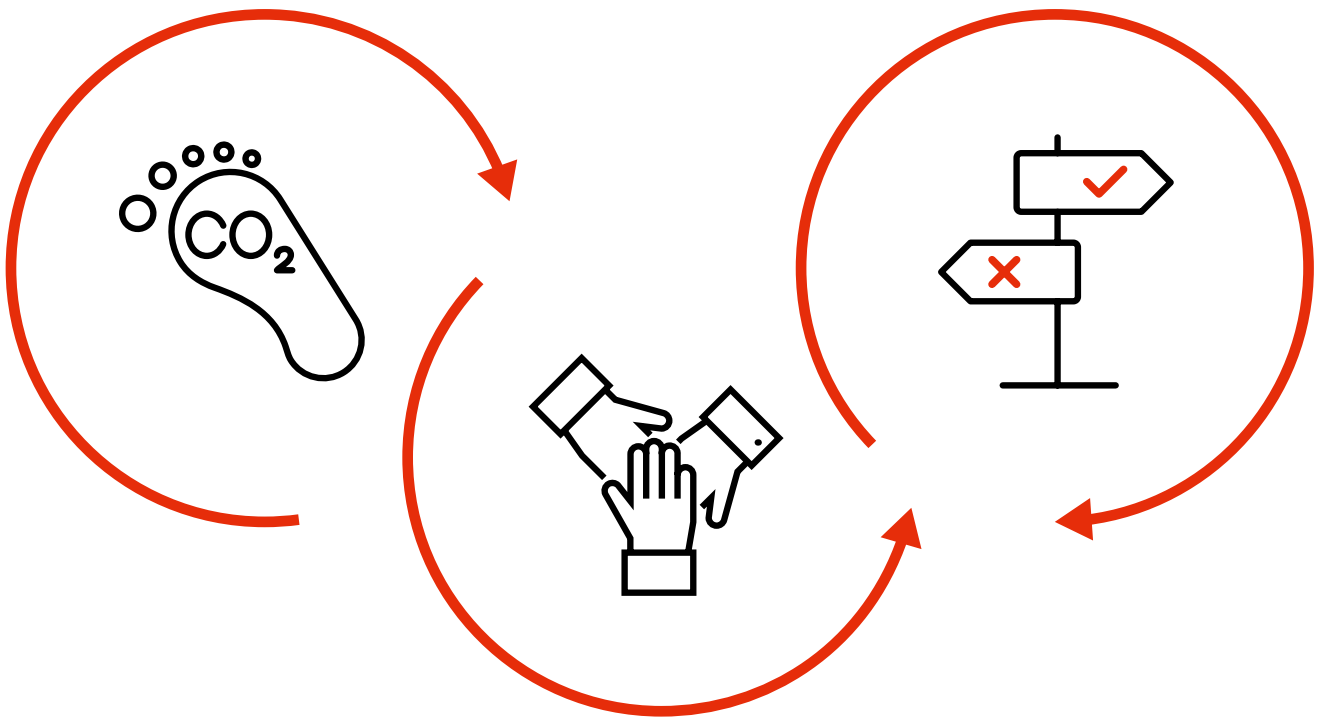


assura.



**Rapport sur les questions
non financières
2023**

Sommaire

1	Message du président et du directeur général	5
2	À propos de ce rapport	6
2.1	Le Groupe Assura	7
2.2	Missions, engagements, valeurs	8
2.3	Description des activités d'Assura	9
3	Gouvernance	10
3.1	Structure et fonctions de contrôle	10
3.2	Fondation Assura : actionnariat et soutiens	11
4	Stratégie	12
4.1	Description de la stratégie du Groupe	12
4.2	Développement durable : opérationnalisation et objectifs	13
4.3	Matrice de matérialité d'Assura et méthodologie	14
4.4	Pilier 1 – Assura en tant qu'assureur	15
	- Relations avec les assurés	15
	- Produits d'assurance	15
	- Relation avec les intermédiaires de vente externes	15
	- Relation avec les prestataires de soins	16
	- Relation avec les associations d'assureurs	16
	- Initiatives pour réduire l'impact environnemental des produits d'assurance d'Assura	16
4.5	Pilier 2 – Assura au niveau de ses opérations	17
	- Questions liées au personnel d'Assura	17
	- Code de déontologie et éthique au travail	17
	- Protection des données, respect de la vie privée et sécurité de l'information	18
	- Initiatives pour réduire l'impact social, environnemental et climatique des opérations directes d'Assura	18
4.6	Pilier 3 – Assura en tant qu'investisseur institutionnel	20
	- Stratégie liée à l'impact social, environnemental et climatique des investissements	20
	- Immobilier direct	20
5	Gestion des risques ESG	21
5.1	Gestion des risques ESG : évaluation actuelle	21
5.2	Scénario « Transition climatique et ESG » dans ORSA	22
5.3	Gestion de la continuité	23
6	Indicateurs et objectifs	24
6.1	Relatifs aux questions sociales, de personnel, du respect des droits de l'Homme et de lutte contre la corruption	24
6.2	Relatifs aux questions environnementales (dont bilan carbone)	25
7	Annexes	28
7.1	Abréviations	28
7.2	Glossaire	28
7.3	Aide à l'identification des exigences réglementaires de l'art. 964b al. 2	30

1 Message du président et du directeur général

Environnement, climat, inégalités, pauvreté, légitimité des institutions ; les défis du développement durable sont intrinsèquement interdépendants et touchent à tous les aspects de la vie en société. Aussi, les relever implique la mobilisation de la collectivité dans son ensemble, de l'individu aux organisations internationales en passant par les pouvoirs publics et les entreprises.

Conscients de l'importance d'une telle mobilisation et déterminés à y prendre part, nous avons défini la stratégie d'Assura dans le domaine du développement durable en appliquant le principe fondamental : répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures.

Cette stratégie de développement durable est naturellement en phase avec la stratégie d'entreprise d'Assura. Elle relaie notre attachement à la défense d'un système d'assurance-maladie qui donne à chacun accès aux soins nécessaires à sa santé mais aussi notre détermination à accompagner nos clients dans leur parcours de soins et à leur offrir un service de premier ordre.

Trois piliers fondent notre stratégie de développement durable. Le premier porte sur l'impact social et environnemental de nos activités et produits dans le cadre de notre relation aux assurés, aux intermédiaires de vente externes, aux prestataires de soins et aux associations d'assureurs. Le second pilier est centré sur nos opérations, qu'il s'agisse de l'impact social lié à notre rôle d'employeur et au respect de principes éthiques ou de l'impact environnemental relatif à nos bâtiments, achats ou transports. Enfin, le troisième pilier concerne les principes de durabilité appliqués à nos investissements, que les actifs soient davantage investis sur les marchés financiers ou dans des biens immobiliers.

Cette volonté d'ancrer la durabilité à tous les niveaux de notre entreprise est formalisée pour la première fois. Le sont également les incidences de nos activités sur les questions environnementales, sociales, de personnel, de respect des droits humains et de lutte contre la corruption, et ce, en adéquation avec l'article 964b du Code des obligations.

Il en résulte ce premier rapport sur les questions non financières. Les objectifs contenus dans ce premier rapport illustrent la volonté d'Assura de renforcer et d'inscrire sur le long terme une démarche répondant aux attentes de ses clients, motivante pour ses collaboratrices et collaborateurs, favorable au développement de ses activités et bénéfique pour la société dans son ensemble.

Jean-Luc Chenaux
Président du Conseil
d'administration

Ruedi Bodenmann
Directeur général

2 À propos de ce rapport

Ce premier rapport non financier du Groupe Assura (ci-après : Assura) répond aux exigences de l'art. 964 du Code suisse des obligations portant sur la transparence sur les questions non financières et anticipe la structure de l'Ordonnance relative au rapport sur les questions climatiques entrée en vigueur en 2024.

Comme présenté dans le tableau ci-dessous, ce rapport rend compte des questions environnementales, des questions sociales, des questions de personnel, du respect des droits de l'Homme et de la lutte contre la corruption, selon les trois piliers qui fondent la stratégie d'Assura dans ce domaine : Assura en tant qu'assureur ; Assura au niveau de ses opérations ; Assura en tant qu'investisseur institutionnel. Les concepts appliqués, les mesures prises, les risques et les indicateurs clés dans le domaine du développement durable sont aussi documentés dans ce rapport et présentés de manière synthétique en annexe.

Ce rapport présente ainsi les engagements que prend Assura, à son niveau, pour répondre aux défis représentés par le changement climatique et les enjeux sociaux actuels. Il reflète également son ambition de contribuer à freiner l'augmentation constante des coûts de la santé.

