

assura.

Groupe Assura
Rapport de
durabilité 2024

Sommaire

Message du président et du directeur général	5
À propos de ce rapport	6
Le Groupe Assura	7
Mission et valeurs	8
Description des activités d'Assura	9
Gouvernance	10
Structure et fonctions de contrôle	10
Fondation Assura : actionnariat et soutiens philanthropiques	12
Stratégie	13
Description de la stratégie du Groupe Assura	13
Durabilité : modalités d'opérationnalisation et objectifs	14
Matrice de matérialité d'Assura et méthodologie	15
Pilier 1 – Assura en tant qu'assureur	16
Pilier 2 – Assura au niveau de ses opérations	18
Pilier 3 – Assura en tant qu'investisseur institutionnel	22
Gestion des risques	24
Gestion des risques ESG : évaluation actuelle	24
Scénarios climatiques et résilience	26
Gestion de la continuité	28
Indicateurs et objectifs	29
Relatifs aux questions sociales, de personnel, du respect des droits de l'Homme et de la lutte contre la corruption	29
Relatifs aux questions environnementales (dont bilan carbone)	30
Annexes	34
Abréviations	34
Glossaire	34
Aide à l'identification des exigences réglementaires de l'art. 964b al. 2	36
Aide à l'identification des exigences réglementaires de l'Ordonnance relative au rapport sur les questions climatiques	38

Répondre aux besoins du présent sans compromettre la capacité des générations futures : c'est sur ce principe fondamental que reposent, de par le monde, les principales décisions et initiatives destinées à relever les défis de la durabilité. Des défis interdépendants qui touchent à tous les aspects de la vie en société et que seule une mobilisation de tous les acteurs permettra de relever.

Sa mobilisation, Assura l'inscrit en phase avec sa stratégie d'entreprise et sa proposition de valeur, avec le domaine de la santé et avec les différentes parties prenantes de l'entreprise, au premier rang desquelles se trouvent ses clientes et clients.

Formalisée pour la première fois via notre rapport sur les questions non financières 2023, la volonté d'ancrer à long terme la durabilité à tous les niveaux de notre entreprise s'est traduite en 2024 par de nouvelles analyses et initiatives qui ont permis de solidifier le socle sur lequel nous allons bâtir nos actions concrètes en 2025.

Ainsi, les rôles et responsabilités dans la mise en œuvre de la stratégie de durabilité ont été formalisés, une gouvernance claire étant fondamentale pour donner de la force à un engagement et l'inscrire dans la durée.

Par ailleurs, les importantes analyses menées au cours de l'année 2024 ont permis d'affiner le bilan carbone et les risques environnementaux de notre entreprise. De plus, les mesures identifiées pour réduire l'impact environnemental ont été intégrées au plan de décarbonation de nos opérations.

Enfin, parce qu'au sein d'une entreprise comme ailleurs, les avancées en faveur de la durabilité sont l'affaire de toutes et tous, les collaboratrices et collaborateurs d'Assura ont suivi une formation en ligne validée par un test sur ce sujet d'actualité.

Les avancées 2024, les travaux en cours et nos objectifs en faveur d'une durabilité toujours renforcée de nos activités sont détaillés dans le présent rapport, dont le contenu est en adéquation avec l'article 964 du Code des obligations et avec l'Ordonnance relative au rapport sur les questions climatiques.

Ce rapport illustre aussi nos engagements en tant qu'employeur, notre attachement à la défense d'un système d'assurance-maladie solidaire et efficient ainsi que notre détermination à accompagner nos clients et à leur offrir un service de premier ordre.

Bruno Pfister
Président du Conseil
d'administration

Ruedi Bodenmann
Directeur général

À propos de ce rapport

Ce rapport non financier (ci-après : rapport de durabilité) 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, ainsi qu'à 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 – y compris climatiques –, sociales et de personnel, du respect des droits de l'Homme ainsi que de la lutte contre la corruption, selon les trois piliers qui opérationnalisent la stratégie d'Assura dans ce domaine : Assura en tant qu'assureur ; Assura au niveau de ses opérations ; Assura en tant qu'investisseur institutionnel.

Piliers d'Assura	Chapitres du présent rapport	Buts selon art. 964b al. 1 CO et Ordonnance relative au rapport sur les questions climatiques
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, y compris climatiques
Assura au niveau de ses opérations	4.5.1. Questions liées au personnel d'Assura	• Questions de personnel • Questions environnementales, y compris climatiques • Lutte contre la corruption
	4.5.2. Code de déontologie et éthique au travail	• Questions de personnel • Lutte contre la corruption • Respect des droits de l'Homme
	4.5.3. Protection des données, respect de la vie privée et sécurité de l'information	• Questions sociales • Questions de personnel • Respect des droits de l'Homme
	4.5.4. Initiatives pour réduire l'impact social, environnemental et climatique des opérations directes d'Assura	• Questions environnementales, y compris climatiques • Questions de personnel • Respect des droits de l'Homme
	4.5.5. Plan de décarbonation au niveau des opérations	• Questions environnementales, y compris climatiques • Questions de personnel
Assura en tant qu'investisseur institutionnel	4.6.1. Stratégie liée à l'impact social, environnemental et climatique des investissements	• Questions sociales • Questions environnementales, y compris climatiques • Respect des droits de l'Homme • Lutte contre la corruption
	4.6.2. Intégration des enjeux climatiques dans la stratégie et la gestion des investissements d'Assura	• Questions environnementales, y compris climatiques
	4.6.3. Plan de décarbonation des investissements	• Questions environnementales, y compris climatiques
	4.6.4. Immobilier direct	• Questions environnementales, y compris climatiques

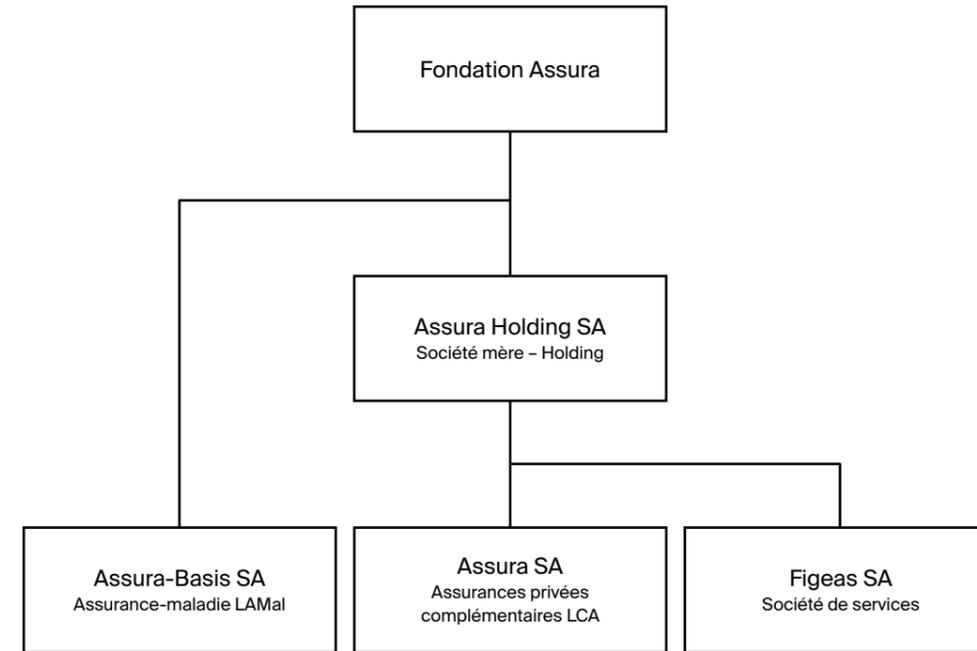
2.1. Le Groupe Assura

Depuis près de cinquante ans, Assura conseille et propose à ses clients des solutions d'assurance en Suisse.

Acteur majeur de l'assurance-maladie avec 1'578 collaboratrices et collaborateurs au 31 décembre 2024, représentant 1'472 équivalents plein temps, 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. Mission et 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.

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.

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.

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'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

Assura intègre la durabilité dans ses activités, en réduisant autant que possible son empreinte environnementale.

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

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 une conduite et un fonctionnement optimaux des affaires. Les rôles et responsabilités dans la mise en œuvre de la stratégie de durabilité ont été clarifiés par une directive interne validée en 2024.

Conseil d'administration

Le Conseil d'administration est nommé 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. Au 1^{er} janvier 2025, le Conseil administration comptait cinq membres. Dans le domaine de la durabilité – y compris des enjeux climatiques –, 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 durabilité et sa gestion opérationnelle.

Durant l'année 2024, le Conseil d'administration a été consulté et informé de manière régulière de l'avancée des différents projets en lien avec la durabilité, dont le présent rapport.

