

La mission de Coface est de faciliter les échanges commerciaux, sur les marchés domestiques comme à l'export. Le soutien au développement du commerce « B-to-B » induit une responsabilité que le Groupe met au centre de sa gouvernance, de ses opérations et de sa communication au travers de sa **signature « For Trade »**. **Chez Coface, nous croyons au commerce comme une force positive pour le monde** et nous souhaitons y participer activement.

Le Groupe Coface est engagé depuis de nombreuses années déjà dans les domaines sociaux, environnementaux et sociétaux. Dès 2003, il adhère au **Pacte mondial mis en place sous l'égide des Nations Unies (Global Compact)**, ce qui l'amène à soutenir dans sa sphère d'influence les 10 principes de ce pacte, relatifs aux droits de l'homme, aux normes internationales du travail et à la lutte contre la corruption. La politique des ressources humaines (RH) de Coface est le reflet de son projet économique et social. Elle accompagne et accélère les transformations stratégiques du Groupe Coface, tout en veillant à son impact environnemental et à l'engagement de ses salariés.

Depuis 2022, Coface participe aux **« Rencontres Entreprises et Sociétés civiles »** organisées par *Common Stake*, afin de développer une meilleure compréhension des acteurs de la société civile et partager de façon constructive des visions et des réflexions sur les changements sociétaux en cours et ceux à mener pour une transition écologique et sociale sur des sujets divers comme le respect des droits de l'homme ou le climat. Ces rencontres ont lieu en présentiel, sous le format d'une demi-journée de débats, présentations et discussions tous les deux ou trois mois.

QUELQUES RECONNAISSANCES D'AGENCES EXTRA-FINANCIÈRES

AGENCES	NOTE ET ÉVALUATION
	AAA Leader
	57 / 100 Robuste
	C en 2022 Statut Prime (2 ^{ème} décile des assureurs)
	16,6 Risque faible

Conformément aux exigences liées à la déclaration de performance extra-financière, la Société présente son modèle d'affaires dans la partie intitulée « Regard sur Coface » (chapitre 0) ainsi que les principaux risques et enjeux extra-financiers liés à son activité ci-dessous.

Pour consolider et intégrer sa démarche de responsabilité au cœur de ses activités, le Groupe Coface réalise une cartographie des risques extra-financiers depuis 2018. Cette cartographie a été remise à plat et améliorée au cours de l'exercice 2022 afin d'affiner la qualification et l'évaluation quantitative des risques, ainsi que leur prise en compte dans la stratégie globale du groupe. Ceci est complémentaire des cartographies des risques déjà suivis par le Groupe et présentées en chapitre 5.

Les différentes étapes de la cartographie des risques extra-financiers sont détaillées en paragraphe 6.7.1.

Le tableau suivant récapitule les principaux risques extra-financiers identifiés par Coface. La nature de ces risques, les politiques appliquées pour y remédier ainsi que les principaux indicateurs suivis par Coface sont détaillés dans la suite du chapitre 6.

Table de concordance des éléments du document d'enregistrement universel (DEU) :

MODÈLE D'AFFAIRES	DESCRIPTION		RÉFÉRENCE DEU
Principales activités du groupe, organisation, modèle économique, stratégie et objectifs			Chapitre 0 - Regard sur Coface
RISQUES EXTRA-FINANCIERS ET IMPACT IDENTIFIÉS	PRINCIPALES POLITIQUES MISES EN PLACE	KPI	RÉFÉRENCE DEU
R.1 - Protection inadéquate contre les fuites de données <ul style="list-style-type: none"> Risque de pertes financières, de dommages aux systèmes opérationnels et de dégradation de l'image de l'entreprise 			Chapitre 5
R.2 - Solutions de cyber sécurité inappropriées ou mauvaise gestion d'un incident cyber sécurité <ul style="list-style-type: none"> Risque de perte financière, atteinte systèmes opérationnels, image de l'entreprise et fuite de données 			Chapitre 5
R.3 - Non satisfaction des clients et partenaires <ul style="list-style-type: none"> Risque sur la crédibilité de la marque et perte de parts de marché, pression sur les prix 	<ul style="list-style-type: none"> Programme d'amélioration de la qualité de service 	<ul style="list-style-type: none"> Taux de réponse aux enquêtes barométriques mensuels : 11,4% en moyenne sur 2022 <i>NPS suivie en interne</i> 	6.2.1
R.4 - Manque d'intégration de la RSE au sein de la politique commerciale <ul style="list-style-type: none"> Risque de perte d'opportunités commerciales et de compétitivité. A long terme, incapacité à répondre aux attentes des investisseurs et des clients 	<ul style="list-style-type: none"> Politique d'exclusion commerciale, projets ESG et de transition couverts par l'activité Single Risk, prise en compte des critères environnementaux dans la gestion du risque financier, GBA comme outil de suivi de notre portefeuille de débiteur 	<ul style="list-style-type: none"> Montant d'encours ESG couverts par l'activité Single Risk à fin 2022 : 350m € 	6.2.2
R.5 - Investissement dans des actifs non responsables d'un point de vue environnemental, de gouvernance ou social <ul style="list-style-type: none"> Risques de dépréciation des actifs et de réputation 	<ul style="list-style-type: none"> Politique d'investissement 	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage du portefeuille noté F : 0,61% Émissions de carbone du portefeuille : 53 t CO₂e/ M€ (scope 1 et 2) % d'obligations vertes : 2,9% 	6.2.3
R.6 - <i>Loyauté des pratiques</i> / Absence de contrôle des actes de corruption impliquant des employés de Coface ou des tiers dans le cadre des activités de Coface <ul style="list-style-type: none"> Risque de sanction judiciaire, administrative ou disciplinaire, de perte financière significative ou d'atteinte à la réputation 	<ul style="list-style-type: none"> Code anticorruption Code de conduite Programme de formation et de sensibilisation des collaborateurs Cartographie des risques de corruption Dispositif d'évaluation des tiers Dispositif d'alerte 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'allégations de corruption signalées à la Conformité : 2 	6.2.4 b. II. + chapitre 5
R.7 - <i>Loyauté des pratiques</i> / Absence de lutte contre l'évasion fiscale de la part de Coface et/ou des clients utilisant une solution Coface <ul style="list-style-type: none"> Risque de sanction judiciaire, administrative ou disciplinaire, de perte financière significative ou d'atteinte à la réputation 	<ul style="list-style-type: none"> Politique fiscale du Groupe déclinée au niveau régional par le biais de sept correspondants fiscaux régionaux et KYC (<i>Know your Customer</i>) Obligatoire trimestriellement : <ul style="list-style-type: none"> déclarations des directeurs financiers des pays sur les dispositions et contrôles financiers (DAC6) en Europe cartographie des risques liés aux tâches dans le monde entier 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'alertes dans le cadre de la réglementation DAC6, pour l'Union Européenne : 0 Résultat des contrôles fiscaux réguliers 	6.2.4 c)
R.8 - Manque de diversité, inclusion et égalité des chances dans l'entreprise <ul style="list-style-type: none"> Risque de non exploitation de tout le potentiel de l'entreprise, de sanctions judiciaires, de réputation et de baisse de performance de l'entreprise/ de manque d'innovation 	<ul style="list-style-type: none"> Politique « Diversité & inclusion » 	<ul style="list-style-type: none"> Pourcentage de femmes parmi les collaborateurs : 54%, parmi les managers : 41% et dans le Senior Management : 34% Nombre de nationalités parmi les collaborateurs : 80 <i>Gender Index</i> : 88/100 <i>Score My Voice pulse</i> aux questions « D&I » : 8,4/10 	6.3.3



RISQUES EXTRA-FINANCIERS ET IMPACT IDENTIFIÉS	PRINCIPALES POLITIQUES MISES EN PLACE	KPI	RÉFÉRENCE DEU
<p>R.9 - Manque d'attractivité pour les Talents (recrutement et rétention : développement, intégration des nouveaux arrivants, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> Risque de difficulté à recruter des Talents et à les retenir : risque de recrutements infructueux, turnover élevé, désengagement des collaborateurs pouvant entraîner un risque de réputation et une baisse de performance de l'entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> Stratégie Ressources Humaines Groupe incluant une composante « Talent » Politique « <i>short term assignment</i> » Politique Mobilité Internationale Politique rémunérations 	<ul style="list-style-type: none"> Nombre d'employés en mobilité internationale : 95 Taux de turnover des salariés identifiés comme hauts potentiels : 8,3% Senior management : pourcentage de candidats internes vs. Externes : 64% de l'interne, contre 36% de l'externe Score d'engagement <i>My Voice pulse</i> : 7,46/10 	6.3.4
<p>R.10 - Gestion inappropriée de l'empreinte carbone de Coface</p> <ul style="list-style-type: none"> Risque de réputation 	<ul style="list-style-type: none"> Évaluation de l'empreinte carbone réalisée et plan de réduction de l'empreinte carbone/ trajectoire Politique de voyage Politique automobile Campagnes internes de sensibilisation 	<ul style="list-style-type: none"> Consommation de CO₂e scope 1, 2 et 3 - à partir du dernier exercice de bilan carbone (année de base 2019) : 373 k Teq CO₂e incluant les Investissements (chiffres Amundi), les opérations et les Indemnités Émissions liées à la consommation d'électricité : 1 469 Teq CO₂ Émissions des voyages en train : 48 Teq CO₂ et en avion 470 Teq CO₂ Émissions liées à la consommation de carburant : 1 743 Teq CO₂ 	6.4

Pour faciliter la lecture, une référence au numéro du risque sera faite au début de chaque chapitre (R.1, R.2, etc.). Ces chiffres ne correspondent pas à une hiérarchisation de risques mais à un ordre de traitement dans les différents chapitres.

La déclaration de performance extra-financière a été établie pour satisfaire aux obligations établies par les articles L.225-102-1 et R.225-104 à R.225-105-2 du Code de commerce.

6.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA STRATÉGIE RSE DE COFACE

La stratégie RSE fait partie intégrante du plan stratégique *Build to Lead*.

Depuis mars 2021, un responsable RSE Groupe a pour fonction d'enrichir la stratégie RSE de Coface et la déployer en coordination avec les différents départements. Ce poste est directement rattaché à Carole Lytton, Secrétaire Général du Groupe.