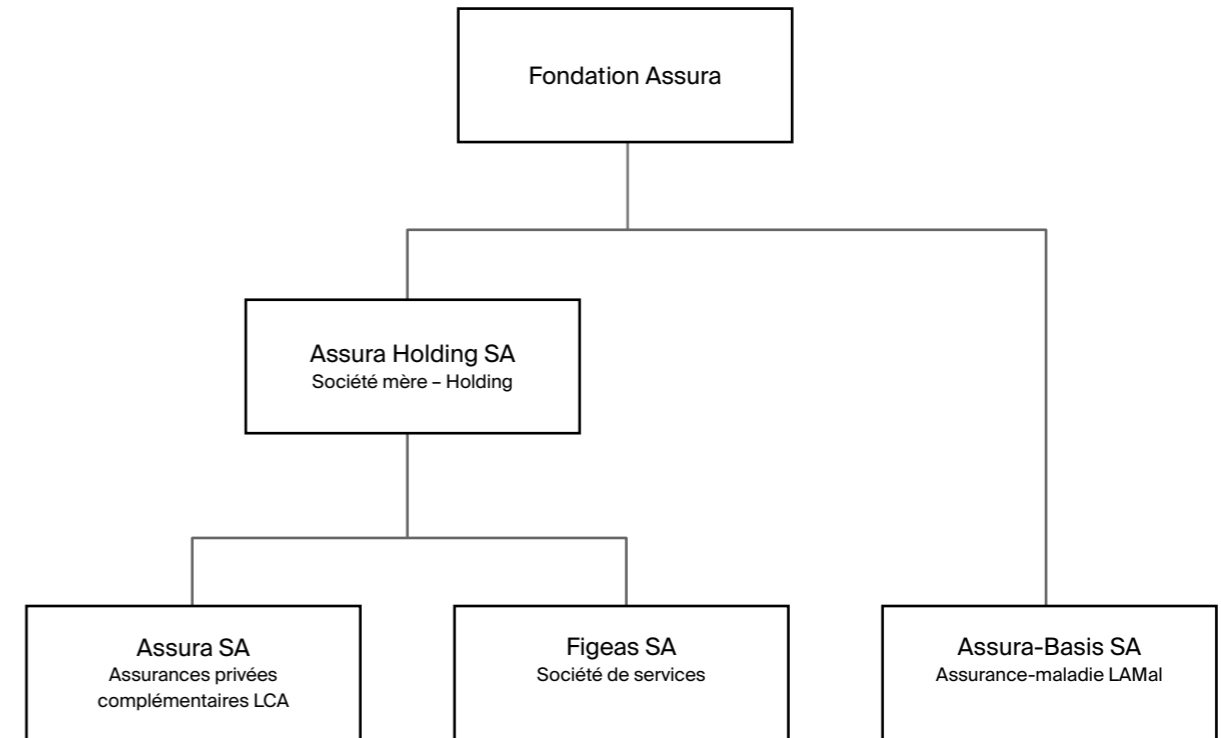
Piliers d'Assura	Chapitres du présent rapport	Buts selon art. 964b al. 1 CO
Assura en tant qu'assureur	4.4.1. Relations avec les assurés	Questions sociales
	4.4.2. Produits d'assurance	Questions sociales
	4.4.3. Relation avec les intermédiaires de vente externes	Questions sociales
	4.4.4. Relation avec les prestataires de soins	Questions sociales
	4.4.5. Relation avec les associations d'assureurs	Questions sociales
	4.4.6. Initiatives pour réduire l'impact environnemental des produits d'assurance d'Assura	Questions environnementales
Assura au niveau de ses opérations	4.5.1. Questions liées au personnel d'Assura	Questions de personnel
	4.5.2. Code de déontologie et éthique au travail	Questions de personnel Lutte contre la corruption
	4.5.3. Protection des données, respect de la vie privée et sécurité de l'information	Questions sociales Questions de personnel
	4.5.4. Initiatives pour réduire l'impact social, environnemental et climatique des opérations directes d'Assura	Questions environnementales Questions de personnel Respect des droits de l'Homme
Assura en tant qu'investisseur institutionnel	4.6.1. Stratégie liée à l'impact social, environnemental et climatique des investissements	Questions sociales Questions environnementales Respect des droits de l'Homme Lutte contre la corruption
	4.6.2. Immobilier direct	Questions environnementales

2.1 Le Groupe Assura

Depuis plus de 40 ans, Assura conseille et propose à ses clients des solutions d'assurance en Suisse. Acteur majeur de l'assurance-maladie avec 1'703 collaborateurs au 31 décembre 2023, représentant 1'590 équivalents temps plein, Assura accompagne ses clients afin de renforcer la qualité et l'efficacité de leur parcours de soins.

Le siège social de l'entreprise est à Pully (VD). Pour apporter un conseil de qualité à ses clients dans toute la Suisse, Assura dispose d'une vingtaine de succursales réparties sur l'ensemble du territoire national, s'appuie sur un large réseau de partenaires de vente et entretient des relations avec la plupart des prestataires de soins en Suisse.

Structure du Groupe Assura



2.2 Missions, engagements, valeurs

« Assura accompagne activement ses clients dans leurs décisions concernant leur santé et dans l'accès à des prestataires de qualité. Elle contribue ainsi à la pérennité et à l'efficacité du système de santé. »

On le voit, la mission de l'entreprise est centrée sur la volonté d'accompagner ses clients. Cela passe d'abord par une démarche d'information transparente et fondée sur les besoins, afin que chacun puisse faire des choix éclairés pour sa santé.

Par ailleurs, les nouveaux modèles et produits d'assurance d'Assura aident le patient à s'orienter dans la complexité du système de santé afin qu'il puisse opter pour les solutions lui apportant une réelle plus-value en termes de qualité et d'efficacité. La prévention est aussi encouragée en ce qu'elle tend à améliorer à la santé de la population à long terme.

Dans le domaine des assurances complémentaires, Assura se distingue par ses efforts de négociation avec les prestataires de soins, afin d'obtenir les meilleurs tarifs pour les prestations fournies. L'offre d'assurances complémentaires d'Assura se différencie aussi par sa modularité, pour que les clients puissent choisir et ne payer que les options dont ils ont vraiment besoin.

Du reste, Assura s'engage à offrir plus de rapidité, de qualité et de simplicité dans les interactions avec ses assurés. Au-delà, sa volonté est d'offrir une expérience client de qualité représentant une valeur ajoutée concrète pour chacun.

Enfin, Assura soutient les propositions des autorités et les pratiques des acteurs de la santé allant dans le sens d'un recours raisonné aux prestations, car celui-ci est primordial pour garantir la pérennité d'un système qui donne à chacun accès aux soins nécessaires à sa santé.

Nos valeurs

Quatre valeurs rassemblent les collaboratrices et collaborateurs d'Assura et les guident dans leurs missions quotidiennes.

La responsabilité

Nous sommes déterminés à contribuer, en tant qu'acteur responsable, à l'amélioration du système de santé, dans l'intérêt de l'assuré.

La collaboration

Nous nous engageons à entretenir un environnement de travail collaboratif favorisant la prise d'initiative, la transparence et le respect mutuel avec à l'esprit l'intérêt de l'assuré.

L'esprit entrepreneurial

Nous nous efforçons d'innover et de chercher continuellement à mieux répondre aux besoins de nos assurés, tout en faisant prospérer Assura.

L'orientation client

Nous nous appliquons à mettre l'assuré au cœur de nos activités et à répondre à ses attentes de manière professionnelle et constructive.

2.3 Description des activités d'Assura

Le cœur de métier d'Assura est de fournir des solutions d'assurance-maladie de base à la population suisse selon la loi fédérale sur l'assurance-maladie (LAMal) ainsi que des assurances complémentaires selon la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA).

Les activités d'Assura couvrent:

- le conseil et la vente de solutions d'assurance aux clients suisses;
- la gestion des demandes de remboursement de ses clients;
- l'accompagnement de ses clients en cas de maladie;
- le développement de produits d'assurance, leur tarification et la gestion des risques;
- les relations avec les acteurs du système de santé suisse;
- l'investissement des provisions et réserves pour pouvoir faire face à ses obligations de couverture de risques futurs.

Les activités d'Assura impliquent plusieurs parties prenantes. La relation avec certaines d'entre elles est décrite dans ce rapport. Ces parties prenantes sont:

- les assurées et assurés;
- les collaboratrices et collaborateurs;
- les intermédiaires de vente;
- les prestataires de soins;
- la Fondation Assura;
- les associations d'assureurs;
- les fournisseurs et prestataires de services;
- les autorités de surveillance;
- la Confédération suisse, les cantons et les pouvoirs politiques.

3 Gouvernance

3.1. Structure et fonctions de contrôle

Les principes de bonne gouvernance d'entreprise s'appliquent à l'ensemble de l'organisation du Groupe Assura ainsi qu'aux organes de direction et de contrôle. Les structures, les règlements et les processus sont conçus de manière à assurer un fonctionnement et une conduite optimaux des affaires.

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est composé de sept membres nommés par l'Assemblée générale. Hormis pour les objets que la loi et les statuts réservent formellement à l'Assemblée générale, il est responsable de la haute direction et de l'orientation stratégique du Groupe et de ses sociétés. Dans le domaine du développement durable, il est responsable de la stratégie et valide les priorités sur la base de la matrice de matérialité. Il délègue à la Direction générale la mise en œuvre de la stratégie de développement durable et sa gestion opérationnelle. Durant l'année 2023, le Conseil d'administration a été consulté et informé de manière régulière de l'avancée des différents projets en lien avec le développement durable, dont le présent rapport. À noter encore que trois membres du Conseil d'administration ont suivi une master class sur le développement durable auprès d'un institut académique indépendant.