Le Conseil d'administration compte trois comités : le Comité d'audit et des risques, le Comité de placements et le Comité de nomination et de rémunération. À l'intention du Conseil d'administration, le Comité d'audit et des risques valide le rapport de durabilité et préavise la matrice des risques de durabilité.

Direction générale

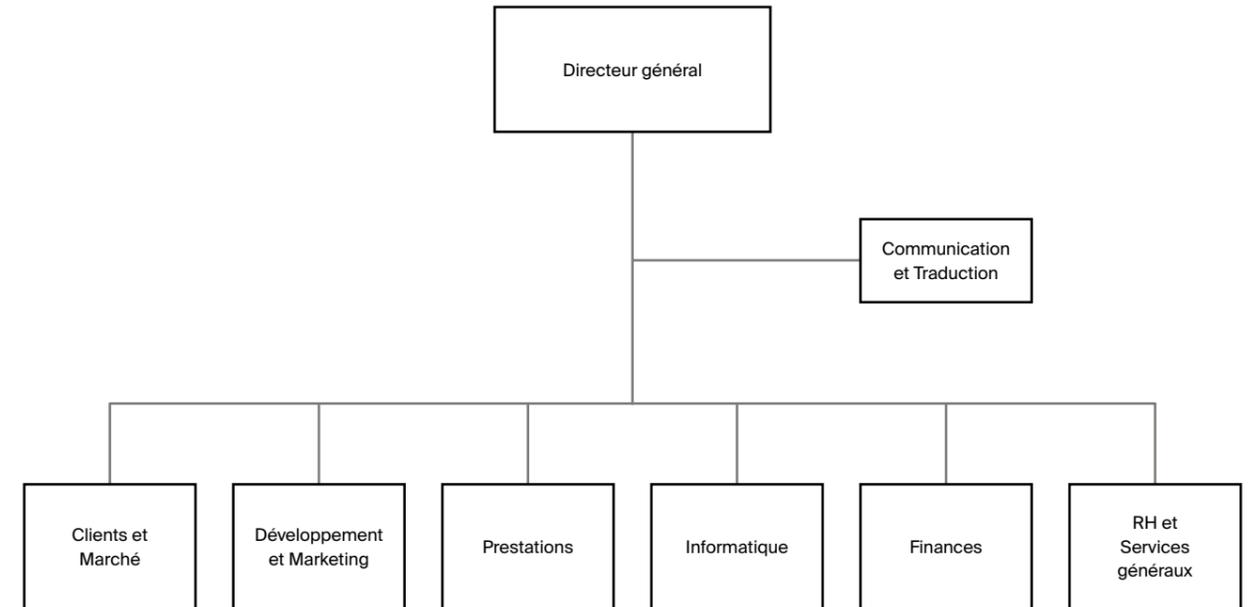
La Direction générale compte sept membres représentant les principaux domaines d'activité d'Assura et nommés par le Conseil d'administration. La Direction générale est responsable de la mise en œuvre de la stratégie, y compris de la stratégie de durabilité, ainsi que de la conduite des affaires et de la gestion opérationnelle des sociétés du Groupe. Dans ce cadre, elle décide des initiatives prioritaires dans le domaine de la durabilité – y compris des enjeux climatiques – et en fait le suivi.

Par ailleurs, la Direction générale valide, à l'intention du Conseil d'administration, les décisions stratégiques liées au plan de décarbonation du Groupe et met en œuvre la stratégie de gestion des risques environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG).

Les thèmes de la matrice de matérialité du Groupe Assura ainsi que les thèmes réglementaires non compris dans la matrice de matérialité du Groupe sont gérés de concert par le responsable de la durabilité et les directeurs désignés à cet effet. Ensemble, ils informent la Direction générale des thèmes traités, au minimum une fois par année.

Enfin, le Service Durabilité et la fonction Gestion des risques informent annuellement la Direction générale des risques de durabilité, y compris des risques climatiques.

Organigramme fonctionnel



Service Durabilité

Le Service Durabilité, sous la conduite du responsable de la durabilité, est rattaché à la Direction Ressources humaines et Services généraux. Il a pour mission de proposer la stratégie de durabilité d'Assura et, une fois celle-ci validée, de superviser sa mise en œuvre. Par ailleurs, le responsable de la durabilité conduit le Comité de coordination des activités de durabilité et gère, avec les directeurs désignés, les thèmes de la matrice de matérialité qui leur sont alloués. Le responsable de la durabilité a suivi en 2024 une formation spécialisée certifiée dans le domaine des investissements responsables.

Comité de coordination des activités de Durabilité

Le Comité de coordination des activités de durabilité est composé du responsable du Service Durabilité, de la responsable des Placements, de la trésorerie et ALM et d'un collaborateur représentant chacune des entités suivantes : Gestion des risques, Services Facility Management, Service Développement Produits et Services, Service RH Opérations et Service Communication. D'autres services peuvent être invités de manière ad hoc, tels que le Service Stratégie, le Secteur Juridique, la fonction Compliance et le Service Formation.

Les membres du comité, sous la direction du responsable du Service Durabilité, évaluent les conséquences des exigences réglementaires en matière de durabilité dans leur domaine de compétences et prennent les mesures pour s'y conformer. Se réunissant six fois par an, les membres échangent sur leurs activités respectives liées à la durabilité, coordonnent la mise en œuvre des sujets impliquant plusieurs services et informent leurs services respectifs des nouvelles exigences réglementaires.

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 une conduite et un fonctionnement 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 philanthropiques

La Fondation Assura, indépendante et à but non lucratif, est l'actionnaire principal d'Assura, l'autre actionnaire étant la Fondation de prévoyance du Groupe Assura qui possède 10% des actions d'Assura SA.

Les moyens de la Fondation Assura 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 dons qui lui sont adressées. En effet, parallèlement à son rôle d'actionnaire, la Fondation Assura poursuit une œuvre caritative en soutenant 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 2024, la Fondation Assura a alloué des soutiens financiers à 35 projets d'utilité publique pour un montant total de CHF 345'000.-. Les bénéficiaires sont tous établis en Suisse. Il s'agit, par exemple, des Cartons du Cœur, association en faveur de laquelle les employés d'Assura se sont aussi mobilisés en 2024, en collectant 700 kg de denrées alimentaires.

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.

4.1. Description de la stratégie du Groupe Assura

Afin d'accomplir 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 de chacun. 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.

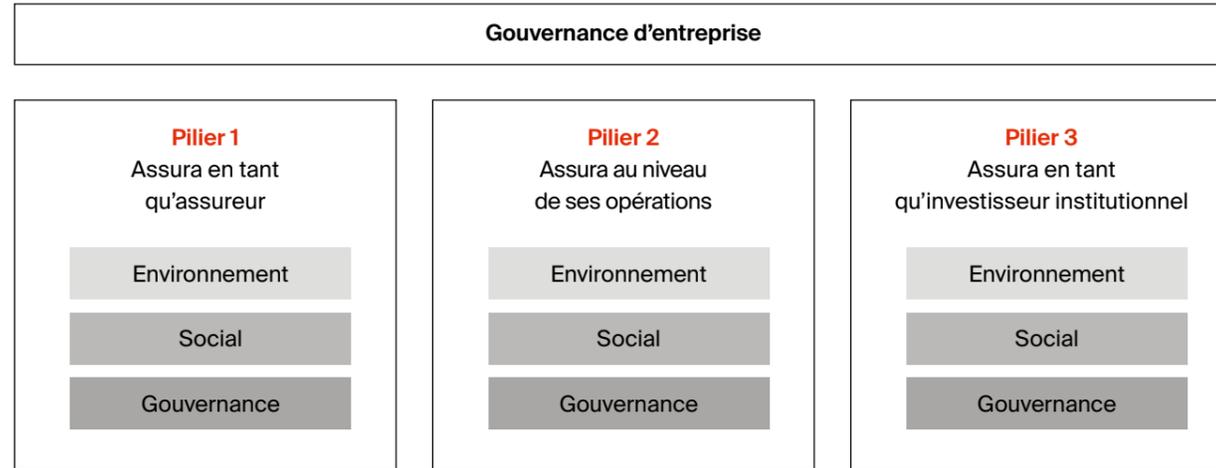
Le quatrième axe de la stratégie porte sur l'innovation et le développement des produits. Il est intrinsèquement lié au précédent, des produits innovants et modulaires étant indispensables pour se différencier et se positionner favorablement sur le marché, tant dans le domaine de l'assurance de base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

En 2024, la stratégie de durabilité d'Assura a fait l'objet d'un workshop avec la Direction générale et d'une présentation officielle à cet organe. Les échanges qui ont eu lieu à ces occasions permettront de formaliser cette stratégie en 2025. Elle sera ensuite implémentée dans le cadre des trois piliers présentés ci-après (section 4.2.).