Un travail d'enrichissement de la stratégie RSE a ainsi eu lieu en 2021 et Coface a décidé de cartographier les piliers de sa stratégie RSE par rapport aux objectifs de développement durables de l'ONU (ODD), référence mondiale en la matière,

afin de se focaliser sur les impacts souhaités sur le monde.

Le groupe a choisi de prioriser onze des dix-sept objectifs de développement durable de l'ONU. La plupart de ces objectifs ont été choisis au regard de leur pertinence vis-à-vis de l'activité de Coface et la gestion de ses collaborateurs.

D'autres ODD comme celui de la « qualité de l'éducation » par exemple, ont volontairement été priorisés compte tenu de la sensibilité de l'équipe de direction à ces problématiques. Ce dernier a par exemple été choisi comme priorité dans les futurs engagements associatifs de l'entreprise à travers le monde.

STRATÉGIE RSE DE COFACE

3 piliers construits sur une culture de responsabilité,
sur la base des objectifs de développement durable des Nations unies



L'APPROCHE A ÉTÉ RESTRUCTURÉE AUTOUR DE 3 PILIERS :

- Assureur responsable** dont l'objectif est d'utiliser le cœur des activités de Coface pour contribuer à un monde plus durable;
- Employeur responsable** afin de prendre en compte l'impact social et sociétal de Coface incluant le développement et l'engagement des collaborateurs;

- Entreprise responsable** dont le but est de diminuer activement l'empreinte environnementale du groupe.

Ces trois piliers sont fondés sur un socle appelé « **Animer la culture** », visant à structurer l'approche ESG du groupe et développer une solide culture responsable auprès de l'ensemble des parties prenantes de Coface grâce à un plan de communication. Ce dernier pilier est indispensable au succès des trois premiers.



Les différents piliers seront plus largement expliqués dans les parties ci-dessous.

6.2 COFACE, ASSUREUR RESPONSABLE

ASSUREUR RESPONSABLE	
Grands thèmes liés au pilier :	
  	Satisfaction clients R.3
	Intégration de la RSE au sein de la politique commerciale : R.4 <ul style="list-style-type: none"> ● Politique d'exclusion commerciale ● Participation au financement de la transition durable : les projets ESG en <i>Single Risk</i> ● Prise en compte du risque environnemental dans l'évaluation du risque de crédit (<i>risque financier</i>) ● Le GBA comme outil de suivi de l'impact environnemental du portefeuille de débiteurs
	Impact environnemental et social des investissements R.5
	Loyauté des pratiques : <ul style="list-style-type: none"> ● Sous-traitance et fournisseurs ● Conformité (éthique professionnelle, lutte contre la corruption, la fraude et le blanchiment d'argent, sanctions internationales et données personnelles) R.6 ● Évasion fiscale R.7

Convaincu que le cœur de son impact réside dans la manière d'opérer le business, Coface a décidé d'entreprendre plusieurs chantiers structurants en interne.

6.2.1 Satisfaction clients

La mission de Coface est de faciliter les échanges commerciaux B-to-B, sur les marchés domestiques comme à l'export. Tous les éléments de valeur délivrés par Coface en tant qu'assureur-crédit, analyse des risques macro-économiques, sélection et surveillance des contreparties commerciales, protection assurantielle en cas d'impayé et réduction des montants impayés par un recouvrement actif – concourent à cette mission. Dans les périodes de difficultés économiques, l'aggravation des risques conduit néanmoins à resserrer la politique de souscription du groupe, ce qui n'est pas sans impact sur la satisfaction client. Ce risque trouve périodiquement un écho dans la presse économique, comme ce fut le cas pendant la crise économique provoquée par l'épidémie du Covid 19 en 2020.

La gestion du Groupe dans les différentes phases du cycle économique nécessite de trouver les justes équilibres entre saine gestion des risques et soutien du courant d'affaires des clients assurés. Cependant, une insatisfaction persistante des clients pourrait témoigner d'une dérive par rapport à la mission affichée du Groupe, entraînant une perte de parts de marché, une pression sur les prix, une dégradation des résultats de l'entreprise concomitamment à une moindre contribution à la fluidité du commerce « B-to-B ». Il est donc essentiel de piloter et mesurer ce risque.

Face au risque de détérioration de la satisfaction client, Coface déploie une politique d'amélioration continue de la qualité de son service. Cette politique d'amélioration de la

qualité de service s'appuie sur des programmes opérationnels faisant appel à des techniques telles que le Lean Management, l'UX/UI ou le *Customer Journey* et se mesure à travers une série de KPI (*Net Satisfaction Score*, *Net Promoter score*, *Customer Experience index*, etc.) suivie mensuellement par le Conseil de la qualité de Service, organe transverse de pilotage de la qualité de service et de la satisfaction client.

La nomination courant 2021 d'un directeur des opérations Groupe dont la mission est de consolider le programme de qualité de service, d'excellence opérationnelle Coface et d'améliorer encore davantage l'expérience client, confirme cette priorité au sein du Groupe.

Afin de mesurer la satisfaction client, le Groupe a choisi le *Net Promoter Score* des clients comme indicateur clé. Également appelé le taux de recommandation net, le NPS donne la voix aux clients et leur demande d'évaluer, sur une échelle de 0 à 10, la probabilité qu'ils recommandent l'entreprise. L'intérêt de cet indicateur est notamment d'intégrer un aspect d'attachement à l'entreprise et de projection dans le futur.

Le *Net Promoter Score* est mesuré en moyenne mensuelle mobile sur 3 mois consécutifs. Il est issu d'une enquête barométrique mensuelle à échantillon tournant. Tous les mois, environ 10% des clients sont interrogés, la rotation d'un mois sur l'autre permettant d'éviter de sur-solliciter les interlocuteurs. Cette méthodologie permet au Groupe

d'observer un taux de réponses (nombre de questionnaires validés / nombre d'emails envoyés) moyen de 11,4% sur l'année 2022, ce qui est aligné avec les taux de réponses généralement observés dans ce type d'enquêtes. Chaque vague fait l'objet d'un échantillonnage équilibré dans ses différentes dimensions (pays des clients, segments, réseau de distribution), pour la bonne comparabilité des résultats. En revanche, le volume de réponses collectées ne permet pas de réaliser des analyses segmentées statistiquement fiables sur un pas mensuel. Les tendances éventuellement décelées font donc l'objet de compléments qualitatifs, par exemple par l'appel téléphonique des clients « détracteurs », que le Groupe a généralisé dans le cadre de sa démarche qualité.

Le NPS a connu une baisse au début de la pandémie. Mais la capacité d'adaptation du groupe a permis de retrouver un

niveau satisfaisant et il s'est significativement amélioré dès avril 2021. Au cours de l'année 2022, le NPS moyen du Groupe est resté constamment à des niveaux historiquement hauts. Cette tendance est à mettre en regard des taux de couverture⁽¹⁾ eux-mêmes très hauts proposés par le Groupe sur cette période, eux-mêmes rendus possibles par les niveaux d'insolvabilités très limités dans l'économie, en dépit des tensions sur les prix et de l'instabilité associée au conflit en Ukraine. Il est à noter que cet accompagnement soutenu des clients au niveau de l'acceptation des risques est reconnu alors même que les pressions inflationnistes avaient mécaniquement accru les niveaux de couverture sollicités. Fin 2022, les signes avant-coureurs d'une normalisation du niveau d'insolvabilités permettent d'envisager une inflexion des tendances sur les taux de couverture et le NPS dans les mois à venir.

6.2.2 Intégration de la RSE au sein de la politique commerciale

a) Politique d'exclusion commerciale

Sur le plan commercial, Coface se doit de faire preuve d'un haut niveau d'éthique notamment grâce à sa **politique d'exclusion commerciale**. Celle-ci traduit la volonté de Coface de se tenir à l'écart d'activités non éthiques et/ou non responsables, de faciliter sa contribution aux accords de Paris en se désengageant du charbon thermique, et, en outre, de piloter un risque de réputation.

Cette politique a été renforcée au cours des trois dernières années.

Dans le domaine du charbon thermique, par exemple, qui est l'un des secteurs qui contribuent de manière significative au changement climatique, Coface a pris plusieurs engagements tant dans le cadre de ses activités d'assurance-crédit que de *Single Risk* ou de caution :

Single Risk et caution

- Coface a cessé de fournir des contrats d'assurance-crédit « *Single Risk* » et des services de caution dans le cadre de projets dédiés à l'extraction de charbon thermique ou à la production d'électricité à base de charbon thermique ;
- Coface ne délivre pas de contrat visant à assurer la vente de charbon thermique par les négociants en matières premières ;

Assurance-crédit

- Coface ne délivre pas de contrat visant à assurer la vente de charbon thermique par les négociants en matières premières ;
- Coface ne délivre pas de contrat visant à couvrir les entreprises de transport, de fret et de logistique si plus de 50 % de l'activité qu'elles souhaitent assurer est liée au charbon thermique.

Par ailleurs, l'activité assurée dans le cadre des polices d'assurance-crédit émises par Coface ou ses partenaires ne doit pas directement inclure d'activités liées aux drogues mortelles (non pharmaceutiques), aux jeux de hasard, à la pornographie ou aux activités de commerce d'espèces en danger.

Enfin, pour l'ensemble des activités d'assurance-crédit, *Single Risk* et Caution et en complément du cadre de souscription pour l'industrie de défense strictement contrôlé

dans le cadre des directives RSE (mines antipersonnel ou bombes à fragmentation, ...) et des règles de conformité du groupe (liste des niveaux de risque pays, KYC), une politique de souscription très restrictive est mise en œuvre dans le secteur de l'industrie de défense aussi bien sur les pays que sur les équipements sensibles :

- un pays sensible est un pays non membre de l'OCDE, ou tout pays non qualifié de démocratie à part entière ou de démocratie « imparfaite » (c'est-à-dire un régime hybride et un régime autoritaire) par « *The Economist* » dans son indice de démocratie⁽²⁾,
- sont considérés comme des équipements sensibles, les équipements mortels (notamment armes, munitions, missiles, canons de mortier, chars, missiles, véhicules armés, fusées, navires de guerre et sous-marins, équipements électroniques de guidage de missiles).