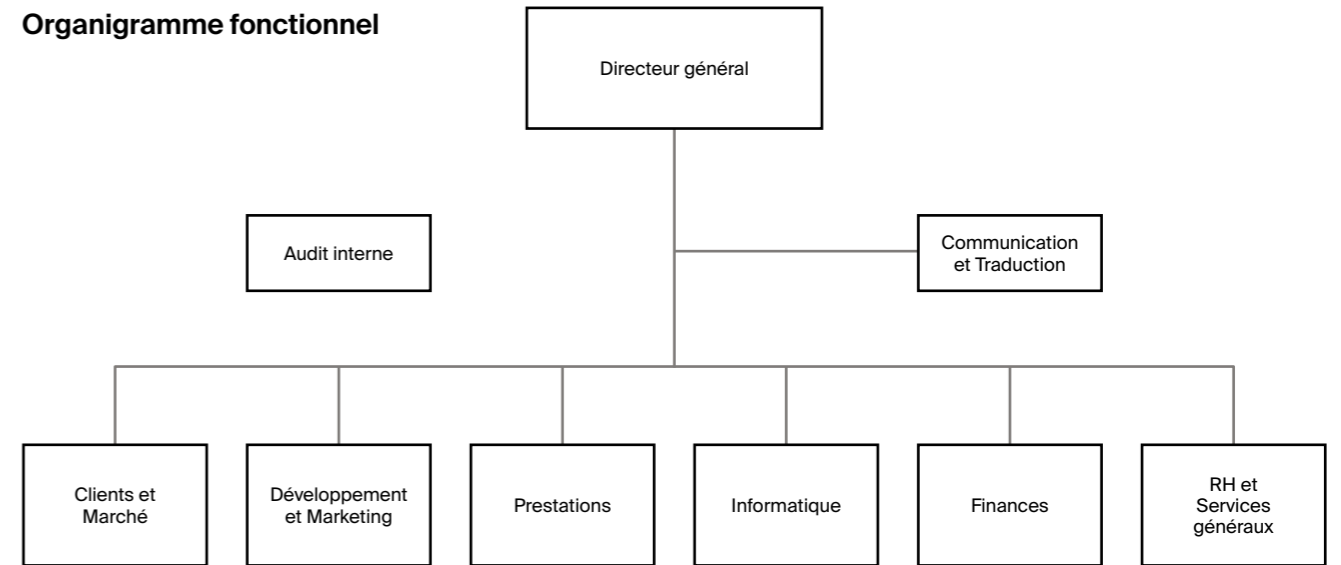
Le Conseil d'administration compte par ailleurs quatre comités chargés d'approfondir certaines thématiques. Il s'agit du Comité d'audit et des risques, du Comité de placements, du Comité de nomination et de rémunération et du Comité digital et innovation.

L'Audit interne est directement rattaché au Conseil d'administration. Le responsable de l'Audit interne informe périodiquement le Comité d'audit et des risques des résultats des activités de l'Audit interne. L'Audit interne communique également les conclusions de ses missions aux responsables concernés ainsi qu'à la Direction générale.

La Direction générale

La Direction générale compte sept membres représentant les principaux domaines d'activité d'Assura et nommés par le Conseil d'administration. La Direction générale est responsable de la mise en œuvre de la stratégie, de la conduite des affaires et de la gestion opérationnelle des sociétés du Groupe. Elle est responsable de toutes les questions qui touchent à la thématique du développement durable.

Organigramme fonctionnel



Responsabilité du développement durable

Le responsable du développement durable est rattaché à la Direction Ressources humaines et Services généraux et supervise la mise en œuvre de la stratégie de développement durable d'Assura.

Fonctions de supervision et de contrôle

Le Groupe dispose de processus de gouvernance qui s'articulent notamment autour de la gestion des risques, du contrôle interne et de la supervision du respect du cadre légal, réglementaire et des règles d'éthique professionnelle par ses sociétés, ses organes et ses collaborateurs. Ces processus sont conçus de manière à assurer un fonctionnement et une conduite optimaux des affaires.

Le Groupe Assura a choisi d'organiser son système de gestion des risques selon le modèle des trois lignes de défense qui définit, selon une approche systématique, le rôle des différentes fonctions essentielles du système de gestion des risques afin de leur permettre de collaborer de manière efficace. Les risques liés à la durabilité sont intégrés dans ce système de gestion des risques et font l'objet du chapitre 5 du présent rapport.

3.2. Fondation Assura : actionnariat et soutiens

La Fondation Assura, indépendante et à but non lucratif, est l'actionnaire principale d'Assura, l'autre actionnaire étant la Fondation de prévoyance du Groupe Assura qui possède 10% des actions d'Assura SA. Ses moyens sont issus de son capital et des dividendes versés par Assura Holding ; ils ne proviennent pas de l'assurance de base, Assura-Basis SA étant également une société à but non lucratif.

La Fondation Assura n'emploie pas de personnel. Son Conseil se réunit quatre à cinq fois par année et, en principe, l'une de ses séances est consacrée à prendre position sur les demandes de don qui lui sont adressées.

En effet, parallèlement à son rôle d'actionnaire, la Fondation Assura poursuit une œuvre caritative. Elle soutient financièrement des projets dans les domaines de la prévention, de la promotion de la santé, de la recherche médicale, de l'insertion sociale et professionnelle, du handicap et de la santé psychique.

En 2023, elle a appuyé 38 projets pour un montant total de CHF 400'000. Les bénéficiaires sont tous établis en Suisse.

4 Stratégie

La durabilité fait partie intégrante de la stratégie du Groupe Assura et, à ce titre, est transversale aux activités et projets de l'entreprise. Les trois piliers de la stratégie de développement durable d'Assura et ses objectifs ont d'ailleurs été constitués dans cette logique d'intégration et d'opérationnalisation.

4.1. Description de la stratégie du Groupe

Afin de réaliser sa mission qui est d'accompagner activement ses clients et de contribuer à la pérennité et à l'efficacité du système de santé, Assura a articulé sa stratégie d'entreprise autour de cinq axes.

Tout d'abord, Assura entend proposer des primes abordables, mais pas forcément les moins chères du marché. Parce que s'adresser aux assurés qui attendent plus que le meilleur prix est la clé pour construire une relation à long terme et de confiance avec ses clients.

Une relation de cette nature permet de connaître les besoins et attentes. Cela sert le deuxième axe de la stratégie d'Assura : offrir une expérience client de premier ordre. Plus de simplicité, de réactivité et d'efficacité dans les échanges avec les clients et dans la prise en charge de leurs prestations de soins implique aussi un travail sur l'organisation, les processus et les outils de l'entreprise.

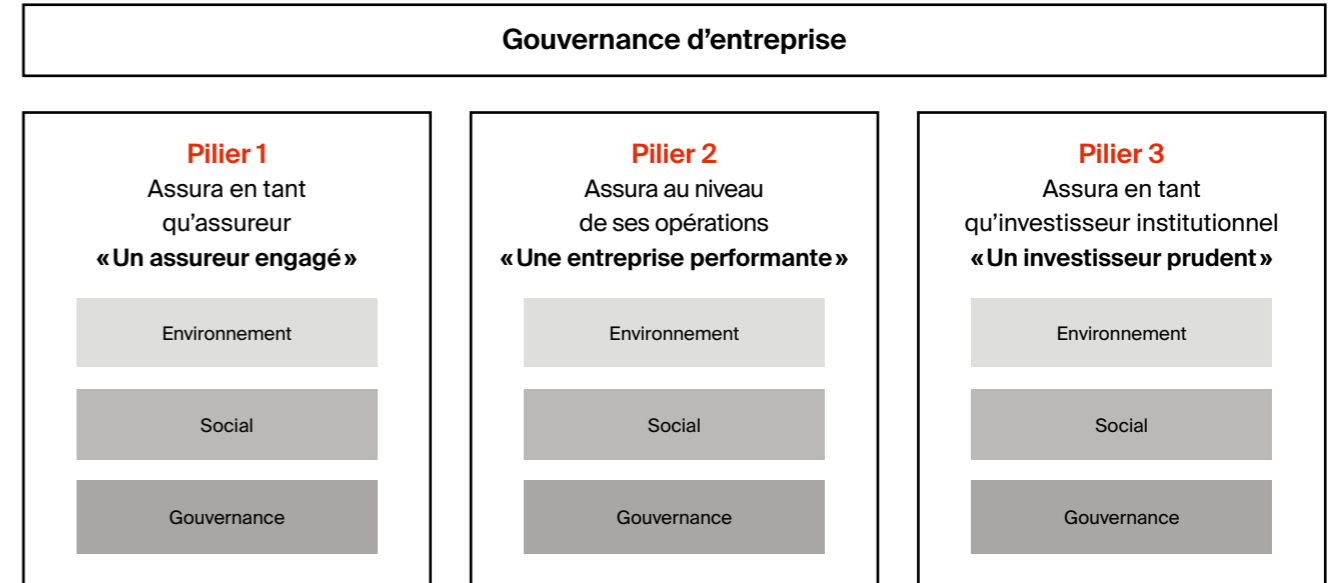
La volonté d'Assura de renforcer ses canaux de distribution et, partant, son accès au marché constitue le troisième axe de sa stratégie. Lequel repose notamment sur la force de vente interne de l'entreprise. Le développement de cette dernière permet aussi à Assura d'apporter un conseil personnalisé et de qualité sur l'ensemble du territoire suisse.

Le quatrième axe de la stratégie porte sur l'innovation et la transformation des produits. Il est intrinsèquement lié au précédent, des produits innovants et modulaires étant indispensables pour se différencier et se positionner favorablement sur le marché, tant dans le domaine de l'assurance de base que dans celui des assurances complémentaires.

Enfin, le cinquième axe consiste à réinterpréter la notion de responsabilité chère à Assura pour la centrer sur l'accompagnement du patient dans le système de santé et sur l'implication des clients dans le contrôle des factures. Cette approche positive et collective contribue à maîtriser les coûts de la santé et leur impact sur les primes des assurés.

4.2. Développement durable : opérationnalisation et objectifs

Notre approche dans le domaine du développement durable repose sur les trois piliers décrits ci-dessous. Chacun de ces piliers intègre des objectifs environnementaux, sociaux et de gouvernance et des critères permettant de mesurer leur concrétisation. Cette approche en trois piliers permet aussi de rendre compte des questions environnementales, des questions sociales, des questions de personnel, du respect des droits de l'Homme et de la lutte contre la corruption de manière appropriée à la structure d'Assura.



Pilier 1
Assura en tant qu'assureur : « un assureur engagé ».

Assura s'engage à contribuer à la pérennité et à l'efficacité du système de santé. À ce titre, elle veille au respect des critères d'efficacité, d'adéquation et d'économicité. Par ailleurs, Assura accompagne activement ses clients dans leurs décisions concernant leur santé.

- Objectif 2024 :
- Analyser la possibilité d'intégrer des critères au niveau environnemental, social et de gouvernance (ESG) dans le développement de nouveaux produits.