4.2. Durabilité : modalités d'opérationnalisation et objectifs

Notre approche dans le domaine de la durabilité repose sur les trois piliers décrits ci-dessous. Chacun d'entre eux intègre des objectifs environnementaux, sociaux et de gouvernance ainsi que 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
 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.

Accompli en 2024 :

- Identification de critères environnementaux et sociaux découlant de la matrice de matérialité d'Assura et leur intégration dans une check-list utilisée lors du développement de nouveaux produits et services

Pilier 2
Assura au niveau des opérations
 Assura entend améliorer constamment sa performance au niveau de ses opérations. Au niveau durabilité, cette performance intègre des éléments de deux ordres : la gestion des ressources humaines et celle de l'impact environnemental.

Accompli en 2024 :

- Travaux destinés à intégrer la durabilité dans la stratégie RH
- Lancement d'une formation sur la durabilité obligatoire pour toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs

Pilier 3
Assura en tant qu'investisseur
 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).

Accompli en 2024 :

- Mesure de l'impact environnemental des 19 biens immobiliers du portefeuille avec un résultat de 26.5 kg CO₂/m²
- Réalisation de premières analyses, par classes d'actifs, pour définir le plan de décarbonation des investissements
- Suivi d'une formation sur les investissements responsables par les équipes spécialisées

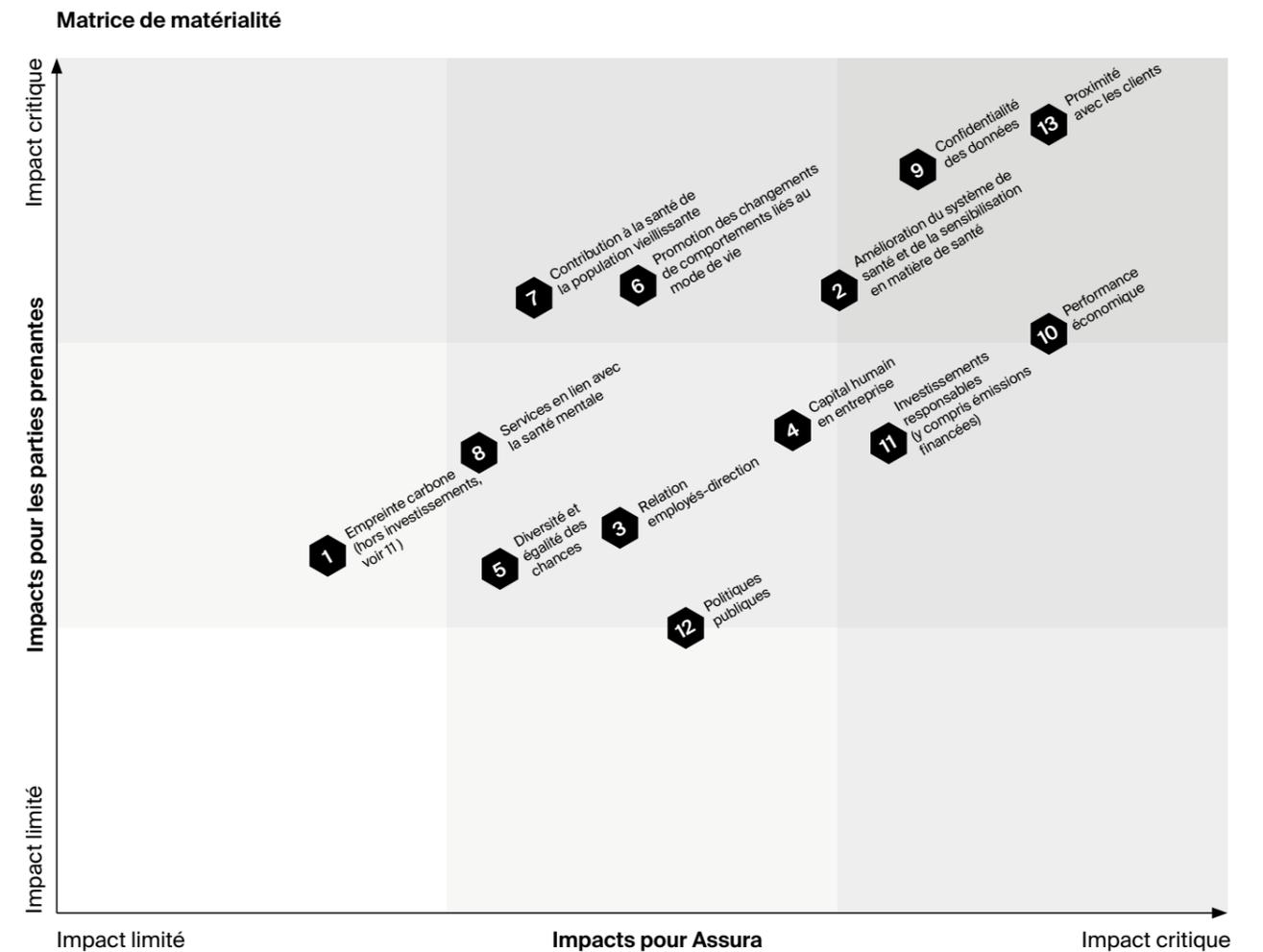
Transversal aux trois piliers

- Risques ESG – y compris climatiques – analysés et décrits
- Gouvernance Durabilité définie via une directive
- Données ESG et processus de récolte des données définis via une directive
- Premières analyses concernant les scénarios climatiques menées

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 désormais partie intégrante des trois piliers qui opérationnalisent la stratégie de durabilité d'Assura.

La matrice d'Assura 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 et pour ses parties prenantes, notamment les clients dont l'avis a été évalué par un ensemble de collaborateurs étant en contact régulier avec les clients d'Assura et qui sont ainsi particulièrement 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.



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 et climatiques
- 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 4, 9 et 11 : le respect des droits de l'Homme
- les thèmes 2, 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 près 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.

L'identification et le développement de nouveaux produits suivent un processus défini. Des questions relatives aux critères ESG ont été intégrées dans ce processus en tant qu'éléments fixes afin de prendre en compte la durabilité dans ce cadre. Les critères ESG utilisés sont basés sur la matrice de matérialité d'Assura et couvrent notamment les thèmes suivants : la prise en compte du vieillissement de la population dans l'accès aux prestations de santé, la promotion des changements de comportements liés au mode de vie, l'amélioration du système de santé et de la sensibilisation en matière de santé.

Les modèles PreventoMed et QualiMed lancés ces dernières années sont particulièrement représentatifs d'une telle approche. En effet, avec son 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 qui oriente 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.

En 2024, deux nouveaux produits ont enrichi l'offre d'Assura, notamment Assura Lexa, un produit d'assurance juridique qui couvre divers domaines tels que le droit privé, le droit des patients et le droit de la circulation, avec des options modulaires adaptées aux besoins des clients et un tarif avantageux pour les seniors.

4.4.3. Relations 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. Depuis le 1^{er} septembre 2024, l'Ordonnance sur la réglementation de l'activité des intermédiaires d'assurance et la modification de l'Accord de branche sont entrés en vigueur.

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 moyen de contrôle et d'amélioration de la qualité des conseils et des processus.

4.4.4. Relations 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. Concernant particulièrement les assurances complémentaires hospitalisation, Assura propose des produits assortis de listes d'établissements hospitaliers qui respectent ces impératifs tarifaires et de transparence.

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'économie 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. Relations avec les associations d'assureurs

Assura est membre de la nouvelle faitière prio.swiss, de santésuisse 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 de prio.swiss et de santésuisse. Elle bénéficie aussi d'autres services fournis par santésuisse.

Assura 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 « 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 santésuisse à l'examen de l'économie des prestations des médecins. Il s'agit notamment de détecter et de régler les cas de polypragmasie, autrement dit les situations dans lesquelles 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 et de leur incidence sur la prime des assurés.

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

En 2024, 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 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 expédiée par voie postale mais déposée sur l'Espace Client en ligne.
- Deux actions supplémentaires, par le biais de campagnes par courrier électronique et d'un jeu concours, ont été menées en 2024 pour inciter les clients d'Assura à passer au 100% digital.
- 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, sans compter l'impact social positif pour les personnes ayant une mobilité réduite en raison de leur santé ou de leur activité professionnelle.

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. La stratégie RH qui sera implémentée en 2025 intégrera les critères de durabilité.

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, le temps de travail pour un poste à 100% est fixé à 40 heures par semaine avec une possibilité de home office de deux jours. Une directive interne sur le temps de travail rappelle les dispositions légales et les responsabilités au sein de l'entreprise liées à la gestion du temps, notamment en ce qui concerne les heures supplémentaires. Assura surveille de près le volume d'heures travaillées afin de prévenir tout risque de surmenage et un système de contrôle est mis en place pour garantir le respect des normes légales. En cas d'heures supplémentaires exceptionnelles, il est demandé aux managers de veiller à leur compensation par un temps de repos adapté.