Les camions, les hélicoptères sans armes, les gilets pare-balles, les systèmes de surveillance et autres équipements ne sont pas considérés comme des équipements sensibles.

b) Participation au financement de la transition durable : les projets ESG en *Single Risk*

La part du "Single Risk" correspond à environ 16m€ des 1568m€ du chiffre d'affaires global de Coface (comme expliqué en partie dans le chapitre 1 en partie 1.3.1).

Au-delà de la politique d'exclusion commerciale, Coface souhaite se donner les moyens de renforcer son soutien au financement et à la réalisation de projets ESG de long-terme en déployant davantage de solutions d'assurance « *Single Risk* ». Coface souhaite ainsi doubler l'enveloppe dédiée à l'accompagnement de projets ESG dans le monde pour atteindre un minimum de €400m d'encours sur des projets ESG; d'ici fin 2025 (vs milieu 2022).

Les solutions « *Single Risk* » sont des produits de couverture qui protègent contre les risques commerciaux et politiques sur le long terme. Cette décision concerne ainsi les projets portés par des entreprises, des banques, ou des institutions multilatérales, qui répondent à des objectifs E, S ou G dans des secteurs tels que les énergies renouvelables, l'efficacité

(1) Taux de couverture : pour chaque client assuré, le ratio « montants de garantie accordés / montants de garantie demandés »

(2) https://en.wikipedia.org/wiki/Democracy_Index

énergétique, la mobilité douce, le traitement de l'eau, la santé, l'éducation ou la microfinance. Cela témoigne de l'engagement de Coface pour soutenir de manière croissante les initiatives qui ont un impact environnemental ou social positif sur les économies par le biais de solutions financières.

L'encours sur des projets ESG assurés par Coface était d'environ 200m€ à l'été 2022 et connaît déjà une forte progression puisqu'il atterrit à environ €350m à fin 2022, soit 12,5% des encours *Single Risk*.

Les projets sont caractérisés ESG selon le processus suivant :

- qualification d'un impact positif E, S ou G de la part du commercial gérant le dossier et proposition d'un « tag ESG » dans l'outil ;
- analyse qualitative des documents par le Comité Single Risk quotidien, pour chaque projet ;
- troisième analyse de la part des arbitres.

Les projets estimés ESG sont également confrontés aux secteurs éligibles à la taxonomie européenne concernant l'objectif d'atténuation du changement climatique et celui d'adaptation au changement climatique : seules les activités éligibles à la taxonomie européenne peuvent être considérés comme ESG dans l'outil de suivi des projets *Single Risk*, Sonata. Cet outil a été enrichi pour adapter la classification de ses secteurs d'activités et proposer une éligibilité à la dénomination de « projet ESG ». L'outil permet ainsi d'assurer le suivi, la validation et le reporting des encours sur ces projets notamment.

En termes de gouvernance, le Comité *Single Risk* quotidien évalue, entre autres, les critères ESG des projets. Le cas échéant, la Responsable RSE groupe peut y être associée. En outre, le comité mensuel évaluera la progression des encours ESG, par classe d'impact et de typologie et le comité RSE groupe trimestriel sera également en charge du suivi des encours ESG.

Par ailleurs, au-delà d'une ambition de soutien aux projets ESG, le département *Single Risk* s'engage à limiter sa couverture de projets portant sur le secteur de l'extraction de pétrole et de gaz (*upstream Oil & Gas*) à un maximum de 75m€.

c) **Prise en compte du risque environnemental dans l'évaluation du risque de crédit (risque financier)**

De par son activité d'expert en assurance-crédit, Coface porte des risques sur des sociétés présentes dans un très grand nombre de pays et de secteurs d'activité.

Ainsi, la vulnérabilité environnementale des débiteurs pouvant mener à une augmentation du volume de sinistres devant être indemnisés est prise en compte dans la gestion du risque de crédit.

A titre d'exemple, d'un point de vue macroéconomique, Coface inclut des éléments relatifs aux normes ESG dans le cadre de sa méthodologie d'évaluation des risques pays au travers de trois des principaux piliers :

- F : Environnement,
- P : Politique (exemple : existence de lois discriminatoires ou non, ce pilier fait écho à la dimension sociale S de l'ESG), et
- B : *business Climate* soit le climat des affaires.

D'un point de vue environnemental, deux risques clés pour

les entreprises ont été identifiés :

- **Le risque physique** mesure la fréquence d'occurrence d'événements climatiques exceptionnels (comme les incendies au Brésil et en Australie en 2019). Il dépend à la fois de l'exposition du pays à ce type d'événement (mesurée notamment en prenant en compte des projections de long terme des rendements agricoles, de montée des températures dans le pays, de montée des eaux, entre autres) et de sa sensibilité, mesurée grâce des indicateurs de structure géographique, démographique et sociale (comme la part de la population rurale, celle de la population de plus de 65 ans, le taux de pauvreté) et la dépendance à l'étranger pour des biens qui seront plus rares avec le changement climatique (part d'importations dans la consommation totale de biens agricoles, d'eau et d'énergie).
- **Le risque de transition** : face à ces changements climatiques à venir et pour tenter d'en éviter certains, des gouvernements prennent des mesures (normes anti-pollution dans le secteur automobile en Europe et en Chine par exemple), et des consommateurs changent leurs modes de consommation. Si ces changements réglementaires et de comportement auront des effets bénéfiques à moyen terme, ils sont susceptibles à court terme de mettre en difficulté des entreprises qui n'ont pas anticipé ces changements de mode de production ou de consommation. L'indice utilisé pour ce sous-pilier du risque de transition est avant tout une mesure du suivi des progrès en termes de performance de transition verte au fil du temps et de la distance par rapport aux objectifs mondiaux (niveau d'émission du pays, efficacité énergétique des principaux secteurs d'activité et investissement réalisé pour favoriser la transition énergétique).

L'indice d'exposition permet de mesurer à quel point un pays peut être vulnérable face à un dérèglement climatique et capture ainsi l'impact physique lié au risque climatique. L'indice de sensibilité, en se basant sur des variables topographiques, démographique ou encore la structure économique du pays (i.e. sensibilité des principaux secteurs d'activité du pays à un choc climatique), permet d'évaluer le degré d'impact d'un choc climatique.

Ces deux indices combinés permettent d'évaluer la vulnérabilité d'un pays aux aléas climatiques et se basent sur six secteurs essentiels au bon fonctionnement d'un pays : l'alimentaire, l'accès à l'eau, le système de santé, les services écosystémiques, l'habitat humain et les infrastructures. De ce fait un pays est considéré comme fortement exposé, si un aléa climatique peut fortement limiter l'accès à l'eau potable, causer une insécurité alimentaire, ou si la qualité des infrastructures n'est pas adéquate pour répondre à ce type de choc. En parallèle, un pays est considéré comme fortement sensible, dans le cas où il est fortement dépendant de ses importations pour subvenir à ses besoins.

Par ailleurs, les équipes de Coface évaluent le risque financier que représente chaque débiteur, à travers une notation interne, le DRA, reflétant un niveau de probabilité de défaut à court/moyen terme.

Les démarches et nouvelles réglementations environnementales peuvent avoir des répercussions de tout ordre :

- *réorientation stratégique plus ou moins profonde ;*
- *changement de processus industriel ;*
- *changement de fournisseurs, etc.*

Ces répercussions génèrent des investissements parfois lourds impactant la profitabilité des entreprises,

temporairement ou durablement, sous peine de perte de marchés ou de sanctions par exemple.

Ces éléments font partie de l'ensemble des informations prises en compte dans l'analyse des risques chez Coface et dans les décisions de couverture.

À titre d'exemple la mutation du secteur automobile impacte de façon très différente les acteurs de la filière : les grands constructeurs investissent des sommes colossales pour modifier leur offre (et ce, en plus de pénalités parfois extrêmes lourdes au titre des activités passées). Ceux-ci démontrent une capacité d'évolution forte et une résilience face à ces changements. Il n'en est pas de même de petits sous-traitants moins flexibles, dans une situation financière déjà tendue, n'ayant pas la capacité d'opérer ces changements et dont le métier tend à disparaître.

Cette évaluation de la résilience est entièrement intégrée dans l'analyse financière et dans les outils habituels de suivi des risques crédit.

d) **Le GBA comme outil de suivi de l'impact environnemental du portefeuille de débiteurs**

En tant qu'assureur-crédit, Coface ne finance pas les entreprises ou ses projets et n'intervient pas directement dans les transactions commerciales qui restent à la main de l'assuré et de son client. Cependant, les encours garantis par Coface portent sur des entreprises ayant elles-mêmes leur propre impact environnemental. Dans ce contexte, le Groupe Coface a souhaité mettre en place un outil permettant de mesurer l'impact environnemental des débiteurs qui composent son exposition garantie. Cet outil permettra ultérieurement de piloter l'activité de Coface afin de s'orienter vers des activités plus responsables d'un point de vue environnemental et ainsi minimiser le risque de

réputation ou de désengagement des investisseurs.

Coface a ainsi développé un système interne d'évaluation des entreprises sous forme d'un index « environnemental » destiné à classer les entreprises selon leur impact environnemental.

Cet exercice est nécessairement imparfait car il n'existe à ce jour aucune base de données environnementale exhaustive portant sur des entreprises de taille moyenne comme le sont la majorité des débiteurs de Coface. Il a néanmoins le mérite de donner une première mesure de cet impact.

Pour concevoir cette solution, Coface a collaboré avec KPMG pour une approche structurée et documentée pouvant couvrir l'ensemble du portefeuille. Cette évaluation revêt deux dimensions :

- une note générique portée par le pays du débiteur ;
- une autre note standard axée sur son secteur d'activité.

Coface combine ensuite ces deux notes pour produire une note environnementale globale « standard » d'un débiteur. Une dimension spécifique propre au débiteur peut être ajoutée lorsqu'une information ad-hoc est disponible, afin d'affiner l'évaluation.

Coface dissocie donc l'analyse financière (incluant les impacts de la politique environnementale) de l'évaluation purement environnementale.

Cette vision environnementale est retranscrite dans le **GBA** (*Green Business Assessment*) qui donne une vision globale du portefeuille des débiteurs et des encours de garantis. En 2022, l'entreprise a suivi l'évolution du score moyen du portefeuille qui se maintient à un niveau stable.