Pilier 2
Assura au niveau des opérations : « une entreprise performante ».

Assura entend améliorer constamment sa performance au niveau de ses opérations. Dans la perspective du développement durable, cette performance intègre des éléments de deux ordres : la gestion des ressources humaines et celle de l'impact environnemental.

- Objectifs 2024 :
- Quantifier les objectifs de diminution des émissions de CO₂ d'Assura et définir les mesures pour les atteindre.
 - Revoir la stratégie RH en y intégrant davantage les critères ESG.
 - Améliorer les connaissances en développement durable de l'ensemble du Groupe.

Pilier 3
Assura en tant qu'investisseur : « un investisseur prudent ».

Consciente de sa responsabilité vis-à-vis de ses assurés, Assura mène une politique d'investissements prudente avec l'objectif de réaliser un rendement solide dans la durée, basée sur une gestion des risques appropriée et sur une approche dite Asset and Liability Management (ALM).

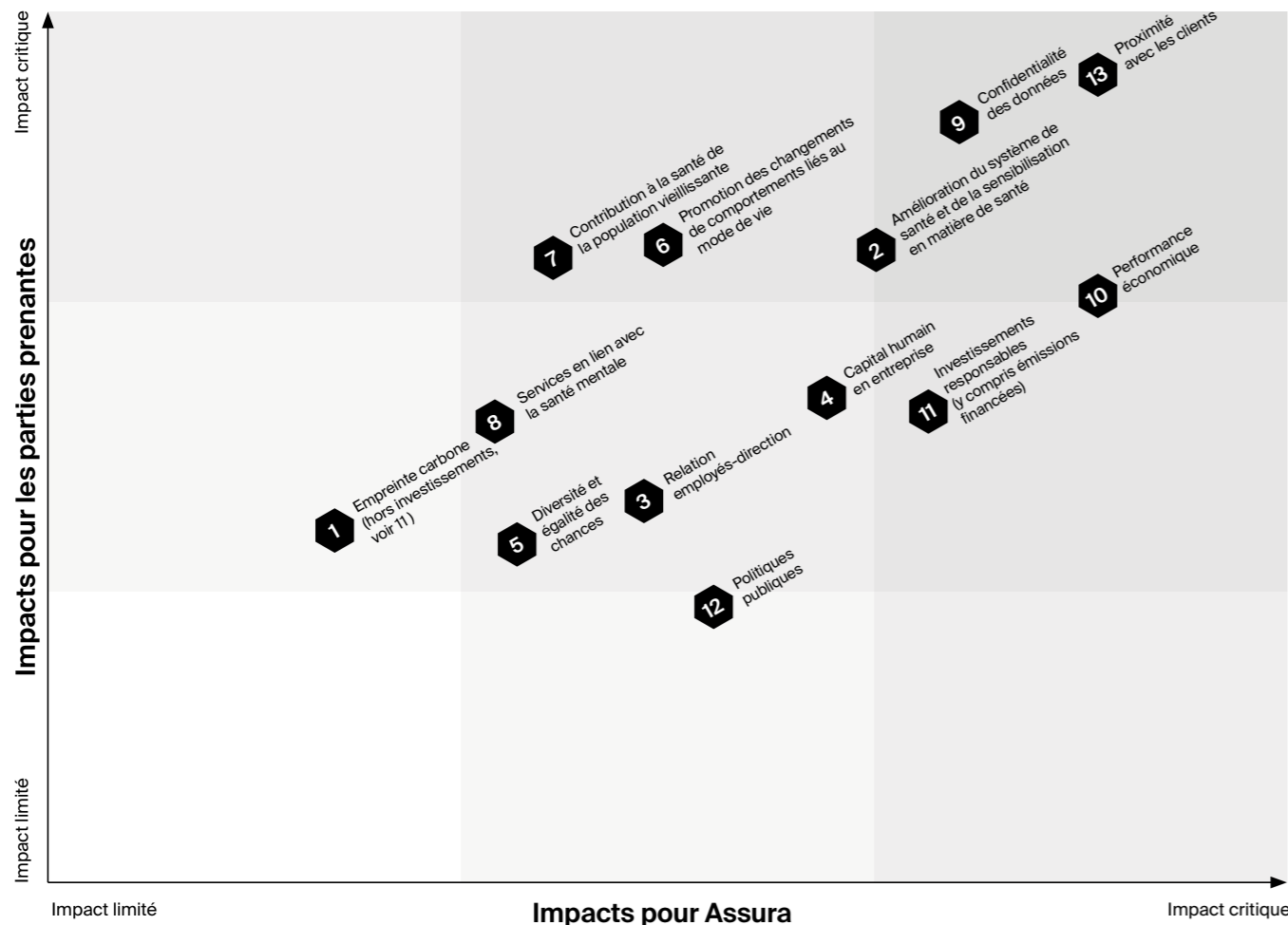
- Objectif 2024 :
- Mener systématiquement la réflexion de pouvoir intégrer des critères ESG dans ses décisions de gouvernance des placements.

Les chapitres 4.4., 4.5. et 4.6. présentent de manière détaillée nos impacts environnementaux et sociaux pour chacun des piliers énoncés.

4.3. Matrice de matérialité d'Assura et méthodologie

En 2023, Assura a constitué sa matrice de matérialité afin de refléter les enjeux pertinents de l'entreprise et de ses parties prenantes. Ces enjeux font partie intégrante des trois piliers de la stratégie de développement durable de l'entreprise. Cette matrice a été constituée et revue par différentes équipes, à différents niveaux : le groupe de travail dédié, les experts techniques, la Direction générale et le Conseil d'administration. Les thèmes matériels ont été définis selon l'impact pour Assura, ainsi que pour les parties prenantes, notamment les clients dont l'avis a été évalué par un ensemble de collaborateurs étant en contact avec les clients d'Assura et qui sont ainsi sensibilisés à leurs besoins et attentes. Cette matrice continuera d'être revue à fréquence régulière durant les années à venir et intégrera de plus en plus intensivement l'avis des parties prenantes.

Matrice de matérialité



Les thèmes de la matrice couvrent de la manière suivante les domaines de l'art. 964 du Code suisse des obligations :

- les thèmes 1 et 11: les questions environnementales ;
- les thèmes 2, 6, 7, 8, 9, 11 et 13: les questions sociales ;
- les thèmes 3, 4 et 5: les questions de personnel ;
- les thèmes 9 et 11: le respect des droits de l'Homme ;
- les thèmes 11 et 12: la lutte contre la corruption ;
- le thème 10 est un thème transversal.

4.4. Pilier 1 – Assura en tant qu'assureur

4.4.1

Relations avec les assurés

L'impact social d'Assura se concrétise principalement dans sa relation avec les assurés. À ce titre, Assura mène une démarche constante de réflexion : d'une part, sur les améliorations à mettre en œuvre pour optimiser le service au client et l'accompagnement des patients ; d'autre part, sur les initiatives sectorielles susceptibles de contribuer à la maîtrise des coûts de la santé et à leur impact sur le budget des ménages.

Par ailleurs, la stratégie d'Assura définit à la fois le niveau de qualité de service qu'elle souhaite offrir à la clientèle et la performance qu'elle entend atteindre dans le contrôle des factures des prestations de soins.

Afin d'être au plus proche des besoins de ses assurés, Assura procède régulièrement à des études de marché, notamment lors du développement de nouvelles offres ou de l'amélioration de ses produits et services existants.

Assura étant convaincue que l'accompagnement du patient dans le système de santé est un facteur clé de qualité et d'efficacité des traitements, elle intègre aussi cette dimension dans le développement de certaines offres.

4.4.2

Produits d'assurance

Assura a un impact social de par la nature de ses activités. Elle propose des produits d'assurance qui favorisent la santé, notamment par la prise en charge de prestations de prévention, et développe des modèles alternatifs d'assurance de base qui permettent de bénéficier de rabais et, partant, de réduire la charge financière que représentent les primes d'assurance-maladie pour de nombreux ménages.

Avec son nouveau modèle d'assurance de base PreventoMed, Assura encourage la prévention dite secondaire, c'est-à-dire le dépistage précoce de maladies avant l'apparition de symptômes. Ce modèle prend en charge les examens de prévention des cancers du sein, du côlon et de la prostate ainsi que les tests de dépistage du diabète et des maladies cardiovasculaires. C'est d'autant plus important qu'une détection précoce a

une incidence sur la nature des traitements des maladies et sur les chances de guérison du patient. Sans compter que l'incidence positive de la prévention sur la santé de la population à long terme contribue aussi à la maîtrise des coûts et à leur impact sur les primes des assurés.

Par ailleurs, avec son modèle alternatif QualiMed, Assura répond au besoin d'orientation dans le système de santé exprimé par de nombreux assurés. En effet, ce modèle s'appuie sur un centre de compétences indépendant pour orienter le patient vers les spécialistes les mieux adaptés à sa situation de santé. Cet accompagnement concourt à la qualité de traitement, mais aussi à l'efficacité de la prise en charge.

4.4.3

Relation avec les intermédiaires de vente externes

Conformément à sa stratégie d'accès au marché par différents vecteurs au-delà de son réseau de distribution interne, Assura recourt à des intermédiaires externes afin de vendre ses produits, tant dans le domaine de l'assurance de base que des assurances complémentaires.

Des normes de qualité en termes de collaboration (intégrité et solvabilité des intermédiaires) et de formation ont été définies au niveau de la branche de l'assurance-maladie.

Les intermédiaires externes doivent aussi suivre une formation portant sur Assura et ses produits, sur la qualité de conseil attendue ainsi que sur la législation en vigueur et les spécificités du secteur de l'assurance. Cette formation certifiée Cicero a été développée par Assura en collaboration avec l'Association pour la formation professionnelle en assurance (AFA). Elle est sanctionnée par un examen.