En 2024, Assura a dispensé une série de formations sur le thème de la santé au travail. Celles-ci comprenaient un module dédié à la protection de la santé ainsi qu'un autre, plus spécifique, consacré à la gestion du temps de travail.

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 du temps de travail, 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, structurés sur plusieurs années, auxquels participent toutes les personnes conduisant une équipe d'au moins cinq collaborateurs.

En 2024, les collaboratrices et collaborateurs d'Assura ont suivi un e-learning obligatoire sur la durabilité, réalisé grâce à la contribution de différents experts. Un suivi a été mis en place pour atteindre une participation de plus de 90% des collaborateurs. Cet e-learning a été introduit par une vidéo rappelant les enjeux de la durabilité pour Assura. Des modules complémentaires sont aussi à la disposition des collaboratrices et collaborateurs.

Politique de rémunération et égalité salariale

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 supérieurs et la Direction.

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, a été mise en place et a fait l'objet d'une communication aux collaboratrices et collaborateurs. Est également prévue une communication annuelle à l'ensemble du personnel rappelant l'existence du système d'alerte interne. Les processus internes d'alerte et de gestion de la fraude sont réunis auprès de la fonction Compliance. En cas de dénonciation, une investigation est menée afin de prendre les mesures appropriées.

Par ailleurs, les membres du Conseil d'administration et de la Direction générale ainsi que les personnes occupant des postes sensibles au sein de l'entreprise doivent signer une attestation d'intégrité au début de leur collaboration avec Assura. Cette attestation renouvelée chaque année couvre, entre autres, les conflits d'intérêts, les mandats exercés pour d'autres entités, les cadeaux reçus et d'éventuelles procédures judiciaires en cours. Depuis 2024, les membres du Conseil de Fondation signent, eux aussi, une attestation d'intégrité tous les trois ans.

À noter encore qu'Assura n'a eu connaissance d'aucun cas de corruption durant l'exercice sous revue.

4.5.3. Protection des données, respect de la vie privée et sécurité de l'information

En tant qu'acteur engagé au sein du système de santé suisse, Assura met en œuvre les bonnes pratiques concernant la sécurité de l'information. Ces mesures de sécurité permettent de garantir la confidentialité, la disponibilité et l'exactitude des données qui nous sont confiées, en particulier celles concernant la santé de nos assurés. Il s'agit d'une garantie essentielle en termes de gouvernance dans une approche de durabilité.

En 2024, Assura a renforcé ses processus, sa gestion de projets et sa réglementation interne en lien avec

son système de protection des données, notamment par l'introduction d'un nouveau règlement dédié à la sécurité de l'information. Assura a aussi poursuivi la mise à niveau de son système d'information et ses actions de sensibilisation à la sécurité de l'information destinées aux collaboratrices et collaborateurs du Groupe. Des exercices de gestion de crise de sécurité de l'information ont été réalisés pour améliorer notre résilience opérationnelle. Enfin, Assura a procédé à la révision de plusieurs contrats avec ses partenaires pour une mise en conformité relative aux exigences de la LPD révisée. La Déclaration de protection des données est accessible sur [assura.ch](https://www.assura.ch).

4.5.4. Initiatives pour réduire l'impact social, environnemental et climatique des opérations directes d'Assura

L'impact environnemental et climatique des opérations d'Assura est présenté ci-dessous.

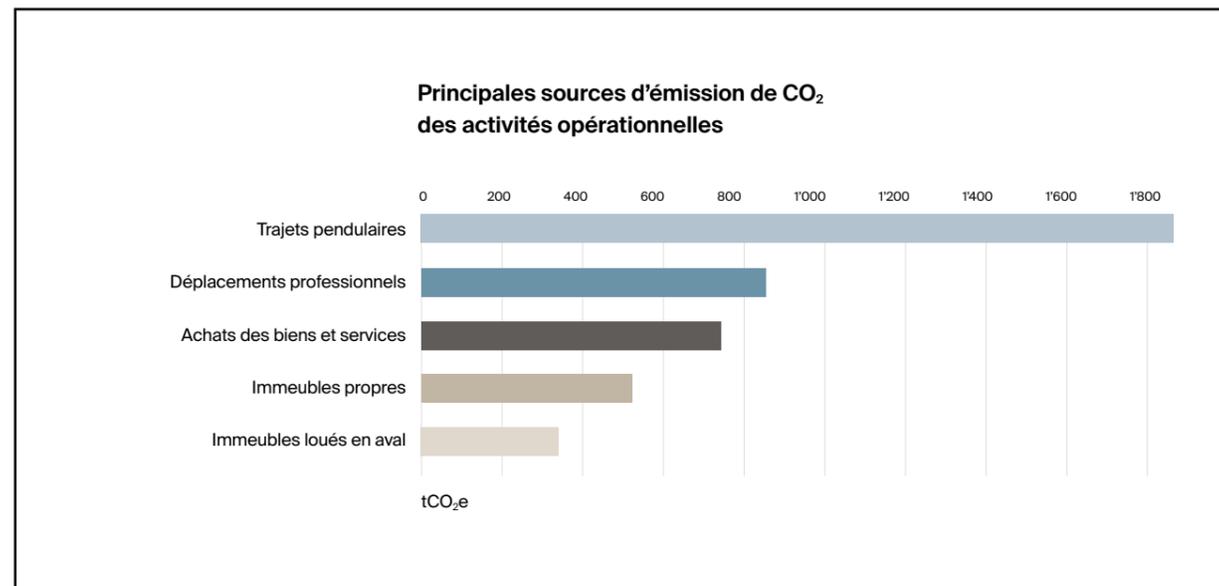
Bilan carbone

Dès 2022, Assura a réalisé 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. En ce qui concerne la méthodologie de comptabilisation des émissions de CO₂, Assura suit le Protocole des gaz à effet de serre (Protocole GES).

En 2024, Assura a mesuré une émission de 4'588 tonnes de CO₂ hors investissements. Les principales sources d'émission, à savoir les émissions indirectes du scope 3 hors investissements, sont liées aux trajets pendulaires, aux déplacements professionnels, aux immeubles et aux achats de biens et services. Des informations complémentaires sont données dans le graphique ci-dessous, dans les sous-chapitres suivants et en pages 30, 31 et 32. Les informations concernant plus spécifiquement les bâtiments dont Assura est propriétaire se trouvent au chapitre 4.6.4.

Émissions financées

Les émissions financées liées aux investissements sont traitées séparément du reste du bilan carbone d'Assura. Ces émissions, avec une couverture de portefeuille de plus de 70%, représentent 381'981 tonnes de CO₂, dont 43'146 pour le scope 1, 8'186 pour le scope 2 et 330'343 pour le scope 3 des investissements d'Assura, hors investissements gouvernementaux. Ces informations nous ont été fournies par Swiss Life Asset Managers (SLAM), à qui a été confié le mandat de



gestion des placements en capitaux d'Assura. Pour l'instant, Assura présente uniquement les émissions liées à une partie de ses investissements, de par les données fournies actuellement. Son but est d'augmenter à l'avenir le degré de couverture du portefeuille des investissements selon la disponibilité de nouvelles données et l'évolution des méthodologies.

Gestion des bâtiments et efficacité énergétique

Assura est à la fois propriétaire et locataire. Elle a naturellement davantage de marge de manœuvre pour prendre des mesures importantes quant à la rénovation et à l'efficacité énergétique des bâtiments dont elle est propriétaire. Sa stratégie concernant ce point est décrite dans le chapitre 4.6.4.

Les locaux loués sont principalement des espaces de travail. Leur impact environnemental, notamment en ce qui concerne les émissions, fait l'objet de discussions avec les propriétaires. Des mesures y sont aussi mises en place pour réduire les consommations d'eau et d'électricité, notamment grâce à des éclairages basse consommation.

En ce qui concerne les bâtiments utilisés par Assura, plus de 95% de la consommation d'électricité et environ 35% de la consommation énergétique totale proviennent de sources d'énergies durables.

Transports

Réduire le nombre et la durée des trajets et promouvoir des moyens de transport à faible impact CO₂, tels sont les objectifs fixés et s'appliquant aux trois types de déplacements effectués :

- Les véhicules d'entreprise (scope 1 du bilan carbone): Assura est propriétaire de 18 véhicules et s'engage à les remplacer progressivement par des véhicules à faibles émissions de CO₂.
- Les déplacements professionnels des employés (scope 3 du bilan carbone): d'ores et déjà, Assura encourage le recours aux transports publics pour ce type de déplacements.
- Les trajets pendulaires (scope 3 du bilan carbone): les trajets pendulaires des employés d'Assura représentent 1'854 tonnes de CO₂. Assura encourage l'utilisation des transports publics en octroyant une indemnité de CHF 80 par mois aux collaborateurs et apprentis qui y recourent pour se rendre de leur domicile à leur lieu de travail. En 2024, les données par rapport aux trajets pendulaires ont aussi été récoltées afin de définir un plan de mobilité.