En 2022, la méthodologie s'est enrichie avec l'ajout de nouveaux indicateurs notamment liés à la biodiversité (proportion de pertes de mangroves, proportion moyenne de zones terrestres clés couvertes par des zones protégées, etc.) et à la gestion des déchets dans les différents pays.

6.2.3 Impact environnemental et social des investissements

Le groupe est exposé aux évolutions des normes environnementales et des réglementations associées qui pourraient impacter ses activités d'investissement, ses performances financières et sa réputation.

De par ses activités d'assurance, Coface est amené à placer une partie de ses primes dans des supports d'investissements diversifiés afin de faire face à d'éventuels sinistres futurs.

Outre les risques financiers que ces placements induisent, Coface pourrait investir dans des actifs environnementalement ou socialement non responsables, tels que des actions ou des obligations d'entreprises non respectueuses de critères environnementaux et sociaux, des biens immobiliers, des projets d'infrastructure pouvant nuire à la biodiversité, etc. Ces risques pourraient alors entraîner une dépréciation significative des actifs, temporaire ou durable, une méfiance des partenaires et clients de Coface qui pourrait par exemple conduire à une baisse du chiffre d'affaires, un désengagement des investisseurs ou encore à un impact négatif sur l'image de l'entreprise.

Stratégie et démarche globale

La stratégie d'investissement de Coface s'articule autour de deux axes :

- un cadre financier qui respecte une allocation stratégique des actifs permettant d'atteindre des objectifs de rentabilité, de consommation de fonds propres et de liquidité du portefeuille ;
- un cadre d'investissement socialement responsable qui vise à atteindre une trajectoire Net Zéro à horizon 2050.

Désireuse de placer ses fonds disponibles dans des investissements qui respectent ses cadres de risques financiers et d'investissement socialement responsable, Coface a fait appel à la société Amundi, leader européen de l'*Asset Management*, à qui elle a délégué la gestion de son portefeuille d'investissement depuis 2016. Consciente du potentiel impact social ou/et environnemental de ses investissements, Coface a demandé à Amundi de l'assister dans sa démarche ESG sur ce portefeuille d'investissement. En effet, évoluant dans un environnement international où les pratiques et normes en matière ISR divergent, le groupe a souhaité s'appuyer sur un référentiel unique et s'appuie donc sur les équipes d'Amundi pour mettre en place et calculer des indicateurs ISR sur son portefeuille.

Coface articule sa démarche extra-financière autour de 4 piliers, qui seront détaillés dans la suite du document :

• Une Stratégie d'engagement

Coface exerce sa stratégie d'engagement via les droits de votes et le dialogue avec les émetteurs.

• Une stratégie d'exclusion et de restrictions

Coface applique une politique de restriction et d'exclusion afin de restreindre, de réduire ou d'exclure des émetteurs et des secteurs dont les activités pourraient ne pas respecter son cadre de risque. Outre des politiques de restriction et d'exclusions sectorielles, Coface s'appuie sur les notations ESG Amundi pour limiter le poids des émetteurs mal notés en la matière.

• Une Stratégie de décarbonation

Coface s'engage à réduire de 30% l'empreinte carbone de son portefeuille actions cotées et obligations d'entreprises entre 2020 et 2025 (scopes : 1 et 2).

Ce périmètre correspond à des émetteurs capables de quantifier leurs émissions, ce qui les distingue des émetteurs souverains ou des fonds immobiliers par exemple.

• Une Stratégie de financement de la transition

Coface n'agit pas comme investisseur direct dans des projets ou des opérations financières (mais dans des fonds dédiés ou des mandats), néanmoins Coface s'efforce d'intégrer le financement de la transition énergétique au sein de son portefeuille et d'augmenter la part de ses investissements « verts » au travers notamment des green bonds (i.e. qui participent à la transition énergétique et dont l'objectif est de financer des projets à bénéfice environnemental, conformément à l'application des Green Bonds Principles définis par l'Icma). Conformément aux exigences réglementaires, Coface publiera, dès 2023, des informations relatives à l'éligibilité de ses actifs financiers avec la Taxonomie Européenne et s'attachera à publier un reporting de l'alignement à partir de 2024.

a) Stratégie d'engagement

Coface participe, via les gestionnaires délégués, aux votes en assemblée générale des sociétés détenues en portefeuille, et encourage le dialogue avec leur management sur les bonnes pratiques en s'appuyant sur les actions mises en œuvre sur ces sujets.

Amundi fournit annuellement un *reporting* de Droit de Vote qui contient les informations suivantes :

- des statistiques globales de vote pour chacun des fonds dédiés Coface (à partir notamment de la répartition géographique, des taux d'opposition et des principaux thèmes d'opposition);
- la liste des assemblées au cours desquelles les droits de vote sont exercés et au cours desquelles un droit de vote d'opposition est exercé (avec le détail des sociétés concernées, pays et thème d'opposition).

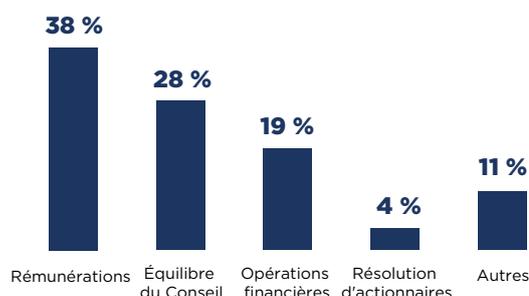
En amont des votes et selon le besoin, Coface peut engager des discussions avec les équipes spécialisées d'Amundi pour recueillir les analyses sur les résolutions proposées et dialoguer sur les recommandations de vote associées.

Amundi transmet au Groupe sa politique de vote annuellement pour y intégrer les meilleures pratiques de gouvernance d'entreprise, de responsabilité sociale et environnementale. Coface revoit cette politique annuellement et s'assure qu'elle reflète ses engagements.

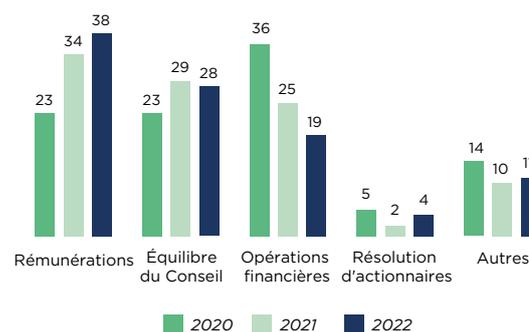
Bilan des droits de votes

Les tableaux ci-dessous présentent le pourcentage des votes d'opposition exercés par Amundi pour le compte de Coface, par thématique, lors des assemblées d'actionnaires tenues en 2022.

/ VOTES D'OPPOSITION SUR LES POSITIONS ACTIONS DÉTENUES EN DIRECT (EN %)



/ HISTORIQUE DES VOTES D'OPPOSITION SUR LES POSITIONS ACTIONS DÉTENUES EN DIRECT (EN %)



Source : Amundi

Engagement auprès des 20 premiers contributeurs à l'empreinte carbone

Sur les 20 premiers émetteurs en termes de contribution carbone, le gestionnaire de Coface, Amundi, a engagé un dialogue avec 17 d'entre eux sur les aspects ESG et 14 sur les aspects climat en 2022.

b) Stratégie d'exclusion et de restrictions

La stratégie de Coface sur les restrictions et les exclusions d'investissements repose sur deux piliers et un indicateur piloté par le Conseil d'Administration de Coface.

Des mesures d'exclusion

Coface respecte les conventions d'Ottawa et d'Oslo et exclut de ses investissements les activités suivantes :

- mines antipersonnel;
- bombes à sous munition;
- armes chimiques;
- armes biologiques;
- armes à uranium appauvri;
- violation d'un ou plusieurs des 10 principes du pacte mondial.

Des mesures de restriction

En ce qui concerne l'activité d'investissement, Coface a cessé d'investir en direct dans :

- les entreprises qui développent ou projettent de développer de nouveaux projets de mines, centrales ou infrastructures liées au charbon thermique ;
- les entreprises qui réalisent une extraction de charbon thermique de 100 MT ou plus et qui n'ont pas d'objectif pour réduire cette extraction ;
- les entreprises ayant plus de 25 % de leur chiffre d'affaires lié à l'extraction de charbon thermique ;
- les entreprises dont le chiffre d'affaires lié à l'extraction du charbon thermique et à la production d'électricité à partir de charbon thermique représente entre 25 et 50% du chiffre d'affaires total et dont la note ESG calculée par Amundi est fortement dégradée ;
- les entreprises ayant plus de 50% de leur chiffre d'affaires lié à l'extraction du charbon thermique et à la production d'électricité à partir de charbon thermique ;
- les entreprises fabriquant des produits complets à partir du tabac (revenus > à 5%).

Un indicateur de pilotage de la qualité ESG du portefeuille

Depuis 2017, Amundi fournit sur un rythme trimestriel un reporting présentant la note ESG moyenne du portefeuille Coface (notes de A à G) et une répartition des actifs par note ESG. Cette note ESG s'appuie sur 37 critères dont 16 critères génériques et 26 critères sectoriels spécifiques.

Au sein du portefeuille d'investissement global de Coface, 79,4% est considéré comme notable d'un point de vue ESG. Sur la base de l'univers notable, près de 94,4% du portefeuille dispose d'une note ESG. Ce taux de couverture est en amélioration de 3 points par rapport à fin 2021.

Depuis 2018, aux mesures d'exclusion décrites ci-dessus, est venue s'ajouter la décision de Coface de ne pas investir en direct sur des titres émis par un émetteur noté G qui est la plus mauvaise note dans l'échelle Amundi. Lorsque la note d'un émetteur se dégrade et passe en « G », la ligne d'investissement est immédiatement cédée en valeur de marché.