Afin de garantir un service de qualité, Assura effectue aussi des contrôles aléatoires (tests de fiabilité) des conseils de vente fournis par ces intermédiaires. Sans compter que le traitement des réclamations est utilisé comme un moyen de contrôle et d'amélioration de la qualité des conseils et des processus.

4.4.4.

Relation avec les prestataires de soins

Assura négocie avec les prestataires de soins dans l'optique de garantir une facturation transparente et des tarifs adaptés aux prestations fournies.

Dans le domaine des assurances complémentaires hospitalisation, seuls les établissements hospitaliers s'engageant à appliquer ces critères sont accessibles aux assurés ayant opté pour des produits assortis de listes d'établissements.

En parallèle, Assura contrôle efficacement les factures de soins pour garantir que les fournisseurs de prestations limitent leur intervention à la mesure exigée par l'intérêt de l'assuré et le but du traitement. Il est en effet de sa responsabilité de veiller au respect des critères d'efficacité, d'adéquation et d'économies inscrits dans la LAMal.

Cet engagement participe à la maîtrise des coûts tant dans l'assurance obligatoire des soins (AOS) que dans l'assurance privée, avec une incidence positive sur les primes.

4.4.5.

Relation avec les associations d'assureurs

Assura est un membre actif de santéssuisse et de l'Association suisse d'assurances (ASA).

Dans le domaine de l'assurance de base, Assura est impliquée dans les groupes de travail permanents et dans les groupes thématiques ad hoc de santéssuisse. Dans ce cadre, elle s'engage continuellement en faveur d'une qualité optimale des soins, d'une maîtrise des coûts et d'une plus grande efficacité dans le domaine de la santé, selon le principe de « rationalisation au lieu de rationnement ». En effet, depuis l'introduction de la Loi sur l'assurance-maladie (LAMal) en 1997, les coûts de la santé ont régulièrement et fortement augmenté, phénomène qui constitue aujourd'hui l'une des principales préoccupations de la population et des autorités.

Assura travaille d'ailleurs de manière étroite avec l'association à l'examen de l'économies des prestations des médecins. Il s'agit notamment de détecter et de régler les cas de polypragmasie, autrement dit les situations où une démarche thérapeutique ou un diagnostic sont caractérisés par un grand nombre d'actes médicaux différents, non coordonnés et souvent inutiles.

Toujours en ce qui concerne l'assurance de base, Assura collabore également avec tarifsuisse SA pour la négociation des tarifs des fournisseurs de soins afin qu'ils soient mesurés au regard des prestations concernées et correspondent aux dispositions légales. Cet engagement participe à la maîtrise des coûts de la santé.

Dans le domaine des assurances privées, l'Association suisse d'assurances est l'organisation leader. Elle dispose de comités, de commissions et de groupes de travail qui se penchent notamment sur des questions réglementaires et actuarielles. Assura prend activement part à leurs travaux.

4.4.6.

Initiatives pour réduire l'impact environnemental des produits d'assurance d'Assura

Aujourd'hui, il n'existe pas de standard méthodologique permettant d'estimer les impacts environnementaux et émissions indirectes liés aux produits d'assurance santé. Assura n'en est pas moins attentive aux évolutions dans ce domaine et réévaluera la possibilité de quantifier cet impact dans son bilan carbone dans le futur.

Dans ce contexte et à ce stade, les actions susceptibles de réduire l'impact des produits d'assurance d'Assura sur le climat sont les suivantes :

- Début 2024, les conditions générales d'assurance ont été adaptées afin de mettre fin à leur envoi papier. De même, une partie des documents d'information destinés aux clients ne sera plus envoyée par voie postale mais déposée sur l'Espace Client en ligne.
- Dans le domaine de l'assurance obligatoire, les modèles alternatifs qui permettent de consulter un centre de compétences ou un partenaire de soins (pharmacie, télémédecine) sans rendez-vous ou sur appel téléphonique contribuent à réduire les déplacements des assurés et la mobilisation des médecins.

4.5. Pilier 2 – Assura au niveau de ses opérations

4.5.1.

Questions liées au personnel d'Assura

L'impact social d'Assura au niveau de ses opérations se mesure avant tout au niveau de son personnel.

Santé au travail

Assura accorde de l'importance au bien-être de ses collaboratrices et collaborateurs, notamment à l'équilibre entre la vie professionnelle et la vie privée. Ainsi, elle suit de près le nombre d'heures effectuées pour éviter tout surmenage. Si, exceptionnellement, des heures supplémentaires doivent être accomplies, elle demande à ses managers d'établir un plan de compensation.

S'appuyant sur les bonnes pratiques dans ce domaine, Assura dispose d'une Directive anti-discrimination et anti-harcèlement. En cas de dénonciation, un tiers externe neutre est en général mandaté pour enquêter sur la situation concernée et conseiller Assura sur les décisions à prendre.

À ses collaboratrices et collaborateurs faisant face à des difficultés sur la place de travail ou dans la sphère privée, Assura offre la possibilité de s'adresser à Movis, une entreprise de conseil spécialisée. Les consultations sont strictement confidentielles et prises en charge par Assura.

Enfin, chacun au sein de l'entreprise a accès, via le site intranet, à des informations en matière de santé et sécurité : organisation en cas d'urgence (feu, évacuation, premiers secours), gestion des absences, ergonomie du poste de travail, santé psychique, etc.

Représentation du personnel

Assura dispose d'une Représentation du personnel dont le mandat consiste à encourager et faciliter l'information et le dialogue, notamment sur le thème de la protection de la santé et de la sécurité au travail. Élus par les collaboratrices et collaborateurs, ses neuf membres sont régulièrement informés et consultés.

Formations, développement et bonnes pratiques de management

La formation et le développement des collaboratrices et collaborateurs d'Assura sont essentiels pour garantir la qualité et l'efficacité attendues par ses clients. Aussi, chaque nouvel employé appelé à être en contact régulier avec la clientèle – que ce soit au sein des forces de vente, des équipes des prestations ou de celles du Service Client – bénéficie d'une formation interne.

Par ailleurs, les bonnes pratiques de management sont importantes au regard de notre culture d'entreprise et de notre volonté de renforcer la satisfaction et l'engagement des collaboratrices et collaborateurs. Elles font l'objet de séminaires semestriels auxquels participent toutes les personnes conduisant une équipe.

En 2024 sera également déployé un module de formation portant sur le développement durable et sa signification pour Assura. Elle sera obligatoire pour tous les employés du Groupe.

Politique de rémunération, égalité salariale et accès aux postes à responsabilités

La politique de rémunération du Groupe repose sur les bonnes pratiques du marché. En 2022, une analyse externe a confirmé l'égalité de salaire entre femmes et hommes au sein d'Assura. Chaque année, lors de la révision salariale, cette égalité est vérifiée et les salaires internes comparés à ceux du marché. Les salaires se trouvant en dessous de la médiane du marché sont prioritairement adaptés.

La répartition par genre des employés selon leur niveau de responsabilités est présentée dans la section 6 du présent rapport. Si le Groupe emploie plus de femmes que d'hommes, ces derniers sont proportionnellement davantage représentés parmi les cadres et les cadres supérieurs.

4.5.2.

Code de déontologie et éthique au travail

Assura s'engage à entretenir un environnement de travail collaboratif favorisant la transparence et le respect mutuel avec à l'esprit l'intérêt de l'assuré. Pour ce faire, l'entreprise s'appuie notamment sur son code de déontologie. Ce dernier formalise les valeurs d'Assura ainsi que le système d'alertes internes (« whistleblowing ») qui permet à toute collaboratrice et tout collaborateur de signaler un acte contraire à la réglementation interne et externe ou aux valeurs d'Assura. Le code de déontologie régit aussi les conflits d'intérêts, la politique en matière de cadeaux et le délit d'initié.

Afin d'assurer la protection des lanceurs d'alerte, une plateforme sécurisée, externe à Assura et garantissant leur anonymat, est en cours d'implémentation. Est également prévue une communication annuelle rappelant l'existence du système d'alerte interne à l'ensemble du personnel. Les processus d'alertes

4.6. Pilier 3 – Assura en tant qu’investisseur institutionnel

4.6.1.

Stratégie liée à l’impact social, environnemental et climatique des investissements

Assura possède des actifs investis sur les marchés financiers qui lui permettent d’assurer ses engagements d’assurance dans la durée. Ces actifs sont principalement composés d’actions, d’obligations et de fonds et biens immobiliers.

Assura mène une politique d’investissement prudente en vue de réaliser un rendement solide dans la durée, basé sur une gestion des risques appropriée et sur une approche dite Asset and Liability Management (ALM).

Assura a confié le mandat de gestion de ses placements en capitaux à SLAM. SLAM a implémenté, pour son propre compte et depuis plusieurs années, une politique d’investissement responsable ESG alignée sur les principes d’investissement responsable et sur les meilleures pratiques du marché. SLAM intègre ces principes ESG dans sa gestion d’actifs, en particulier en termes de gouvernance et dans tous les processus liés à la gestion des actifs. Assura profite ainsi de ce levier d’externalisation avec SLAM en accédant à son infrastructure, à ses processus de gestion et à l’expérience de groupes d’experts dans le domaine ESG.

Assura est consciente du risque potentiel que représentent ses investissements au niveau environnemental ou en lien avec les droits de l’Homme, le blanchiment d’argent, la corruption ou le financement du terrorisme. C’est pourquoi, bénéficiant des enrichissements de processus réalisés par SLAM, plusieurs exclusions liées aux questions sociales et environnementales sont d’ores et déjà appliquées sur son portefeuille pour les investissements à revenus fixes :

- exclusion des producteurs d’armes controversées ;
- exclusion des contrevenants aux principes du United Nations Global Compact (UNGC) ou appartenant à la liste des pays sur la liste noire du Financial Action Task Force (FATF) ;
- exclusion des producteurs de charbon de chauffage, avec plus de 10% de leurs revenus dans ce segment.