Achats

Afin de limiter les impacts environnementaux des achats nécessaires à ses opérations (papier, encre, fournitures de bureau, mobilier, etc.), Assura prévoit d'intégrer des critères ESG dans ses processus d'achat.

Par ailleurs, Assura présente un faible risque en matière du respect des droits de l'Homme ainsi qu'au niveau du travail des enfants selon l'art. 964 j - I du Code suisse des obligations puisqu'elle est implantée en Suisse, propose des produits d'assurance suisses dûment validés par les autorités et 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. En 2025, Assura prendra des mesures pour réduire ce risque encore davantage.

4.5.5. Plan de décarbonation au niveau des opérations

Assura va diminuer progressivement son impact environnemental en décarbonant ses activités avec un objectif à 2030, en prenant l'année 2023 comme année de référence. Un premier plan a été élaboré en prenant en compte tous les postes du bilan carbone du Groupe Assura à l'exception des investissements (scope 3.15 du bilan carbone) dont les informations spécifiques sont fournies au chapitre 4.6.3. Pour rappel, les trois principaux postes sont, selon le bilan carbone 2023 : la mobilité pendulaire et les trajets professionnels (59%), l'immobilier direct, notamment le chauffage (21%), et les achats de biens et de services (16%). Un objectif quantitatif affiné sera présenté dans les prochains rapports de durabilité.

Parmi les mesures prévues, un plan de mobilité sera développé en 2025, notamment sur la base des données relatives aux trajets pendulaires de nos collaborateurs, récoltées et intégrées à notre bilan carbone 2024. D'autre part, l'analyse du parc immobilier d'Assura et des rénovations à entreprendre sera poursuivie. Débutée en 2023 et enrichie durant l'année 2024, elle fera l'objet de compléments en 2025 pour chiffrer plus précisément les travaux à mener et finaliser ainsi la stratégie immobilière.

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

Assura possède des actifs investis sur les marchés financiers qui lui permettent d’honorer 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).

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

Assura a confié le mandat de gestion de ses placements en capitaux à Swiss Life Asset Managers (SLAM). Ce dernier 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 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, au travers des engagements de SLAM, plusieurs leviers d’action sont déjà mis en œuvre, qui s’inscrivent dans le cadre plus général d’une volonté de prise en compte progressive et pragmatique des critères ESG dans la stratégie des placements.

Tout d’abord, des exclusions liées aux questions sociales et environnementales sont d’ores et déjà appliquées sur son portefeuille pour la sélection des 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 de toutes les entreprises dont plus de 10% du chiffre d’affaires provient de l’extraction de charbon thermique

À noter qu’au-delà de ces premières exclusions mises en œuvre de manière pragmatique dans le contexte de la sélection obligataire réalisée pour les portefeuilles d’Assura, 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 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.

Dans ce contexte, à fin 2024, le score ESG MSCI moyen des investissements Assura du portefeuille (hors liquidités, marché des devises, immobilier et dérivés qui ne sont pas inclus dans l’analyse), évalué par Swiss Life Asset Managers s’élevait à «AA», ce qui correspond à une évaluation qualifiable de «leader». Le portefeuille d’investissement n’est cependant pas géré en fonction de ce score, uniquement communiqué à titre d’information à ce stade. Aucun indicateur au niveau des notations ESG n’existe en effet dans les directives d’investissement.

Par ailleurs, Assura continue ses travaux sur la formalisation de sa stratégie de placements durables liée à l’impact social, environnemental et climatique de ses investissements. Avec le soutien de Swiss Life Asset Managers et de consultants externes spécialisés, Assura a ainsi réalisé des travaux d’analyses et d’impacts par classe d’actifs, avec comme objectif d’identifier les meilleures options de mise en œuvre des enjeux de durabilité par classe d’actifs. Dans la perspective de clarifier son ambition propre dans le cadre réglementaire applicable et de définir un plan de transition respectant notamment les échéances de 2030 et 2050, Assura a également réalisé des travaux en vue de définir une approche méthodologique adéquate et des trajectoires de références appropriées.

4.6.2. Intégration des enjeux climatiques dans la stratégie et la gestion des investissements d’Assura

En 2024, Assura a ainsi étroitement collaboré avec son gestionnaire d’actifs Swiss Life Asset Managers pour améliorer l’intégration des enjeux climatiques au sein de sa stratégie et de la gestion active de ses placements, au travers d’un certain nombre d’initiatives, aussi concernant sa gestion propre de son parc immobilier.

En ce qui concerne les risques et opportunités liés au climat, les deux analyses suivantes ont notamment été engagées en 2024 :

- D’une part, Swiss Life participe depuis 2017 à l’évaluation de la transition des capitaux dans le cadre de l’Accord de Paris (méthode PACTA). Cette évaluation est réalisée par l’Office fédéral de l’environnement (OFEV) et par le Secrétariat d’État aux affaires financières internationales (SFI).
- D’autre part, un groupe de travail d’Assura a effectué une première analyse des risques et opportunités liés au climat susceptibles d’affecter le portefeuille d’actifs. Cette analyse est pour le moment qualitative, et s’inscrit dans l’approche générale des risques de l’entreprise.

Afin de développer une meilleure maîtrise des enjeux liés au climat, et à la durabilité plus largement, Assura organise régulièrement des formations dans le domaine des investissements durables aux différents niveaux pertinents de l’entreprise, tant au niveau opérationnel que concernant les instances de gouvernance, dont la Direction et le Conseil d’administration.

Ces formations contribuent à augmenter la compréhension et la maîtrise des sujets et enjeux relatifs à la durabilité afin de garantir la pertinence des actions stratégiques retenues pour construire une trajectoire de décarbonation robuste des investissements. Elles abordent les sujets clés que sont les enjeux de conformité, les différentes méthodologies applicables en matière d’investissements et de la gestion opérationnelle des placements ou encore les modalités d’intégration des scénarios climatiques.

4.6.3. Plan de décarbonation des investissements

Assura a mené en 2024 des travaux pour formaliser sa stratégie liée à l’impact social, environnemental et climatique des investissements et définir son plan de décarbonation dans ce domaine. Sur la base des premiers résultats récoltés en 2024, elle est en train de réaliser des travaux complémentaires par classe d’actifs, avec comme objectif d’identifier les meilleures options et d’en évaluer les conséquences. Dans ce cadre, elle bénéficie du soutien de SLAM et de consultants externes spécialisés. Le plan de transition sera formalisé durant l’année 2025, en s’appuyant sur une approche méthodologique adéquate, en utilisant les trajectoires de références appropriées et en respectant les échéances 2030 et 2050.

4.6.4. Immobilier direct

Afin d’aligner son parc immobilier avec les objectifs de la Confédération helvétique pour 2030 et avec les Accords de Paris pour 2050, Assura a réalisé en 2024, sur l’ensemble de ses 19 biens immobiliers, des expertises énergétiques selon la méthodologie KBOB2022/SIA380. Cette analyse a montré que l’empreinte carbone du parc immobilier d’Assura est de 26.5 kg CO₂/m².

Cette démarche a permis d’établir un premier plan d’action priorisant les travaux nécessaires pour améliorer l’efficacité énergétique des bâtiments. En complément, un rapport a été fourni sur l’efficacité énergétique de chaque immeuble en termes de chaleur, d’électricité et d’eau et identifie les mesures d’optimisation énergétique ne nécessitant pas de travaux, telles que le réglage de la consommation de chaleur et l’installation de sous-compteurs.

Gestion des risques

Les risques ESG – y compris les risques climatiques – 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 : ceux qui pourraient affecter l'entreprise et ceux 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 a été affinée en 2024. Elle est exposée ci-dessous. À noter que les potentiels impacts négatifs d'Assura sur ses parties prenantes restent à analyser.

5.1. Gestion des risques ESG : évaluation actuelle

Pour une assurance-maladie, les risques principaux, aux niveaux environnemental – y compris risques climatiques – 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 abordée plus largement dans le chapitre 4. Assura étant une société de services, les risques environnementaux imputés aux opérations sont relativement limités.

Assura présente ci-dessous certains risques ESG, selon les thèmes présentés dans l'art. 964 du Code suisse des obligations et de l'Ordonnance relative au rapport sur les questions climatiques.