Enfin, le conseil d'administration de Coface a décidé en 2021 de limiter le poids des actifs notés F à moins de 3% de son portefeuille noté, ce qui rentre dans sa stratégie de restrictions. Au 31 décembre 2022, cet indicateur se situe à 0,61%, en légère amélioration par rapport à l'année dernière.

c) Stratégie de décarbonation du portefeuille actions cotées et obligations d'entreprises à horizon 2025

Coface utilise la méthodologie Amundi pour mesurer l'empreinte carbone de son portefeuille sur 2 niveaux :

- Scope 1 : ensemble des émissions directes provenant de sources détenues ou contrôlées par l'entreprise ;
- Scope 2 : ensemble des émissions indirectes induites par l'achat ou la production d'électricité, de vapeur ou de chaleur ;

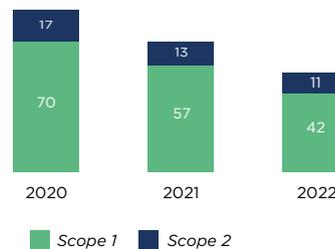
Coface a décidé de rehausser son objectif de décarbonation de -20% à -30% de l'empreinte carbone de son portefeuille actions cotées et obligations d'entreprises entre 2020 et 2025.

À ce stade, les investissements dans les obligations souveraines, les infrastructures et les actifs immobiliers ne sont pas concernés par les objectifs de décarbonation de Coface.

Coface mesure son empreinte carbone en valeur absolue et en valeur relative, par rapport à un portefeuille benchmark voisin de l'allocation stratégique du portefeuille (1).

ÉMISSIONS CARBONE PAR MILLION D'EUROS INVESTIS (TONNES EQUIV. CO₂/M€)

En 2022, l'empreinte carbone du portefeuille actions cotées et obligations d'entreprises (vision transparisée) en valeur absolue s'établit à 53 tonnes équivalent CO₂ par million d'euros investis, en baisse de 39% par rapport à 2020.

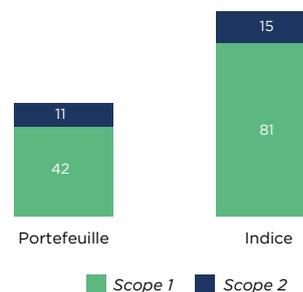


Source : Amundi

Par rapport à un portefeuille benchmark voisin de l'allocation stratégique du portefeuille (dont la composition est décrite ci-dessus), Coface a une émission de CO₂ par million d'euros investis inférieure de près de 45% en 2022.

ÉMISSION CARBONE PAR MILLION D'EUROS INVESTIS (TONNES EQUIV. CO₂/M€)

Total en tCO₂/M€ = 53



Indice : 85% ML EURO BROAD + 10% MSCI EMU + 5% THE BOFA ML GLOBAL HY.
Source : Amundi
Cet indicateur mesure les émissions du portefeuille en tonnes de CO₂ équivalent par million d'euros investis. Il est un indicateur des émissions induites par l'investissement dans ce portefeuille.* Fournisseurs de premier rang uniquement

(1) Le portefeuille benchmark est composé de la manière suivante : 85% ML EURO BROAD + 10% MSCI EMU + 5% THE BOFA ML GLOBAL HY

d) Stratégie de financement de la transition

En tant qu'assureur crédit et investisseur de court/moyen-terme, Coface s'efforce d'intégrer le financement de la transition dans son portefeuille d'investissement, en s'appuyant sur le poids de ses obligations vertes.

La durée courte de son portefeuille, cohérente avec celle de ses passifs, ne permet pas à Coface d'investir une trop grande part de ses actifs dans des investissements de long terme pouvant favoriser la transition énergétique. Néanmoins et autant que faire se peut, Coface s'efforce de développer le poids des actifs favorisant la transition dans son portefeuille.

Au 31 décembre 2022, le poids des obligations vertes s'élevait à 2,9% du portefeuille global de Coface, soit un encours de 87 M€ (en valeur de marché).

e) Perspectives

Fin 2022, la direction générale de Coface a pris la décision d'adhérer à l'Alliance Net Zéro des détenteurs d'actifs (NZAOA – *Net Zero Asset Owners Alliance*) en 2023. Lancée en 2019 par les Nations Unies, la *Net Zero Asset Owner Alliance* est un groupe international d'investisseurs qui se sont engagés à assurer la transition de leur portefeuille

d'investissements vers une neutralité carbone d'ici 2050. Pour atteindre cet objectif, les trajectoires d'émissions de CO₂ doivent être réduites d'environ 50% entre 2020 et 2030 et atteindre des émissions nettes nulles d'ici 2050.

En parallèle à son adhésion à la NZAOA, Coface est en cours de signature des Principes pour l'Investissement Responsable promus par les Nations Unies (UN PRI), qui sont les suivants :

- Intégrer les enjeux Environnementaux, Sociaux et de Gouvernance d'Entreprise (ESG) dans l'analyse des investissements et les processus de prise de décision ;
- Être un actionnaire actif et intégrer les questions ESG dans nos politiques d'actionariat et pratiques ;
- Rechercher une divulgation appropriée sur les questions ESG par les entités dans lesquelles nous investissons ;
- Promouvoir l'acceptation et la mise en œuvre des Principes au sein de l'industrie de l'investissement ;
- Travailler avec le Secrétariat des PRI et les autres signataires pour améliorer leur efficacité dans la mise en œuvre des Principes ;
- Rendre compte de nos activités et des progrès accomplis dans la mise en œuvre des Principes.

6.2.4 Loyauté des pratiques

Comme indiqué dans le chapitre 5, le Groupe Coface, réglementé par l'Autorité de Contrôle Prudentiel et de Résolution (ACPR), doit se conformer à la loi et aux règlements applicables dans les pays où le Groupe est établi ou exerce ses activités.

Toute violation des lois, réglementations ainsi que des règles et des normes internes peut potentiellement exposer Coface à un risque de sanctions, d'amendes, de pertes financières et d'atteintes à sa réputation qui pourraient avoir un impact direct et significatif sur son activité à court, moyen ou long terme.

De plus, Coface est exposé à des fraudes externes qui peuvent prendre diverses formes, notamment de cyber-attaques et de fraudes perpétrées par les clients assurés ou leurs débiteurs, ce qui peut générer une perte directe pour le Groupe.

En tant qu'adhérent au Pacte mondial des Nations Unies, Coface adhère aux principes énoncés et relatifs à la protection des droits de l'homme afin de :

- Promouvoir et respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'homme dans sa sphère d'influence ; et
- Veiller à ne jamais se rendre complice de violations des droits de l'homme.

a) Sous-traitance et fournisseurs

L'externalisation des fonctions et/ou activités opérationnelles importantes ou critiques est strictement encadrée par la réglementation applicable aux sociétés d'assurance depuis l'entrée en vigueur de la réglementation Solvabilité II. À ce titre, la Société a édicté depuis 2016, une politique de Groupe visant à identifier les activités dites « importantes ou critiques » et à définir les principes fondamentaux du recours à l'externalisation, les termes de tout contrat prévoyant une telle externalisation ainsi que les modalités de contrôle afférentes aux activités et fonctions ainsi externalisées.

Cette politique, approuvée par le conseil d'administration de la Société en 2016, revue annuellement depuis, considère,

conformément à la réglementation applicable, comme des activités opérationnelles importantes ou critiques

- (i) les quatre fonctions clés suivantes (voir aussi paragraphe 5.3.1 « Système de contrôle interne ») :
 - la fonction de gestion des risques,
 - la fonction de vérification de la conformité,
 - la fonction d'audit interne, et
 - la fonction actuarielle ; ainsi que,
- (ii) les autres fonctions, dont l'interruption est susceptible d'avoir un impact significatif sur l'activité de l'entreprise ou sur sa capacité à gérer efficacement les risques ou dont l'interruption est susceptible de remettre en cause les conditions de son agrément.

La Société a modifié en 2019 sa politique d'externalisation, qui couvre désormais l'externalisation des fonctions « standard », en complément de celle des fonctions et activités importantes et/ou critiques.

Les contrats de prestations de services standards doivent stipuler un certain nombre de clauses contractuelles types (telles que, notamment, objet, durée, conditions financières, responsabilité du prestataire de services). Leur conclusion est soumise à la mise en œuvre de diligences *Know your supplier*, et leur soumission au respect de la politique achats et des autres règles Groupe.

Coface et l'ensemble de ses filiales se sont ainsi engagés à sélectionner des prestataires de services répondant à des normes de service de haute qualité et disposant des qualifications et compétences nécessaires afin d'assurer avec rigueur la prestation externalisée, en évitant tout conflit d'intérêts et en assurant la confidentialité des données.

Conformément à la réglementation applicable, pour tout projet de signature d'un contrat de prestation de services portant sur les activités et/ou fonctions importantes ou critiques, ils sont engagés à informer l'ACPR de tout projet d'externalisation approuvé par le conseil d'administration de la Société, au plus tard six semaines avant la date d'entrée

en vigueur du contrat, de leur intention d'externaliser des services entrant dans le champ de la procédure, conformément à la réglementation applicable. Tout contrat d'externalisation devant ainsi être signé avec un prestataire de services doit inclure certaines clauses obligatoires imposées par la politique Groupe de Coface.

À ce jour, les principales activités importantes ou critiques externalisées par le Groupe concernent l'activité de gestion des investissements financiers de la Société ainsi que dans quelques rares pays, l'activité de souscription de risques.

En 2020, Coface a réalisé une cartographie des externalisations du Groupe. Les travaux ont couvert les externalisations de prestations standard et de prestations importantes ou critiques, réalisées par l'ensemble des régions du Groupe Coface, auprès de tiers ou en intra groupe auprès d'une autre entité Coface.

Les travaux ont abouti à :

- effectuer un état des lieux des externalisations existantes au sein du Groupe ;
- distinguer les simples prestations de service des externalisations au sens de la réglementation Solvabilité II ;
- classifier les externalisations selon leur catégorie « standard » ou « importantes ou critiques » ;
- vérifier la conformité des contrats au regard de la réglementation applicable et de la politique Groupe en matière d'externalisation ;
- proposer un plan de remédiation ;
- instaurer un *reporting* régulier des externalisations.

Le plan de remédiation a été initié au cours de l'exercice 2021 et finalisé en 2022.

Un reporting trimestriel des externalisations tant standard qu'importantes ou critiques a été mis en place en 2021 auprès de l'ensemble des régions du Groupe Coface et permet d'avoir une vue consolidée de ces prestations, qui font en outre l'objet d'un contrôle de niveau 2 par les équipes Risques et Compliance et d'un contrôle de niveau 3 par l'équipe de l'Audit interne.