Au-delà de ces premières exclusions, il n’y a pas à ce jour de système de suivi actif de contrôle des dispositifs de lutte contre les discriminations et c’est pourquoi Assura ne fournit pas de détails sur ce sujet dans le présent rapport. Dès lors que le Groupe aura mis en place des initiatives additionnelles assorties de mesures,

Assura entend les partager dans les futurs rapports sur les questions non financières.

Assura porte, à travers l’infrastructure et les processus intégrant les différentes dimensions ESG opérées par SLAM, une grande attention à la notation ESG MSCI et évite d’investir dans les entreprises avec un bas rating ESG MSCI. Dans ce contexte, et à fin 2023, le score ESG MSCI moyen des investissements Assura pour 87.68% du portefeuille (hors liquidités, marché des devises, immobilier et dérivés qui ne sont pas inclus dans l’analyse) s’élève à « A », ce qui correspond à une évaluation qualifiable de « bonne ».

4.6.2.

Immobilier direct

Afin d’aligner son parc immobilier constitué de 19 biens avec les objectifs de la Confédération helvétique pour 2030 et avec les Accords de Paris pour 2050, Assura a fait réaliser des expertises énergétiques sur l’ensemble de ses biens. Ces analyses ont mis en évidence une liste précise de travaux de rénovation et d’entretien à mener. Ces propositions de travaux seront approfondies en 2024 et les actions à mener, priorisées.

5 Gestion des risques ESG

Les risques ESG sont intégrés à la gouvernance des risques exposée au chapitre 3. La réglementation interne et les processus en place permettent en effet d’intégrer ces risques, notamment par le biais du processus de revue périodique des risques et du processus de recensement des risques émergents. Les risques ESG identifiés sont ainsi intégrés au référentiel des risques du Groupe.

Les risques ESG sont analysés selon deux perspectives : les risques ESG qui pourraient affecter l’entreprise et les risques ESG engendrés par l’activité de l’entreprise, et ceci que ce soit au niveau de ses relations d’affaires ou de ses services. Assura considère les risques ESG comme des causes dont les effets se manifestent sur les natures de risques suivantes : les risques financiers, les risques d’assurance, les risques stratégiques, les risques opérationnels et les risques émergents.

Au sujet des risques qui pourraient concerner Assura, une première analyse des risques ESG a été menée durant l’année 2023 et est en train d’être affinée afin d’obtenir une cartographie complète et détaillée. À noter aussi que les potentiels impacts négatifs d’Assura sur ses parties prenantes sont en cours d’analyse. Ainsi, Assura ne fait pas encore part ci-dessous de la version complète des risques ESG, analyse en cours de finalisation en 2024.

5.1. Gestion des risques ESG : évaluation actuelle

Pour une assurance-maladie, les risques principaux aux niveaux environnemental et social engendrés par ses activités sont liés aux produits d’assurance et aux investissements. La stratégie d’Assura concernant la réduction de l’impact de ses produits d’assurance et de ses investissements est discutée plus largement dans le chapitre 4. Assura étant une société de services, les risques environnementaux liés aux opérations sont relativement limités et des scénarios comportant des objectifs quantifiables en termes de diminution des émissions de gaz à effet de serre seront déterminés en 2024. Devra aussi être précisée une méthodologie pour analyser précisément les risques sociaux et de gouvernance générés dans le domaine de l’assurance-maladie, au-delà de la réglementation qui existe actuellement.

Assura présente ci-dessous certains risques ESG selon les thèmes présentés dans l’art. 964 du Code suisse des obligations :

• Questions environnementales :

Assura considère le thème environnemental comme une question d’une importance majeure et un élément central de sa stratégie de durabilité. Les mesures visant à réduire ses émissions ainsi que la consommation d’énergie et de ressources sont décrites en section 6.2. du présent rapport. Il est par ailleurs prévu d’approfondir dans le futur l’analyse des effets possibles du changement climatique sur la santé, ainsi que les risques qui en découlent.

Assura analyse aussi les risques de transition dans le cadre des investissements : la transition vers une économie bas-carbone présente des risques notamment au niveau des impacts financiers négatifs sur le portefeuille d’investissement d’Assura.

• Questions sociales :

Les risques liés à la protection des différentes parties prenantes sont attribués au domaine des questions sociales. Cela comprend les échanges avec les parties prenantes ainsi que les risques d’une qualité de produit d’assurance non appropriée, d’une vente d’une qualité insuffisante ou non adaptée aux besoins de la clientèle. Une partie des mesures correspondantes qu’Assura entend déployer est décrite en section 4.4. du présent rapport.

Assura analyse aussi deux thèmes :

- Vieillesse de la population : la Suisse est un pays avec une population vieillissante notamment de par l’augmentation de l’espérance de vie. Le pays ainsi que les organisations concernées comme les assurances

maladie seront impactés. Leurs assurés vieillissant étant plus exposés au risque de maladie et multimorbidité (par exemple les maladies neurodégénératives et chroniques associées au vieillissement) auront de plus en plus besoin de prestations médicales qui devront être prises en charge par les assurances.

- Détérioration de la santé mentale: la détérioration de la santé mentale a été observée à grande échelle et est une des préoccupations des experts de la santé, notamment chez les jeunes. En tant qu'assureur-maladie, Assura est impactée par l'augmentation de la sinistralité pour ces cas.

- **Questions de personnel:**

Dans le domaine des questions de personnel, il existe des risques liés au non-respect des dispositions du droit du travail, notamment en lien avec l'égalité des chances et la protection contre la discrimination, ainsi que des risques de mise en péril de la sécurité au travail. Les mesures prises à ce sujet sont décrites en section 4.5. du présent rapport.

D'autres risques liés au personnel sont aussi identifiés : le secteur de l'assurance se complexifie et les sujets d'importance se diversifient et s'accroissent. L'acquisition, la rétention et l'employabilité du personnel deviennent ainsi des défis de plus en plus importants.

- **Respect des droits de l'Homme:**

Parmi les risques importants dans le domaine du respect des droits de l'Homme figurent les risques liés à la sphère privée et à la protection des données à caractère personnel. Le modèle commercial d'une assurance-maladie exige le traitement de données personnelles sensibles. Les mesures en matière de protection des données sont décrites au chapitre « 4.5.3. ». Parmi les risques rattachés aux droits de l'Homme, nous notons les risques en lien avec le travail des enfants dans la chaîne d'approvisionnement, dont l'analyse a été brièvement expliquée en section 4.5.4. et dont une analyse complémentaire sera menée en 2024.

- **Lutte contre la corruption:**

Les risques importants dans le domaine de la lutte contre la corruption concernent le risque de violation du code de conduite et des directives internes qui peuvent mettre en cause la réputation d'Assura. Une partie des mesures qu'Assura entend mettre en place est décrite en section 4.5.2. du présent rapport.

À noter encore que certains éléments spécifiques aux risques climatiques ainsi qu'aux risques ESG seront analysés et précisés en 2024.

5.2. Scénario « Transition climatique et ESG » dans ORSA

Dans le cadre du processus annuel Own Risk and Solvency Assessment (ORSA), Assura évalue l'adéquation de sa gestion des risques ainsi que ses positions de solvabilité actuelles et futures dans le contexte de scénarios de stress. L'objectif de l'ORSA est de fournir au Conseil d'administration et à la Direction générale une vision globale et prospective des risques, y compris des scénarios incluant des risques climatiques.

Dans le cadre du rapport ORSA 2022, un scénario nommé « Transition climatique et ESG » a été intégré pour la première fois pour Assura-Basis SA et Assura SA. L'impact de ce scénario a été quantifié sur les indicateurs clés que sont les résultats comptables, la solvabilité et le ratio de la fortune liée (pour Assura SA uniquement) pour chaque année sur une période de cinq ans projetés à l'avenir.

L'impact d'un tel scénario adverse sur ces indicateurs clés d'Assura-Basis SA et d'Assura SA pourrait être considérable. Les mesures correctives prévues et intégrées aux hypothèses de projection viennent le limiter. Dans un environnement où la transition climatique pourrait avoir des conséquences fortes sur la santé de ses assurés, Assura SA et Assura-Basis SA montrent une résilience suffisante par rapport aux impacts illustrés dans le scénario de cette transition climatique. Lors de l'exercice ORSA de 2023, un scénario climatique n'a pas été retenu, car Assura souhaite tout d'abord revoir et améliorer la méthode de projection et les hypothèses de sinistralité avant de représenter un tel scénario dans le futur.

5.3. Gestion de la continuité

Le système de gestion de la continuité (« Business Continuity Management », BCM) des activités d'Assura a pour objectif de minimiser les conséquences d'événements exceptionnels sur les plans organisationnel, financier, juridique et réputationnel.

Le système de gestion de la continuité des activités se compose des cinq éléments suivants :

1. Analyse d'impact sur les activités : identifier les processus critiques de l'entreprise et les priorités.
2. Stratégie de continuité des activités : définir les actions à entreprendre.
3. Mesures de continuité des activités : formaliser en détail les plans de réponse.
4. Exercices et tests : s'assurer que les plans de réponse sont adéquats.
5. Opérationnalisation et conduite : piloter les différentes étapes de la continuité des activités.

Le système de gestion de la continuité s'étend à toutes les activités du Groupe Assura, y compris celles qui sont externalisées et pour lesquelles la situation ne peut être maîtrisée par les outils de gestion et les instances décisionnelles ordinaires.

Un processus de remontée des incidents en lien avec la continuité des activités est défini ainsi qu'une organisation de gestion de crise en cas d'événements exceptionnels (cellule de crise opérationnelle et managériale).