- Questions environnementales et climatiques**

Assura évalue les risques environnementaux et climatiques de manière qualitative sur trois horizons temporels : court, moyen et long terme. Ces risques sont identifiés dans le cadre de processus récurrents (processus de revue semi-annuelle des risques et processus de suivi des risques) et de manière ad hoc lorsque de nouveaux éléments apparaissent. Compte tenu de la grande incertitude liée à ces risques, ils sont classés en tant que risques émergents jusqu'à ce que l'état des connaissances et de la science permette une nouvelle évaluation. En tant que risques émergents, ils sont pas évalués en termes de probabilité et d'impact.

Comme présenté dans le tableau ci-dessous, Assura distingue les risques physiques des risques de transition. Au niveau des risques physiques, Assura mènera une réflexion sur les mesures appropriées à mettre en œuvre lorsqu'ils seront mesurables plus précisément. Concernant les risques de transition, Assura mène déjà une analyse de son portefeuille d'investissements en capitaux afin d'identifier les plus grands émetteurs de CO₂ et effectue une évaluation de l'efficacité énergétique de ses investissements immobiliers directs reflétée au chapitre 4.6.4. 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.

	Court terme (→ 2027)	Moyen terme (2028 – 2035)	Long terme (2036 – 2050)
Risques de transition			
Impact sur l'image d'Assura en raison de la non-atteinte de ses objectifs de décarbonation		X	X
Engagement trop faible d'Assura pour le climat, la nature, la société par rapport au secteur, ce qui engendre un déficit concurrentiel pour Assura, tant vis-à-vis de ses collaborateurs que de ses assurés			X
Baisse de la valeur des investissements liés aux énergies fossiles		Peut se matérialiser n'importe quand, grande incertitude	
Augmentation de la volatilité des actifs liée à la transition climatique			
Mesures fortes du législateur pour ralentir le réchauffement climatique auxquelles Assura n'arriverait pas à répondre		X	X
Baisse de valeur du parc immobilier due aux investissements à consentir au niveau énergétique		X	X
Risques physiques			
Dégradation de la qualité de l'eau, de l'air et des sols engendrant un risque pour la santé (par exemple maladies chroniques notamment respiratoires, dégradation de l'alimentation) qui entraînerait une augmentation constante des coûts de la santé			X
Propagation de maladies infectieuses et à vecteurs, mutation de bactéries et virus et multiplication de pandémies en lien avec le réchauffement climatique entraînant une augmentation des coûts de la santé			X
Chocs répétés sur la sinistralité lors d'événements climatiques répétés		X	X

- 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, les risques d'une qualité de produit d'assurance non appropriée ou encore 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.

Un autre risque lié aux questions sociales est celui de la résilience et de la pérennité du système de santé qui sont essentielles pour garantir un accès continu aux soins. Un système de santé résilient peut s'adapter aux crises et assurer la continuité des services essentiels. Cela implique une gestion proactive des ressources et une collaboration entre les acteurs du secteur. Renforcer cette résilience contribue à la stabilité sociale et économique à long terme.

Assura analyse aussi les deux thèmes suivants :

- Vieillesse de la population : la Suisse est un pays où le nombre de personnes âgées est en croissance. Le pays ainsi que les organisations concernées comme les assurances-maladie seront impactés. Leurs assurés vieillissant étant plus exposés au risque de maladie et de 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 figure parmi les 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 concernant la sphère privée et 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 2025.

- **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.

5.2. Scénarios climatiques et résilience

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 (à cinq ans) 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 2024, un scénario nommé « transition climatique » a été adopté et évalué pour Assura-Basis SA et Assura SA. Le scénario prévoit des vagues de chaleur intenses combinées à de fortes précipitations et à un taux d'humidité élevé. Ces évolutions climatiques auraient un impact négatif sur la morbidité, entraînant, selon ce scénario, une augmentation des maladies cardiovasculaires et respiratoires, des maladies infectieuses transmissibles, des cancers de la peau, etc. Cette situation se traduirait par une augmentation des traitements et des coûts de santé. Le changement climatique décrit par ce scénario influencerait également la demande/consommation d'énergie, entraînerait un renchérissement des services et aurait potentiellement un impact négatif sur les marchés financiers.

L'impact de ce scénario de transition climatique à cinq ans a été quantifié au niveau des indicateurs clés que sont les résultats comptables, la solvabilité et le ratio de la fortune liée pour chaque année sur une période de cinq ans. Cet impact pouvant être considérable, des mesures correctives sont prévues pour le limiter. Les analyses menées indiquent que, dans un environnement où la transition climatique pourrait avoir des conséquences fortes sur la santé de ses assurés, Assura-Basis SA et Assura SA montrent une résilience suffisante par rapport aux impacts illustrés dans le scénario de cette transition climatique à cinq ans.

Au-delà de l'analyse ORSA, et conformément aux recommandations de la Taskforce for Climate-related Financial Disclosures (TCFD), Assura a entrepris d'analyser la résilience de sa stratégie en tenant compte de différents scénarios liés au réchauffement climatique, à moyen et long terme. Pour ce faire, Assura s'est appuyée sur les travaux du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC) et du Network for Greening the Financial System (NGFS).

Parmi les scénarios proposés par le NGFS, Assura a retenu les deux trajectoires suivantes. Elles répondent aux exigences de la TCFD, présentent un profil de risque plausible et couvrent un spectre suffisamment large de risques physiques et de transition (voir glossaire) :

- « Current Policies » : selon cette trajectoire, les politiques et exigences réglementaires au niveau international dans le domaine environnemental resteront identiques à ce qu'elles étaient en 2024, engendrant de forts risques physiques en croissance continue, mais des risques de transition limités car la transition se fait de manière graduelle.
- « Delayed transition » : selon cette trajectoire, les politiques et exigences réglementaires au niveau international dans le domaine environnemental resteront telles qu'elles étaient en 2024, et ce, jusqu'en 2030, mais s'intensifient de manière générale à ce moment-là. Une transition rapide commence donc en 2030 et engendre des risques de transition élevés et les risques physiques finissent par décroître à long terme.

Les deux scénarios retenus présentent le même profil initial jusqu'en 2030, avec des risques physiques en croissance continue et des risques de transition qui restent limités aux mesures déjà actées. À long terme, et au-delà de 2030, l'analyse des trajectoires climatiques a été réalisée de manière qualitative, notamment au travers d'ateliers de réflexion incluant des représentants de la Direction générale. L'objectif d'Assura est de progresser dans les années futures vers une évaluation plus quantitative, en complément de l'approche qualitative qui restera nécessaire au vu de la difficulté à modéliser certains facteurs sociaux, réglementaires et environnementaux.

En s'appuyant sur les connaissances scientifiques actuelles et avec l'aide de spécialistes, le groupe de travail a mis en évidence les principaux facteurs de risque liés au changement climatique qui affectent les activités d'Assura, par exemple l'augmentation des températures extrêmes, la réallocation des investissements entre secteurs économiques, ou encore la propagation de maladies nouvelles. Au travers de cet exercice, le groupe de travail a ainsi pu effectuer une première analyse de ses principaux impacts, risques et opportunités liés au climat à court, moyen et long terme. Cette analyse a été menée en supposant que le système de santé suisse restera le même à l'avenir ce, de manière à pouvoir isoler spécifiquement les effets du climat.

L'analyse de scénarios climatiques est un exercice complexe car les trajectoires ne sont potentiellement pas linéaires et les risques peuvent se matérialiser de manière interdépendante entre les activités d'assurance, les activités de l'entreprise et les investissements. Pour certains facteurs, un plan d'action était par ailleurs déjà mené en parallèle. C'est le cas dans le domaine de la rénovation énergétique des bâtiments dont Assura est propriétaire, de manière à préserver leur valeur et minimiser leurs émissions de CO₂. D'autres domaines ont été identifiés comme pertinents mais nécessiteront le lancement d'études et d'initiatives supplémentaires dans les années à venir pour répondre aux défis que le changement climatique pose à la population, au système de santé de la Suisse et aux assureurs-maladie.

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 2024 a permis d'identifier cinq scénarios centraux faisant partie intégrante de la stratégie de continuité des activités 2024:

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.

Indicateurs et objectifs

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

Questions sociales – Fondation Assura

Soutiens philanthropiques 2024	Nombre de dossiers	Total en CHF
Fondation Assura	35	345'000

Question de personnel – égalité femmes-hommes

Répartition des employés, membres de la Direction générale et du Conseil d'administration selon le genre	2024 (nbre)	Femmes (%)	Hommes (%)
Groupe Assura (Figeas, Assura SA, Assura-Basis SA, Assura Holding SA) – tout niveau hors Conseil d'administration	1'578	57	43
Collaborateurs	1'266	60	40
Cadres	257	49	51
Cadres supérieurs	48	23	77
Direction	7	14	86
Conseil d'administration	5	40	60

Salariés par type de charge de travail, par genre	2024 (nbre)	Femmes (%)	Hommes (%)
Employés à temps plein	1'205	48	52
Employés à temps partiel	373	88	12

Questions de personnel – égalité des salaires et accès aux postes à responsabilités

En 2022, une analyse externe (Logib) a été menée et a confirmé l'égalité de salaire entre femmes et hommes au sein d'Assura, à postes identiques. Cette égalité est ainsi documentée et les processus et mesures sont 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 est plus faible à partir du niveau cadre supérieur.