Pour les contrats portant sur des fonctions importantes ou critiques conclus postérieurement à l'entrée en vigueur de la réglementation Solvabilité II, la remédiation a été effectuée d'un point de vue contractuel, par l'intégration des clauses contractuelles absentes. Aucune remédiation réglementaire (notification à l'ACPR) n'a été jugée nécessaire compte tenu de l'absence de modification substantielle de ces contrats.

Les autres contrats ont été soumis à une remédiation contractuelle, conformément au droit local applicable et sous le pilotage des responsables juridiques régionaux.

Afin d'encadrer ses relations avec les fournisseurs, Coface a établi une procédure interne achats revue régulièrement qui fixe entre autres les conditions générales d'achat de fournitures et de prestations de services et précise les règles à suivre en matière de sélection de fournisseurs. Coface est par ailleurs signataire depuis juin 2017, de la « Charte Relations Fournisseurs responsables » du Médiateur des Entreprises et du Conseil national des achats, deux associations françaises. Cette charte est composée de 10 engagements pour une politique d'achats responsables vis-à-vis de ses fournisseurs. Elle permet à Coface d'appliquer concrètement sa volonté de s'inscrire dans une relation équitable et transparente avec ses fournisseurs. En conformité avec la loi du 10 décembre 2016 relative à la transparence, la lutte contre la corruption et la modernisation de la vie économique, dite « Sapin 2 », Coface a mis en place une évaluation des fournisseurs sur le risque

de corruption plus amplement décrite à la section « 6.2.4 Loyauté des pratiques - b) ii ».

b) Conformité

Le risque de non-conformité, auquel le Groupe Coface est exposé se définit comme le risque de sanction judiciaire, administrative ou disciplinaire, de perte financière significative ou d'atteinte à la réputation, qui naît du non-respect de dispositions propres aux activités de Coface, qu'elles soient de nature législative ou réglementaire, ou qu'il s'agisse de règles et de normes internes.

Pour atténuer ce risque, le Groupe a développé un dispositif de conformité qui repose notamment sur la **politique de conformité**, accessible à l'ensemble des collaborateurs. Elle précise l'implication de la fonction de conformité pour limiter les principaux risques de non-conformité listés ci-dessous :

- l'éthique professionnelle ;
- la lutte contre la corruption ;
- la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme ;
- le respect des mesures d'embargos, de gel des avoirs et autres sanctions financières internationales ;
- la prévention de la fraude ;
- la protection des données personnelles.

La politique de conformité détaille également la structure de gouvernance du Groupe Coface qui permet d'assurer l'indépendance de la fonction de conformité. Elle énumère les **trente-cinq indicateurs clé de performance en matière de conformité suivis activement par la fonction de conformité et présentés cinq fois par an à la Direction**, au Comité des Risques du Conseil d'administration et au Comité des Risques et de Conformité du Groupe Coface (CGRCC).

i. Ethique professionnelle

L'importance de la conformité en général est primordiale pour l'équipe dirigeante et est rappelée régulièrement à l'ensemble des salariés. En particulier, lors de chaque convention annuelle des deux cents premiers dirigeants, le directeur général mentionne toujours dans son discours l'importance de l'intégrité et de l'éthique professionnelle.

Dans le cadre de la maîtrise des risques de non-conformité, le code de conduite de Coface (*Code of Conduct*) créé à l'attention de tous les collaborateurs du Groupe, a été révisé en 2018 afin de renforcer la promotion auprès de tous ses employés, des valeurs d'intégrité nécessaires à la bonne conduite de leurs activités professionnelles. Ce code met notamment en exergue l'importance de traiter équitablement les clients en évitant les conflits d'intérêts, d'une part, et de ne pas utiliser les informations en possession du collaborateur au détriment d'un client, d'un client potentiel et des parties tiers co-contractantes, d'autre part.

En outre, le Groupe a nommé en 2018 un médiateur (*Ombudsman*) auprès de qui tout problème d'intégrité, violation du Code de conduite ou non-respect de la loi et de la réglementation peuvent être signalés si nécessaire. Pour atténuer les risques de conflit d'intérêts, Coface a mis en place en 2022 une formation et une procédure relatives à la prévention des situations de conflits d'intérêts. Le taux de complétude de la formation est de 96,3%.

S'agissant des pratiques de lobbying, Coface n'exerce pas d'activité dans ce domaine de manière directe et habituelle et ne dispose d'aucun salarié ayant pour fonction ou pour

mission de pratiquer des actions de lobbying auprès d'entités publiques ou politiques. Néanmoins, toute action entreprise à cet effet devrait naturellement s'inscrire dans le cadre des règles internes édictées par Coface dans le Code de conduite susmentionné, qui inclut un certain nombre de règles anti-corruption. En complément du Code de conduite, un code de lobbying a été mis en place en 2021.

ii. Lutte contre la corruption

Le Groupe Coface a adopté une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption sous toutes ses formes. Cette politique a été communiquée à l'ensemble des collaborateurs du Groupe notamment au travers du Code anticorruption et du Code de conduite, tous deux préfacés par le directeur général.

Le Code anti-corruption se compose de trois parties : un rappel des règles générales, des règles spécifiques et des conseils pratiques. Les règles générales donnent des définitions de la corruption, de l'avantage indu, de la notion de bénéficiaire et le cadre juridique de la corruption. Les spécificités de la corruption impliquant un agent public sont également explicitées. La partie sur les règles spécifiques décrit celles encadrant des sujets sensibles en matière de corruption : les conflits d'intérêts, les cadeaux et invitations, les paiements de facilitation, les contributions politiques, le lobbying, la bienfaisance et le parrainage/sponsoring.

Depuis 2017, Coface s'est attaché à la mise en œuvre des dispositions prévues par la loi Sapin 2 relative à la transparence, à la lutte contre la corruption et à la modernisation de la vie économique. Par conséquent, ce Code anti-corruption est accompagné (liste non-exhaustive) :

- du déploiement en 2021 d'une nouvelle formation en ligne dédiée à la lutte contre la corruption - intégrant les dernières recommandations de l'Agence Française Anticorruption émises le 4 décembre 2020 - à l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Cette formation a été déclinée dans les principales langues en vue d'une meilleure compréhension par les collaborateurs et est assortie d'un quiz. Le taux de complétude de la formation est de 98% ;
- d'une cartographie des risques de corruption qui a fait l'objet d'une revue globale par la fonction de conformité en 2022, avant sa déclinaison en 2023 par entité du Groupe Coface et par fonction au sein de chaque entité ;
- d'un dispositif global d'évaluation des tiers qui a été mis à jour en 2020 pour les intermédiaires et actualisé en 2022 pour les fournisseurs. Ce dispositif est matérialisé par des procédures opérationnelles qui décrivent le processus d'identification et de classifications des risques présentés par les fournisseurs et les intermédiaires. Ainsi, les fournisseurs et les intermédiaires qui sont évalués comme présentant un risque élevé en matière de corruption, font l'objet d'une revue et d'une approbation par la conformité ;
- d'un dispositif d'alerte interne. Coface a mis en place un dispositif d'alerte interne décrit dans le Code anticorruption et dans le Code de conduite. Le dispositif d'alerte interne a fait l'objet d'une procédure dédiée et détaillée qui sera revue en 2023 suite au dernier socle de transposition en droit français de la Directive européenne sur la protection des lanceurs d'alerte. En 2022, quatorze cas ont été signalés au total dont neuf dans le cadre du dispositif d'alerte interne aux fonctions Ressources Humaines et conformité, et cinq dans le cadre de l'ombudsman. L'Audit interne, la direction des ressources humaines, l'*ombudsman* ainsi que la fonction Conformité

ont procédé à des investigations afin de traiter et de clôturer les différents cas ;

- d'indicateurs-clé de performance en matière de lutte contre la corruption (KPI 10 à 17). Ces indicateurs incluent notamment le processus de connaissance des intermédiaires, des fournisseurs, les allégations de corruption, les cadeaux et invitations reçus ou offerts et signalés à la Conformité. En 2022, deux potentielles allégations de corruption ont été signalées à la Conformité et ont fait l'objet d'investigations complémentaires à fin de clôture ;
- des contrôles comptables et des contrôles permanents de second niveau ont été effectués en 2022 afin de renforcer l'ensemble du dispositif. L'audit interne a également mené au titre de l'exercice 2021, un contrôle périodique de la fonction Conformité Groupe intégrant à cet effet, la revue du dispositif anticorruption.

iii. La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT)

La fonction conformité met à jour régulièrement les procédures-cadres déployées afin de prévenir et de maîtriser les risques en matière de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme. Ces procédures sont accessibles à tous les collaborateurs sur l'intranet *Cofagroup* et déployées localement par le réseau international des responsables conformité régionaux et locaux.

Au cours de l'année 2022, la fonction conformité a procédé à la révision de la procédure *Know Your Customer*. Elle a intégré la dernière version des lignes directrices de l'ACPR en matière d'identification, de vérification de l'identité, de la connaissance de la clientèle et définir par typologie de client les mesures de vigilance à appliquer. Dans ce cadre, Coface a modifié et aligné à classification existante des risques de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme. En effet, Coface détermine pour chaque client/prospect un profil de la relation d'affaires qui fournit un score de risque LCB-FT en trois catégories (faible/ moyen/ élevé). Les informations recueillies dans le cadre du processus de connaissance du client sont ensuite actualisées et revues sur la base d'une périodicité régulière ou d'un événement déclencheur. Ainsi, les clients/prospects ressortant avec un risque « élevé » font l'objet de mesures de vigilance renforcées ainsi que d'une revue annuelle.

Des communications et des formations de sensibilisation ont également été réalisées en 2022 de façon régulière auprès des collaborateurs afin qu'ils puissent détecter les signaux d'alerte en matière de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme. Une nouvelle formation en ligne dédiée à la LCB-FT a été assignée en décembre 2022 à l'ensemble des collaborateurs du Groupe ainsi qu'un module relatif aux mesures de vigilance à l'égard de la clientèle à destination spécifiquement des équipes commerciales, marketing, back-office. Ces formations ont été déclinées dans les principales langues en vue d'une meilleure compréhension par les collaborateurs et sont accompagnées de quiz.

iv. Le respect des mesures d'embargo, de gel des avoirs et autres sanctions financières internationales

En 2021, le dispositif de conformité du Groupe a évolué de façon significative, notamment à travers le lancement du projet de filtrage automatique et en temps réel des clients de Coface et de leurs parties liées (débiteurs, intermédiaires, bénéficiaires effectifs...) au regard des listes de sanctions internationales (des Nations-Unies, de l'*Office of Foreign*

Assets Control, de l'Union européenne, de la France) et locales. Suite à la publication de nouvelles listes de sanctions internationales à l'encontre de la Russie, plusieurs actions ont été menées en 2022 afin de renforcer l'efficacité du dispositif de filtrage, telle que des contrôles de cohérence menés par la Direction de la conformité.