L'analyse d'impact sur les activités réalisée en 2023 a permis d'identifier cinq scénarios centraux faisant partie intégrante de la stratégie de continuité des activités 2023 :

1. Grave dysfonctionnement du système d'information à la suite d'une défaillance (hors cyberattaque).
2. Grave dysfonctionnement du système d'information à la suite d'une cyberattaque.
3. Grave atteinte ou indisponibilité en matière de ressources humaines.
4. Grave atteinte ou indisponibilité en matière d'infrastructures physiques.
5. Grave atteinte ou indisponibilité d'un prestataire externe.

Aucun scénario environnemental n'est prévu, car les zones dans lesquelles se situent les principaux sites d'Assura sont très peu exposées aux risques naturels. Dans l'état actuel des connaissances sur les catastrophes naturelles, l'augmentation de l'occurrence de certains risques en raison du réchauffement climatique, comme les crues, n'affecterait pas significativement l'activité opérationnelle d'Assura.

6 Indicateurs et objectifs

6.1. Relatifs aux questions sociales, de personnel, du respect des droits de l'Homme et de lutte contre la corruption

Questions sociales - Fondation Assura

Soutiens associatifs et caritatifs 2023	Nombre de dossiers	Total en CHF
Fondation Assura	38	400'000

Question de personnel – égalité femmes-hommes

Répartition des employés, membres de la Direction générale et du Conseil d'administration selon le genre

	2023 (nbre)	Femmes (%)	Hommes (%)
Groupe Assura (Figeas, Assura SA, Assura-Basis SA, Assura Holding SA) - tout niveau	1'703	61	39
Collaborateurs	1'387	65	35
Cadres	254	48	52
Cadres supérieurs	62	26	74
Direction	7	14	86
Conseil d'administration	7	29	71

Salariés par type de charge de travail, par genre	2023 (nbre)	Femmes (%)	Hommes (%)
Employés à temps plein	1'322	52	48
Employés à temps partiel	381	89	11

Questions de personnel – égalité des salaires

En 2022, une analyse externe a de nouveau été menée et a confirmé l'égalité de salaire entre femmes et hommes au sein d'Assura. Pour les mêmes postes, l'égalité entre femmes et hommes est ainsi documentée. Les processus et les mesures ont été mis en place pour favoriser la pérennité de ce résultat. Au-delà de l'égalité des salaires, nous notons que la proportion de femmes par rapport aux hommes devient plus faible à partir du niveau de cadre supérieur.

La question de la diversité a été abordée par le passé avec une initiative afin d'améliorer l'accessibilité des femmes aux postes à responsabilités. Cet enjeu sociétal reste important pour Assura, les indicateurs sont surveillés et des objectifs seront fixés à l'avenir.

Respect des droits de l'Homme

Une formation sur la protection des données a été déployée en 2021. Cette formation sera de nouveau déployée en 2024.

Lutte contre la corruption

Une formation sur le code de déontologie d'Assura a été instaurée au printemps 2023 et la participation à cette formation a été de 90%. Cette formation est déployée tous les deux ans.

6.2. Relatifs aux questions environnementales (dont bilan carbone)

Bilan carbone

Assura réalise depuis 2022 un bilan carbone comprenant les émissions de CO₂ directes et indirectes de toute l'organisation avec pour objectif de guider efficacement ses actions destinées à réduire ses impacts environnementaux et climatiques.

Scope	Unités	2023
Scope 1		
Immeubles propres et véhicules d'entreprise	tCO ₂ e	791
Total Scope 1	tCO ₂ e	791
Scope 2		
Achat d'énergie	tCO ₂ e	37
Total Scope 2	tCO ₂ e	37
Scope 3 Amont		
1. Achats des biens et services	tCO ₂ e	785
2. Biens de capital	tCO ₂ e	0
3. Activités liées au pétrole et aux énergies	tCO ₂ e	36
4. Transport et approvisionnement	tCO ₂ e	0
5. Déchets générés	tCO ₂ e	54
6. Déplacements professionnels	tCO ₂ e	706
7. Trajets pendulaires	tCO ₂ e	1'304
8. Immeubles loués en amont	tCO ₂ e	189
Scope 3 Aval		
9. Transport et distribution	tCO ₂ e	0
10. Traitement des produits vendus	tCO ₂ e	0
11. Utilisation des produits vendus	tCO ₂ e	0
12. Déchets générés par la fin de vie des produits	tCO ₂ e	0
13. Immeubles loués en aval	tCO ₂ e	376
14. Franchises	tCO ₂ e	0
15. Investissements	tCO ₂ e	246'969
Total Scope 3 (hors investissements)	tCO ₂ e	3'450
TOTAL (hors investissements)	tCO ₂ e	4'278
TOTAL	tCO ₂ e	251'247

Comme indiqué plus haut, le bilan carbone de 2023 indique que les principales sources d'émission de CO₂ hors investissements sont liées aux trajets pendulaires et aux déplacements professionnels, aux immeubles ainsi qu'aux achats de biens et de services.

Notes concernant le bilan carbone :

- Nous continuerons en 2024 à investir pour améliorer la qualité des données de notre bilan carbone.
- Les données de consommation d'électricité pour les bâtiments occupés par Assura ont été extraites des relevés des fournisseurs, tandis que les données de consommation pour les immeubles locatifs ont été obtenues par l'intermédiaire des agences immobilières. La répartition des types d'électricité consommée (renouvelable et

Informations sous-jacentes au bilan carbone

Consommation absolue	Unités	2023
Électricité	GWh	2.07
- dont électricité de source durable	GWh	2.04
Chauffage		
- Mazout	GWh	1.73
- Gaz	GWh	3.23
- Autre	GWh	0.30
Eau	m ³	34'249
Papier	t	276
Déchets	t	155
Déplacements professionnels	Mio de km	3.4
Émissions CO₂	Unités	2023
Électricité	tCO ₂ e	41
- dont électricité de source durable	tCO ₂ e	35
Chauffage		
- Mazout	tCO ₂ e	743
- Gaz	tCO ₂ e	576
- Autre	tCO ₂ e	28
Eau	tCO ₂ e	26
Papier	tCO ₂ e	332
Déchets	tCO ₂ e	54
Déplacements professionnels (déplacements avec véhicules d'entreprise inclus)	tCO ₂ e	747
Trajets pendulaires	tCO ₂ e	1'304

non renouvelable) provient du mix énergétique offert par chaque entreprise d'électricité avec laquelle Assura a des contrats de service.

- Les données concernant la consommation et les émissions de CO₂ liées au chauffage ont été extraites des rapports d'audit énergétique réalisés dans divers bâtiments appartenant à Assura ainsi que des relevés des agences immobilières. Lorsque les données n'étaient pas disponibles, des estimations ont été faites sur la base de la consommation moyenne par mètre carré en Suisse pour l'électricité et le chauffage.
- Les émissions liées aux déplacements professionnels ont été calculées sur la base des notes de frais et des déplacements moyens de la force de vente interne. La force de vente externe n'a pas été prise en compte en 2023 en raison de la difficulté à saisir de telles données sachant que les véhicules ne sont pas seulement utilisés pour vendre des produits d'Assura.
- Les émissions liées aux trajets pendulaires des 1'590 ETP travaillant chez Assura en 2023 ont été estimées. Un facteur de 1.2 tonne de CO₂e / ETP a été utilisé, ce qui correspond à une moyenne empirique pour les entreprises de services en Suisse romande (source : Climate Services); une réduction de 32% a été appliquée pour le télétravail (0.82 tonne de CO₂e / ETP). Un facteur de 1.5 tonne de CO₂e est utilisé pour les entreprises industrielles plus éloignées des axes urbains. Un questionnaire sur la mobilité sera lancé en 2024 pour obtenir des données précises sur les types de mobilité choisis et les kilomètres parcourus par les employés d'Assura; un plan de mobilité sera ensuite mis en œuvre pour réduire l'empreinte CO₂.
- Le Fonds de prévoyance d'Assura, ayant sa propre gouvernance, n'a pas été intégré au bilan carbone du Groupe Assura ni à ce rapport non financier de manière générale.

Investissements en capitaux

Couverture en %	Émissions financées en tCO ₂ e année 2023 selon couverture actuelle
Assura SA 52% – Assura-Basis 58.8%	246'969

Objectifs de réduction des émissions de CO₂

Dans ce premier rapport sur les questions non financières, Assura n'a pas souhaité émettre d'objectifs chiffrés en ce qui concerne la réduction des émissions de CO₂, même si les initiatives qui y sont mentionnées y contribuent. C'est notamment le cas des décisions liées à l'évolution de la flotte de véhicules, à la définition d'un plan de mobilité (voir chapitre sur les transports) et à l'allongement du délai minimal pour le renouvellement des téléphones mobiles mis à disposition de certains employés. En ce qui concerne les investissements, l'ensemble du parc immobilier fait l'objet d'une stratégie visant à réduire son impact environnemental et les exclusions appliquées au portefeuille d'investissement visent une réduction des émissions financées. Enfin, les initiatives pour réduire l'impact environnemental des produits d'assurance sont décrites dans le chapitre 4.4.6.

Note générale sur les indicateurs et objectifs

Assura est en train de travailler sur d'autres indicateurs et objectifs qui seront publiés dans la prochaine édition du rapport sur les questions non financières.