Assurer l'accessibilité de toutes et tous aux postes à responsabilités est un enjeu sociétal pour Assura.

Respect des droits de l'Homme

Une formation sur la protection des données a été déployée en 2021. Elle sera renouvelée durant le premier trimestre 2025.

Par ailleurs, toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs ont dû suivre en 2024 deux modules de sensibilisation à la sécurité de l'information. Enfin, les responsables des principaux contrats avec nos prestataires ont été sensibilisés au contrôle de ces derniers en matière de protection des données.

Lutte contre la corruption

Une formation sur le code de déontologie d'Assura a été lancée au printemps 2023 et a atteint un taux de participation de 90%. Cette formation étant programmée tous les deux ans, la prochaine aura lieu en 2025.

6.2. Relatifs aux questions environnementales (dont bilan carbone)

Bilan carbone

Scope	Unités	2024	2023
Scope 1			
1. Immeubles propres	tCO ₂ e	530	517
2. Véhicules d'entreprise	tCO ₂ e	35	41
Total Scope 1	tCO ₂ e	565	558
Scope 2			
Achat d'énergie	tCO ₂ e	40	37
Total Scope 2	tCO ₂ e	40	37
Scope 3 Amont			
1. Achats des biens et services	tCO ₂ e	741	785
2. Biens de capital	tCO ₂ e	0	0
3. Activités liées au pétrole et aux énergies	tCO ₂ e	104	106
4. Transport et approvisionnement	tCO ₂ e	0	0
5. Déchets générés	tCO ₂ e	47	54
6. Déplacements professionnels	tCO ₂ e	854	706
7. Trajets pendulaires	tCO ₂ e	1'854	2'001
8. Immeubles loués en amont	tCO ₂ e	42	42
Scope 3 Aval			
9. Transport et distribution	tCO ₂ e	0	0
10. Traitement des produits vendus	tCO ₂ e	0	0
11. Utilisation des produits vendus	tCO ₂ e	0	0
12. Déchets générés par la fin de vie des produits	tCO ₂ e	0	0
13. Immeubles loués en aval	tCO ₂ e	341	379
14. Franchises	tCO ₂ e	0	0
15. Investissements hors investissements gouvernementaux, couverture 2024 de plus de 70%	tCO ₂ e	381'981	364'054
Total Scope 3 (hors investissements)	tCO ₂ e	3'983	4'073
TOTAL (hors investissements)	tCO ₂ e	4'588	4'468
TOTAL (avec investissements)	tCO ₂ e	386'569	368'722

Comme indiqué plus haut, le bilan carbone 2024 indique que les principales sources d'émission de CO₂, hors investissements, proviennent des trajets pendulaires et des déplacements professionnels, des immeubles ainsi que des achats de biens et de services.

Notes concernant le bilan carbone:

- Nous avons procédé à une mise à jour de certaines données qui avaient été estimées pour le bilan carbone de 2023 au niveau du parc immobilier. Lorsque les données réelles ont été obtenues (par exemple au niveau du chauffage), ou lorsque les données ont pu être établies (par exemple au niveau des surfaces énergétiques de référence), ces informations ont été intégrées rétroactivement au bilan carbone 2023.
- Pour le bilan carbone 2024, les données relatives à la consommation et aux émissions de CO₂ liées au chauffage des bâtiments dont Assura est propriétaire ont été extraites des factures, des décomptes de chauffage ou directement relevées à partir des compteurs. Pour les bâtiments locatifs (lorsqu'Assura est propriétaire et loue les biens à des tiers) et ceux où Assura est locataire, lorsqu'aucune donnée n'était disponible, des estimations ont été faites sur la base des normes SIA.
- Assura a mandaté cette année une société spécialiste dans la gestion d'actifs immobiliers afin de rendre les données plus robustes au niveau des bâtiments dont Assura est propriétaire. À l'avenir, Assura travaillera plus étroitement, lorsque cela sera possible, avec les régies des bâtiments qu'Assura loue pour obtenir les données en temps voulu afin de les intégrer au bilan carbone de l'année en cours.
- Les émissions liées aux transports pendulaires ont été calculées précisément par le biais d'une enquête à laquelle 87% des inscrits sur l'application ont répondu.
- Nous avons procédé à une mise à jour des données concernant les trajets pendulaires de 2023 en prenant la moyenne de 2024 au niveau des tonnes de CO₂ par collaborateur évaluée sur la base de l'enquête de mobilité de 2024, que nous avons multipliée par le nombre de collaborateurs de 2023 afin d'être cohérents au niveau de la méthodologie et de voir l'évolution dans le temps.
- En ce qui concerne les déplacements professionnels de la force de vente, les kilomètres parcourus ont été estimés sur la base d'une moyenne établie pour cette activité.
- L'augmentation de certaines valeurs apparaissant dans le tableau en page suivante intitulé « consommation absolue », notamment au niveau de l'eau, du papier et des déchets, est principalement due à une amélioration de la précision des données récoltées.
- La navette utilisée par les employés a cessé de fonctionner en septembre 2024, les émissions liées à ce service ont été comptabilisées dans les déplacements professionnels.
- Les ETPs de la sous-traitance hors services informatiques n'ont pas été inclus dans le bilan. Cette information n'est pas centralisée à ce jour.
- En ce qui concerne les émissions financées (scope 3, catégorie 15), l'augmentation s'explique principalement par l'extension de la couverture des actifs entre 2023 et 2024.

Informations sous-jacentes au bilan carbone

Consommation absolue	Unités	2024	2023
Électricité	GWh	2.23	2.07
- dont électricité de source durable	GWh	2.14	2.03
Chauffage			
- Mazout	GWh	1.15	1.44
- Gaz	GWh	2.56	2.37
- Autre	GWh	0.43	0.27
Eau	m ³	40'293	34'249
Papier	t	300	276
Déchets	t	215	155
Déplacements professionnels	mio de km	3.99	3.4
Émissions CO₂	Unités	2024	2023
Électricité	tCO ₂ e	38	41
- dont électricité de source durable	tCO ₂ e	33	35
Chauffage			
- Mazout	tCO ₂ e	312	392
- Gaz	tCO ₂ e	553	514
- Autre	tCO ₂ e	49	28
Eau	tCO ₂ e	30	26
Papier	tCO ₂ e	315	332
Déchets	tCO ₂ e	47	54
Déplacements professionnels (déplacements avec véhicules d'entreprise inclus)	tCO ₂ e	898	747
Trajets pendulaires	tCO ₂ e	1'854	2'001

Investissements en capitaux

Couverture en %	Émissions financées en tCO ₂ e année 2024 selon couverture actuelle
Assura SA 68.26% – Assura-Basis 76.24%	381'981

Rappel réductions des émissions de CO₂

- indicateur de l'impact environnemental des 19 biens immobiliers du portefeuille: 26.5 kg CO₂/m².
L'objectif de réduction sera fixé dans la stratégie immobilière.

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 de durabilité, en même temps que la stratégie de durabilité.

Annexes

71. Abréviations

AFA	Association pour la formation professionnelle en assurance
ALM	Asset and Liability Management
ASA	Association suisse d'assurances
AOS	Assurance obligatoire des soins
BCM	Business Continuity Management
CO₂	Dioxyde de carbone
CO₂e	CO ₂ équivalent
ESG	Questions d'environnement, de société et de gouvernance
FATF	Financial Action Task Force
GIEC	Groupement d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat
KBOB	Conférence de coordination des services de la construction et des immeubles des maîtres d'ouvrage publics
LAMal	Loi sur l'assurance-maladie
LCA	Loi sur le contrat d'assurance
LPD	Loi fédérale sur la protection des données
MSCI	Anciennement Morgan Stanley Capital International
NGFS	Network for Greening the Financial System
ORSA	Own Risk and Solvency Assessment
SIA	Société suisse des ingénieurs et des architectes
SLAM	Swiss Life Asset Managers
TCFD	Task Force on Climate-Related Financial Disclosures
UNGC	United Nations Global Compact
UNICEF	United Nations Children's Fund

72. 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 COP21, la Conférence des Nations 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 ou durabilité

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).

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 la durabilité 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 »).