Ainsi, la fonction conformité détecte de façon continue les entités sanctionnées avec lesquelles Coface ne peut entrer ou poursuivre une relation d'affaires.

Dans la continuité de ces évolutions opérationnelles, la fonction conformité a actualisé en 2022, la procédure-cadre en matière de respect des sanctions internationales et modifié en 2021 celle relative aux contrôles des biens à double usage et des biens militaires. Des indicateurs de performance (KPI 28 à 35) relatifs au dispositif de filtrage sont également déployés.

v. La prévention de la fraude

La fonction conformité a amélioré en 2022 son dispositif de prévention de la fraude par le biais :

- de la gouvernance avec l'organisation de Comités fraude par région, animés par les correspondants en charge de la prévention de la fraude et la conformité régionale ;
- de développements apportés à l'outil déclaratif et de reporting SAFE des soupçons de fraude ;
- du resserrement de la vigilance relative aux acheteurs dans la base ATLAS ayant fait l'objet d'une détection pour soupçon de fraude ou de facteurs de risque (alerte dans l'outil et dispositif renforcé de contrôles) ;
- de la mise à jour de la procédure-cadre relative au reporting de la fraude (*Fraud Reporting Group Rules*) ;
- de formations en ligne et en présentiel relatives à la prévention de la fraude ciblée à l'encontre des équipes commerciales, indemnisation, arbitrage, finance/comptabilité, RH, Compliance etc. Le taux de complétude de la formation en ligne intitulée « fraude aux changements de coordonnées bancaires » est de 96,3% ;
- du déploiement d'indicateurs clé de performance (KPI 22 à 27) relatifs au nombre de suspicions de fraude et à leurs typologies (fraude à l'assurance, fraude à l'assuré, fraude au débiteur).

vi. La protection des données personnelles

Dans le cadre de la mise en œuvre du Règlement général sur la protection des données personnelles (« RGPD »), Coface a fait évoluer ses processus et systèmes d'information en vue de se conformer aux exigences renforcées en matière de protection des données personnelles, notamment :

- le maintien par le Délégué à la Protection des Données des registres de traitement des données ;
- l'inclusion de clauses RGPD dans les contrats avec ses clients et fournisseurs ;
- la communication de la « Déclaration de Protection des Données Personnelles » aux clients de Coface.

Des actions de communication et de formation en ligne dédiées à la protection des données personnelles au sein du groupe ont également été mises en place en 2021 et adressées à l'ensemble des collaborateurs. L'objectif de cette formation assortie d'un quiz, était que chaque employé puisse se conformer aux exigences du RGPD ainsi qu'aux lois/réglementations locales de protection des données qui s'appliquent. Le taux de complétude de la formation est de 97%.

En mars 2019, Coface a soumis à l'approbation de la CNIL et des autorités de protection des données personnelles concernées, des règles d'entreprise contraignantes (*BCR – Binding Corporate Rules*), telles que définies à l'article 47 du RGPD. Dans l'attente d'une approbation de la CNIL et des autorités compétentes, Coface a mis en place en 2021, un accord intra-groupe afin d'encadrer de manière globale le transfert de données personnelles en dehors de l'Union européenne.

c) Évasion fiscale

Coface se doit également de se conformer aux législations fiscales applicables dans les juridictions où le Groupe est implanté sous peine de sanctions, d'amendes, de pertes financières et d'atteintes à sa réputation.

La politique fiscale du Groupe est définie par la direction fiscale Groupe. Elle est déclinée au niveau régional par le biais de sept correspondants fiscaux régionaux.

Outre les échanges réguliers en fonction des dossiers à traiter, des réunions sont organisées chaque trimestre par la direction fiscale groupe avec chacun des CFO régionaux et correspondant fiscaux pour une revue générale des sujets fiscaux de leur région.

À cette occasion, le correspondant fiscal adresse notamment à la direction fiscale Groupe un état de suivi des contrôles fiscaux en cours et des provisions y afférentes.

Coface se conforme également au respect des normes édictées par l'OCDE en matière de lutte contre l'érosion des bases d'imposition et le transfert de bénéfices par la mise en place d'une politique de prix de transfert centralisée, d'une gouvernance permettant d'identifier les schémas fiscaux agressifs en vue de leur déclaration au titre de DAC 6 au sein de l'Union Européenne (aucun schéma agressif à signaler en 2021) et le dépôt de la déclaration pays par pays (CBCR).

Enfin, Coface intègre des mesures de vigilances renforcées dans sa procédure d'identification, de vérification et de connaissance du client (*Know Your Customer*) lorsque les transactions impliquent une (ou plusieurs) entité(s) située(s) dans un État ou territoire non coopératif à des fins fiscales, conformément à la définition de l'article 238-0 A du Code des impôts, ou dans un pays pouvant créer un risque de réputation pour Coface (même si ce pays ne figure pas spécifiquement dans la liste des États et territoires non coopératifs de la juridiction de l'entité Coface ayant émis la police).

6.3 COFACE, EMPLOYEUR RESPONSABLE

EMPLOYEUR RESPONSABLE

Grands thèmes liés au pilier :



Chiffres clés



Un nouvel SIRH monde: une valeur ajoutée pour les Ressources Humaines et les salariés



Diversité, inclusion, égalité des chances (multi-culturalité, handicap, égalité homme/ femmes, orientation sexuelle) et engagement sociétal **R.8**



Attirer, développer et fidéliser les talents ; engager les salariés (intégration et formation des salariés, mobilité internationale, engagement des collaborateurs, politique de rémunération, etc.) **R.9**



Les équipes Ressources Humaines de Coface, qui ont été renforcées au cours des deux derniers plans stratégiques, ont été fortement mobilisées en 2022, autour des initiatives et tendances sociales qui suivent :

- la gestion des talents, et le besoin de renforcer l'attractivité de Coface et la rétention de ses hauts potentiels. La compétition pour attirer les talents s'est fortement accentuée depuis la crise sanitaire. Les taux d'attrition des ressources clé sont en hausse, et les candidats plus difficiles à identifier et attirer. Coface peut mettre en avant de multiples atouts pour être perçu comme un employeur de choix, dont la culture, les pratiques managériales et les modes de collaboration correspondent aux attentes des talents dont ses équipes ont besoin ;
- les efforts de Coface en matière de diversité et d'inclusion, et en particulier son ambition affichée en matière d'égalité entre les femmes et les hommes vont dans ce sens ;
- le travail de fond qui a été mené sur l'engagement et la culture d'entreprise a porté ses fruits, avec un niveau d'engagement qui s'est considérablement amélioré, pour atteindre aujourd'hui les bons benchmarks des services financiers dans plusieurs des régions ;

- une grande flexibilité des modes de travail, avec des bureaux modernisés et des dispositifs très souples de télétravail constituent un autre facteur d'attractivité ; et
- le développement de la mobilité internationale, et du travail en mode transversal avec des équipes multiculturelles, rencontre, là encore, une des attentes importantes des talents que Coface recherche.

L'année aura aussi été marquée par l'attention portée aux questions salariales, compte tenu du contexte de forte inflation dans la majorité des marchés où Coface emploie du personnel et recherche des talents.

Au-delà de ces tendances sociales de fond, les équipes ressources humaines ont contribué avec réactivité aux ambitions de Coface dans la vente d'information. Elles ont recruté près de 160 personnes partout dans le monde, doublant ainsi en un an les effectifs de cette activité, dans un contexte de rareté de ressources existantes sur le marché.

Enfin, et par ailleurs, les ressources humaines ont été mobilisées sur l'amélioration de leur outil de gestion des ressources, avec l'introduction d'un système global, « My HR Place », leur permettant un management fiabilisé des données des collaborateurs, et la digitalisation de processus internes de travail.

6.3.1 Chiffres clés

Une structure des effectifs reflétant les orientations stratégiques

La structure des effectifs de Coface continue d'évoluer, avec des tendances reflétant les orientations stratégiques du plan *Build to Lead*. On constate en particulier l'augmentation importante des effectifs du business de vente d'information,

avec un total de près de 300 personnes dédiées à cette ligne de business à la fin de l'exercice 2022. Les forces commerciales dédiées ont fait l'objet d'un effort considérable de recrutement. Près de 160 nouvelles personnes sont arrivées chez Coface pour se consacrer à la vente d'information. A noter que ces recrutements couvrent les remplacements des personnes qui ont quitté Coface, mais l'augmentation nette reste très significative.

Quelques chiffres représentant la réalité du Business

Les données suivantes proviennent de l'outil Groupe appelé « My HR Place », outil mis en place en 2022, disponible en ligne pour les différents contributeurs de la base. Cette base de données est mise à jour en temps réel, en flux continu par les équipes ressources humaines des pays. La consolidation de ces informations se fait le dernier jour ouvré du mois, ce qui autorise la production de tableaux de bord mensuels.

Ce reporting inclut les données individuelles de contrat, d'activité, de métier ou encore d'ancienneté pour chaque pays du Groupe, et fait état des rattachements hiérarchiques entre les postes.

Une extraction de l'outil sert aussi au planning des effectifs, puisqu'il permet un pilotage des actions de recrutement ou de mobilité interne dans le cadre budgétaire.