7 Annexes

7.1. Abréviations

AFA	Association pour la formation professionnelle en assurance
ALM	Asset and Liability Management
ASA	Association suisse d'assurances
AOS	Assurance obligatoire des soins
CO₂	Dioxyde de carbone
CO₂e	CO ₂ équivalent
ESG	Questions d'environnement, de société et de gouvernance
FATF	Financial Action Task Force
LAMal	Loi sur l'assurance-maladie
MSCI	Anciennement Morgan Stanley Capital International
SLAM	Swiss Life Asset Managers
ORSA	Own Risk and Solvency Assessment
TCFD	Task Force on Climate-Related Financial Disclosures
UNGC	United Nations Global Compact
UNICEF	United Nations Children's Fund

7.2. Glossaire

Accord de Paris

L'Accord de Paris est un traité international juridiquement contraignant portant sur les changements climatiques. Il a été adopté par 196 Parties lors de la COP 21, la Conférence des Nations unies sur les changements climatiques qui s'est tenue à Paris, France, le 12 décembre 2015. Il est entré en vigueur le 4 novembre 2016. Son objectif primordial est de maintenir « l'augmentation de la température moyenne mondiale bien en dessous de 2 °C au-dessus des niveaux préindustriels » et de poursuivre les efforts « pour limiter l'augmentation de la température à 1.5 °C au-dessus des niveaux préindustriels » (L'Accord de Paris. Repéré le 20.02.24 à : <https://unfccc.int/fr/a-propos-des-ndcs/l-accord-de-paris>).

Climat, environnement, nature

Dans la perspective du TCFD, le climat se réfère aux changements climatiques, tandis que l'environnement intègre d'autres dimensions. La nature peut être comprise comme comprenant la biodiversité, le changement climatique et les écosystèmes.

Développement durable

On se réfère à la définition du développement durable telle qu'elle a été formulée en 1987 par la Commission mondiale sur l'environnement et le développement (Commission Brundtland) dans son rapport « Notre avenir à tous » : « Le développement durable est un développement qui répond aux besoins du présent

sans compromettre la capacité des générations futures de répondre aux leurs » (1987 : Le rapport Brundtland. Repéré le 20.02.24 à : <https://www.are.admin.ch/are/fr/home/media-et-publications/publications/developpement-durable/brundtland-report.html>).

Efficacité (ou « efficience ») énergétique

L'utilisation la plus efficace et la plus économe possible de l'énergie (Efficacité énergétique. Repéré le 20.02.24 à : <https://www.bfe.admin.ch/bfe/fr/home/approvisionnement/efficacite-energetique.html>).

Émissions financées

En septembre 2019, le Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF) a été lancé à l'échelle mondiale afin d'harmoniser les méthodes de comptabilisation des gaz à effet de serre (GES) et de permettre aux institutions financières de mesurer et de divulguer de manière cohérente les émissions de GES financées par leurs prêts et investissements. Ces émissions sont également appelées émissions financées ou impact climatique du portefeuille (The Global GHG Accounting & Reporting Standard for the Financial Industry).

Gaz à effet de serre

Gaz contribuant à l'effet de serre en absorbant le rayonnement infrarouge (Glossaire des normes GRI 2022 (français), GRI).

Impact

Effet que l'organisation a ou pourrait avoir sur l'économie, l'environnement et les personnes, y compris sur les droits de l'Homme, qui peut à son tour indiquer sa contribution (négative ou positive) au développement durable (Glossaire des normes GRI 2022 (français), GRI). À noter que dans le présent rapport, le mot « impact » se substitue à « impacts, risques et opportunités » qu'il faudrait formellement utiliser dans une approche de double matérialité.

Matérialité

Issu du registre de l'audit financier, le terme « matérialité » peut se traduire par « pertinence ».

Matrice de matérialité

Outil permettant d'identifier quels thèmes de développement durable sont les plus pertinents pour l'organisation et ses parties prenantes en évaluant l'impact de ces thèmes sur l'environnement et la société (perspective appelée « inside-out ») tout en considérant aussi comment ses enjeux influencent l'organisation (perspective dite « outside-in »).

Parties prenantes

Personne ou groupe dont les intérêts sont affectés ou pourraient être affectés par les activités de l'organisation (Glossaire des normes GRI 2022 (français), GRI).

Protocole GES (ou GHG Protocol)

Le Protocole GES établit des cadres normalisés mondiaux complets pour mesurer et gérer les émissions de gaz à effet de serre (GES) provenant des activités, des chaînes de valeur et des mesures d'atténuation des secteurs privé et public (About us. Repéré le 20.02.24 à <https://ghgprotocol.org/about-us>).

Risques de transition

Les risques de transition surviennent en raison des changements vers une économie limitant les émissions de gaz à effet de serre.

Risques physiques

Les risques physiques surviennent en raison des impacts physiques liés au changement climatique.

Scope

Pour contribuer à délimiter les sources d'émissions directes et indirectes, améliorer la transparence et donner un sens aux différentes utilisations tant internes qu'externes, trois « champs d'applications » (scopes en anglais) ont été définis pour comptabiliser et présenter les gaz à effet de serre (Le Protocole de gaz à effet de serre. Repéré le 20.02.24 à : https://ghgprotocol.org/sites/default/files/2022-12/ghg_protocol_french-2001.pdf).

7.3. Aide à l'identification des exigences réglementaires de l'art. 964b al. 2

Art. 964b. al. 2	Chapitres ou éléments dans le rapport sur les questions non financières d'Assura
Description du modèle commercial de l'entreprise	Voir chapitres 2.1., 2.2., 2.3., 3.1., 4., 4.1.
Description des concepts appliqués en ce qui concerne les questions mentionnées à l'al. 1, y compris les procédures de diligence mises en œuvre	<p>Concepts appliqués Voir chapitre 4.2. : formulation d'une stratégie en trois piliers qui permet de couvrir les questions environnementales, sociales et de gouvernance pour chacun des piliers.</p> <p>Procédures de diligence Voir chapitres 4.4., 4.5., 4.6. :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questions environnementales : bilan carbone; exclusions dans les investissements; actions sur les initiatives pour réduire l'impact environnemental et climatique des opérations directes d'Assura; expertises énergétiques du parc immobilier. • Questions sociales: déploiement de la mission d'Assura dans son rôle d'assureur au niveau de ses produits d'assurance et de ses relations avec les parties prenantes; d'autres procédures de diligence propres au secteur devront être mises en œuvre lorsqu'elles seront mieux définies. • Questions de personnel: diverses démarches en lien avec la santé au travail; collaboration de la Direction avec les représentants du personnel; offres de formation, développement et bonnes pratiques de management; politique de rémunération, d'égalité salariale et d'accès aux postes à responsabilités définie; code de déontologie formalisé et éthique au travail définie; bonnes pratiques appliquées concernant la protection des données et le respect de la vie privée. • Respect des droits de l'Homme: procédures de diligence adaptées au faible risque de par l'implémentation et les activités d'Assura basées uniquement en Suisse. Assura se procure par ailleurs de manière accessoire des biens et des services à l'étranger, qui plus est majoritairement dans les pays classifiés comme « basiques » - indiquant que le risque de travail des enfants est faible - dans l'indice de l'Unicef Children's Rights in the Workplace; exclusions dans les investissements. • Lutte contre la corruption: code de déontologie formalisé; système de sécurité de l'information; système d'alertes internes; attestation d'intégrité des membres du Conseil d'administration; pas d'autres procédures de diligence au niveau de la corruption dans la chaîne de valeur.
Description des mesures prises en application de ces concepts ainsi qu'une évaluation de l'efficacité de ces mesures	<p>Mesures prises Voir chapitre 4.2. : Objectifs fixés pour les trois piliers. D'autres objectifs sont en cours de validation et seront communiqués dans le rapport sur les questions non financières en 2025.</p> <p>Évaluation de l'efficacité des mesures Voir chapitres 4.4., 4.5., 4.6. :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Questions environnementales: surveillance des émissions de CO₂ (y compris émissions financées) par un bilan carbone mené annuellement; score ESG MSCI. • Questions sociales: évaluation de la qualité de service; performance à atteindre dans le contrôle des factures des prestations de soins; certification Cicero; contrôles aléatoires pour garantir un service de qualité; examen de l'économicité des prestations des médecins; collaboration avec tarifsuisse pour la négociations des tarifs des fournisseurs de soins; contrôle du respect des exclusions dans les investissements. Les concepts en lien avec les questions sociales vont être développées en 2024 et, par conséquent, les mesures et l'évaluation de leur efficacité aussi. • Questions de personnel: contrôle des heures supplémentaires; vérification annuelle de l'égalité salariale; évaluation des formations internes par un test, notamment pour les formations sur la déontologie et la protection des données. • Respect des droits de l'Homme: implémentation et activités d'Assura uniquement en Suisse et Assura se procure de manière accessoire des biens et des services à l'étranger, qui plus est majoritairement dans les pays classifiés comme « basiques » – indiquant que le risque de travail des enfants est faible – dans l'indice de l'Unicef Children's Rights in the Workplace, donc évaluation limitée de l'efficacité des mesures; contrôle du respect des exclusions dans les investissements. L'évaluation de l'efficacité des mesures en lien avec le respect des droits de l'Homme va être renforcée en 2024 au niveau de la chaîne de valeur. • Lutte contre la corruption: contrôle de l'application du code de déontologie; bonnes pratiques concernant la sécurité de l'information; communication annuelle concernant l'existence du système d'alerte interne; investigation menée en cas de dénonciation d'un cas de fraude interne; comparaison annuelle du nombre de cas de corruption.
Description des principaux risques liés aux questions mentionnées à l'al. 1 et la manière dont l'entreprise gère ces risques; les risques déterminants sont: a. ceux qui découlent de l'activité propre de l'entreprise, et b. lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, ceux qui découlent de ses relations d'affaires, de ses produits ou de ses services	Voir chapitre 5
Indicateurs clés de performance dans les domaines mentionnés à l'al. 1, qui sont déterminants pour l'activité de l'entreprise	Voir chapitre 6

Impressum

Edition
Groupe Assura
Avenue C.-F. Ramuz 70
1009 Pully
assura.ch

Mai 2024