Partie prenante

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

Exigence de l'art. 964b	Éléments dans le rapport sur les questions non financières d'Assura	Section
Modèle commercial		
	2.1. Le Groupe Assura	2.1.
	2.2. Mission et valeurs	2.2.
	2.3. Description des activités d'Assura	2.3.
	3.1. Structure et fonctions de contrôle	3.1.
	4.1. Description de la stratégie du Groupe Assura	4.1.
Questions environnementales et climatiques		
Concepts	4.2. Durabilité : modalités d'opérationnalisation et objectifs	4.2.
Mesures	- Initiatives pour réduire l'impact environnemental des produits d'assurance d'Assura	4.4.6.
	- Initiatives pour réduire l'impact environnemental et climatique des opérations directes d'Assura	4.5.4.
	- Plan de décarbonation des activités	4.5.5.
	- Exclusion des entreprises avec plus de 10% de chiffre d'affaires provenant du charbon thermique	4.6.1.
	- Trajectoire de décarbonation des investissements	4.6.3.
	- Évaluation de l'impact environnemental du parc immobilier et formulation d'une stratégie immobilière	4.6.4.
	- E-learning « Durabilité » déployé en 2024 pour tous les collaborateurs	4.5.1.
	- Analyse des impacts, risques et opportunités liés au changement climatique via des analyses de risques et des workshops	5.2.
Évaluation de l'efficacité	- Suivi des objectifs par un bilan carbone annuel	6.2.
	- Rapport ESG fourni par Swiss Life Asset Managers pour les investissements	4.6.1.
	- Test à la fin de l'e-learning « Durabilité », avec un objectif de 90% de participation	4.5.1.
	- Intégration des risques environnementaux dans le processus des risques	5.1.
Indicateurs	- tCO ₂ e pour les opérations (scopes 1, 2 et 3 hors 3.15 émissions financées)	6.2.
	- tCO ₂ e pour les investissements (scope 3.15 émissions financées)	6.2.
	- Couverture en % des émissions de CO ₂ en lien avec les investissements en capitaux	6.2.
	- Note MSCI pour les investissements	4.6.1.
	- Kg CO ₂ /m ² pour le parc immobilier	4.6.4.
	- Taux de participation des employés à la formation « Durabilité »	4.5.1.
	- Taux individuel de réussite des employés à la formation « Durabilité »	4.5.1.
	- Fréquence de revue des risques et opportunités	5.1.
Objectifs	- Couverture en % des émissions de CO ₂ en lien avec les investissements en capitaux	4.5.4.
	- tCO ₂ e pour les opérations (scopes 1, 2 et 3 hors 3.15 émissions financées) : un objectif quantitatif affiné sera présenté dans les prochains rapports de durabilité	4.5.5.
	- Taux de participation des employés à la formation « Durabilité » : 90%	4.5.1.
	- Revue des risques environnementaux par le Comité d'audit et des risques tous les ans	3.1.
Questions sociales		
Concepts	2.2. Mission et valeurs	2.2.
	2.3. Description des activités d'Assura	2.3.
	3.2. Fondation Assura : actionariat et soutiens philanthropiques	3.2.
	4.2. Durabilité : modalités d'opérationnalisation et objectifs	4.2.
Mesures	- Soutiens philanthropiques	3.2.
	- Optimisation de l'accompagnement, de la facturation et du Service Client	4.4.1.
	- Encouragement de la prévention et des modèles alternatifs permettant de diminuer la charge financière pour les assurés	4.4.2.
	- Normes de qualité en termes de collaboration et de formations avec les intermédiaires de vente externes	4.4.3.
	- Respect des critères d'efficacité, d'adéquation et d'économicité inscrits dans la LAMal	4.4.4.

	- Implication dans les groupes de travail des associations d'assureurs	4.4.5.
	- Exclusion des producteurs d'armes controversées, des entreprises contrevenant aux principes de l'UNGC ou appartenant à la liste des pays sur la liste noire du FATF	4.6.1.
Évaluation de l'efficacité	- Rapport ESG fourni par Swiss Life Asset Managers pour les investissements	4.6.1.
Indicateurs	- Pourcentage des investissements financiers respectant les exclusions	4.6.1.
	- Score MSCI du portefeuille	4.6.1.
Objectifs	- Respect des exclusions définies	4.6.1.
Questions de personnel		
Concepts	2.2. Mission et valeurs	2.2.
	4.2. Durabilité : modalités d'opérationnalisation et objectifs	4.2.
	4.5.1. Questions liées au personnel d'Assura	4.5.1.
Mesures	- Suivi des heures travaillées et communication sur la santé et la sécurité	4.5.1.
	- Réunion avec la Direction générale et les représentants du personnel	4.5.1.
	- Directive anti-discrimination et anti-harcèlement, avec soutien d'une partie externe pour consultation en cas de difficulté	4.5.2.
	- Formation pour les employés en contact régulier avec la clientèle	4.5.1.
	- Séminaires pour les responsables d'équipe	4.5.1.
	- Égalité salariale	4.5.1.
Évaluation de l'efficacité	- Suivi systématique des statistiques par les RH	4.5.1.
	- Analyse externe de l'égalité des salaires	4.5.1.
Indicateurs	- % de l'écart salarial entre femmes et hommes selon méthode Logib	6.1.
Objectifs	- En dessous de la valeur cible selon méthode Logib	6.1.
Respect des droits de l'Homme		
Concepts	4.2. Durabilité : modalités d'opérationnalisation et objectifs	4.2.
Mesures	- Directive anti-discrimination et anti-harcèlement avec système d'alerte interne	4.5.2.
	- Formation, sensibilisation et mise à niveau du système d'information sur la protection des données	4.5.3.
	- Suivi du risque lié au non-respect des droits de l'Homme et du travail des enfants dans la chaîne de valeur	4.5.4.
	- Exclusions liées au respect des droits de l'Homme dans les investissements	4.6.1.
Évaluation de l'efficacité	- Nombre d'incidents de protection et de sécurité des données	4.5.3.
Indicateurs	- Taux de participation à la formation « protection des données »	6.1.
Objectifs	- Objectif de taux de participation à la formation « protection des données » : 90%	6.1.
Lutte contre la corruption		
Concepts	4.2. Durabilité : modalités d'opérationnalisation et objectifs	4.2.
Mesures	- Code de déontologie, y compris formation	4.5.2.
	- Système d'alerte interne	4.5.2.
	- Attestation d'intégrité	4.5.2.
Évaluation de l'efficacité	- Whistleblowing : canal utilisé	4.5.2.
Indicateurs	- Taux de participation à la formation « code de déontologie »	6.1.
	- Nombre de cas de whistleblowing et de corruption	4.5.2.
Objectifs	- Taux de participation à la formation « code de déontologie » : 90%	6.1.
	- Information sur le système d'alerte interne à tous les employés	4.5.1.
Gestion des risques		
	5. Gestion des risques	5.
	5.1. Gestion des risques ESG : évaluation actuelle	5.1.
	5.2. Scénarios climatiques et résilience	5.2.
	5.3. Gestion de la continuité	5.3.

74. Aide à l'identification des exigences réglementaires de l'Ordonnance relative au rapport sur les questions climatiques

Ordonnance sur les questions climatiques	Éléments dans le rapport sur les questions non financières d'Assura	Section
Gouvernance		
	3. Gouvernance	3.
Stratégie		
	- Plan de décarbonation des activités	4.5.5.
	- Trajectoire de décarbonation des investissements	4.6.3.
	- Intégration des enjeux climatiques dans la stratégie et la gestion des investissements d'Assura	4.6.2.
	- Analyse des impacts, risques et opportunités en lien avec le changement climatique	5.2.
	- Évaluation de l'impact environnemental actuel du parc immobilier en kg CO ₂ /m ²	4.6.4.
Indicateurs		
	- tCO ₂ e pour les opérations (scopes 1, 2 et 3 hors 3.15 émissions financées)	6.2.
	- tCO ₂ e pour les investissements (3.15 émissions financées)	6.2.
	- Note MSCI pour les investissements	4.6.1.
	- Couverture en % des émissions de CO ₂ en lien avec les investissements en capitaux	6.2.
	- Kg CO ₂ /m ² pour le parc immobilier	4.6.4.
	- Fréquence de revue des risques et opportunités	3.1.
Objectifs		
	- tCO ₂ e pour les opérations (scopes 1, 2 et 3 hors 3.15 émissions financées): Un objectif quantitatif affiné sera présenté dans les prochains rapports de durabilité	4.5.5.
	- Revue des risques environnementaux au Comité d'audit et des risques tous les ans	3.1.
Gestion des risques		
	5. Gestion des risques	5.
	5.1. Gestion des risques ESG: évaluation actuelle	5.1.
	5.2. Scénarios climatiques et résilience	5.2.
	5.3. Gestion de la continuité	5.3.
Plan de transition		
	- Plan de décarbonation au niveau des opérations	4.5.5.
	- Plan de décarbonation au niveau des investissements	4.6.3.

Impressum

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

Mai 2025