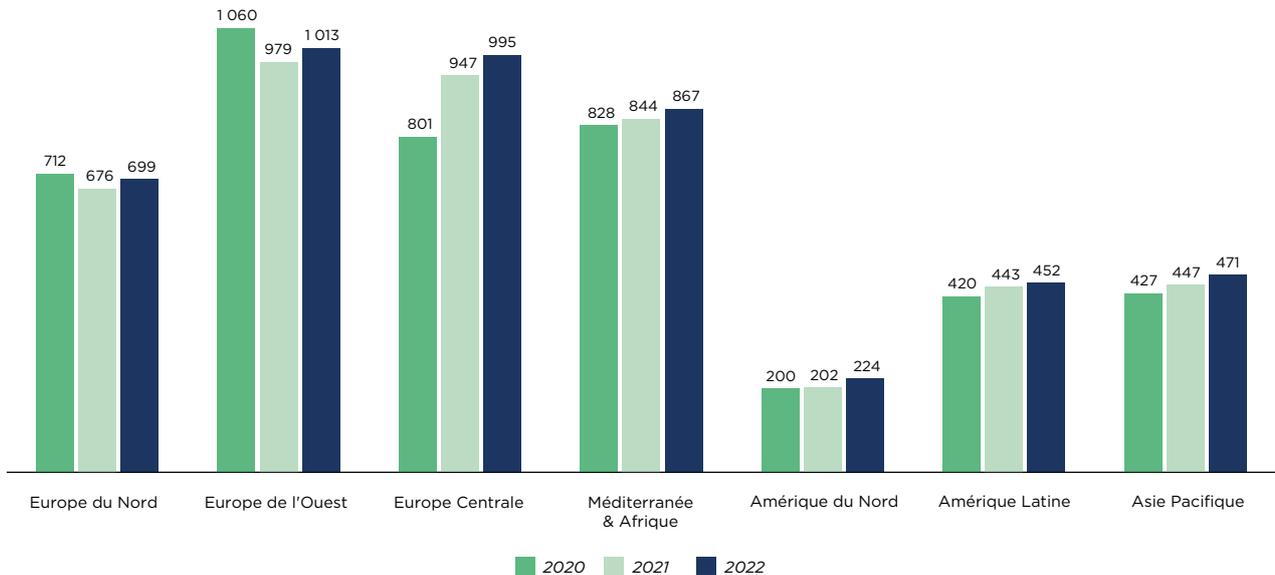
Une forte dimension internationale

Dans ce rapport, des chiffres recouvrant l'ensemble du groupe sont présentés afin de donner une vision d'ensemble de l'entreprise. Les indicateurs sont ensuite présentés par région, ce qui reflète le modèle organisationnel du business. Ce périmètre peut être comparé au même périmètre pour l'année 2020 et 2021.

REPARTITION DES EFFECTIFS PAR RÉGION

Au 31 décembre 2022, le périmètre Groupe employait 4 721 collaborateurs répartis dans 58 pays (ouverture d'un nouveau site en Nouvelle-Zélande courant 2022), contre 4 538 au 31 décembre 2021. Le tableau ci-dessous présente la répartition géographique des effectifs du Groupe depuis le 31 décembre 2020 :

EFFECTIFS	2022	2021	2020
Europe du Nord	699	676	712
Europe de l'Ouest	1013	979	1060
Europe Centrale	995	947	801
Méditerranée & Afrique	867	844	828
Amérique du Nord	224	202	200
Amérique Latine	452	443	420
Asie Pacifique	471	447	427
TOTAL	4 721	4 538	4 448



Coface connaît ainsi une augmentation de 4.03% de son effectif en 2022. Cette évolution s'explique par une augmentation des effectifs de la vente d'information, et par l'accroissement d'équipes centrales en particulier dans le cadre de la montée en charge des centres de services partagés.

La vente d'information est à l'origine de l'augmentation des effectifs en Amérique du Nord, en Europe du Nord et en Europe Centrale. Sur cette dernière région, les effectifs des services partagés contribuent également à l'augmentation du total de la région.

REPARTITION DES EFFECTIFS PAR ACTIVITÉ

Le tableau ci-dessous présente la répartition des effectifs du Groupe par type d'activité depuis le 31 décembre 2020 :

EFFECTIFS	2022	2021	2020	VARIATION 2022 VS 2021
Ventes et marketing	1 700	1 629	1 546	4,36%
Support	1 583	1 596	1 562	- 0,81%
Informations, contentieux, recouvrement	985	975	1 007	1,03%
Arbitrage	453	338	333	34,02%
TOTAL	4 721	4 538	4 448	4,03%

En 2022, 1700 salariés sont affectés aux activités de ventes et marketing, 1583 salariés aux fonctions support, 985 aux fonctions information, contentieux, recouvrement et 453 à l'arbitrage.

Les évolutions reflètent partiellement une classification plus fine effectuée, avec le nouveau système d'information des ressources humaines mis en place cette année. Ainsi, le *Bonding*, le *Single Risk* et les spécialités ont été reclassés de « support » en « ventes et marketing » (+122), et la souscription commerciale de « support » en « arbitrage ».

Différents types de contrats de travail

Les indicateurs suivants sont présentés cette année sur le périmètre total du groupe, et non plus sur une sélection de pays comme les années précédentes.

La modalité d'emploi principale au sein de Coface reste le contrat à durée indéterminée :

	2022	2021	2020	VARIATION 2022 VS 2021
Europe du Nord	97,7%	98,1%	97,9%	- 0,4%
Europe de l'Ouest	98,2%	98,2%	98,6%	0,1%
Europe Centrale	95,7%	93,5%	93,5%	2,4%
Méditerranée & Afrique	99,5%	98,6%	99,0%	1,0%
Amérique du Nord	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%
Amérique Latine	94,7%	96,2%	97,4%	- 1,5%
Asie Pacifique	98,3%	97,3%	98,4%	1,0%

Sur le périmètre groupe, 97,6 % des salariés de Coface travaillent en contrat à durée indéterminée.

Tranches d'âge par pays

Là aussi, le choix a été de présenter cette année les tranches d'âge pour l'ensemble des régions et du groupe. La répartition par âge pour 2021 est mentionnée à titre de comparaison.

Le volume important de recrutement d'une année sur l'autre fait évoluer les proportions d'employés par tranche d'âge de manière significative.

En 2021

TRANCHES D'ÂGE	ASIE- PACIFIQUE	EUROPE CENTRALE	AMÉRIQUE LATINE	MÉDITERRANÉE & AFRIQUE	AMÉRIQUE DU NORD	EUROPE DU NORD	EUROPE DE L'OUEST	TOTAL GÉNÉRAL
< 30 ans	18,34 %	14,47 %	21,22 %	11,85 %	9,90 %	4,73 %	10,42 %	12,49 %
30 à 40 ans	41,39 %	44,67 %	39,05 %	29,15 %	18,32 %	17,90 %	29,93 %	32,57 %
40 à 50 ans	25,95 %	29,67 %	30,02 %	40,17 %	30,69 %	33,58 %	29,83 %	31,95 %
> 50 ans	14,32 %	11,19 %	9,71 %	18,84 %	41,09 %	43,79 %	29,83 %	22,98 %
TOTAL GÉNÉRAL	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

En 2022

TRANCHES D'ÂGE	ASIE- PACIFIQUE	EUROPE CENTRALE	AMÉRIQUE LATINE	MÉDITERRANÉE & AFRIQUE	AMÉRIQUE DU NORD	EUROPE DU NORD	EUROPE DE L'OUEST	TOTAL GÉNÉRAL
< 30 ans	22,72 %	18,49 %	26,11 %	13,03 %	14,29 %	7,58 %	12,8 %	15,61 %
30 à 40 ans	40,13 %	42,71 %	36,95 %	30,45 %	19,64 %	19,17 %	30,3 %	32,41 %
40 à 50 ans	24,63 %	28,04 %	25,88 %	35,64 %	24,11 %	30,19 %	27,0 %	28,81 %
> 50 ans	12,53 %	10,75 %	11,06 %	20,88 %	41,96 %	43,06 %	29,8 %	23,17 %
TOTAL GÉNÉRAL	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %	100,00 %

Plusieurs pays, où la moyenne d'âge est supérieure à 45 ans, sont des implantations de très longue date pour Coface (Allemagne, Etats-Unis), où le taux de démission reste historiquement faible. On ne constate plus cette structure

d'âge en France, où les équipes ont été fortement renouvelées dans les 5 dernières années, en particulier sur des fonctions groupe.

6.3.2 Un nouvel SIRH monde: une valeur ajoutée pour les Ressources Humaines et les salariés

En 2022, Coface a déployé un projet de mise en place d'un système d'information RH qui couvre l'ensemble de ses collaborateurs et également les prestataires externes.

Ce système est un socle des données RH administratives (données personnelles, données d'emploi) qui permet de :

- avoir une vision complète des effectifs Coface, mise à jour de manière continue,
- sécuriser davantage les données sensibles,
- mieux piloter des processus liés au mouvement du personnel, comme par exemple les accès aux systèmes d'information Coface,

- donner aux managers une vue sur les caractéristiques clefs des effectifs.

Ce socle des données permettra à Coface de développer d'autres activités sur cette base, notamment le processus de budget des coûts RH et la gestion des campagnes de rémunération.

6.3.3 Diversité, inclusion, égalité des chances

Les initiatives déployées par Coface en matière de diversité et d'inclusion ont continué à prendre de l'ampleur en 2022. En effet, Coface est très attaché à instaurer une atmosphère de travail respectueuse des individualités et de la diversité de ses équipes. De plus, l'entreprise se doit de développer son attractivité pour les candidats externes, et s'efforcer de retenir ses collaborateurs qui jugeraient l'expérience de travail chez Coface moins inclusive, par rapport à ce qu'ils trouveraient à l'extérieur de l'entreprise.

De par la nature de son activité, qui s'exerce sur un périmètre global Coface doit rester une entreprise multiculturelle, où la proportion de Français est largement minoritaire. Pour cela il est nécessaire de permettre aux collaborateurs de vivre dans un environnement de travail où les pratiques managériales, les modes de communication sont inclusifs, non discriminatoires, et où leur créativité et l'expression de leur diversité est respectée. Cela permet d'assurer un travail collaboratif et fructueux entre les équipes représentant 80 nationalités différentes et situées dans 58 pays différents.

Par ailleurs, les échéances de la loi sur l'égalité économique et professionnelle entre femmes et hommes se rapprochent, et incitent Coface à préparer les échéances en matière d'équilibre femmes/ hommes dans les titulaires des postes de management. Pour ce faire, de nombreux plans d'action sont en place, ainsi que des indicateurs de suivi des progrès

En conséquence, Coface fait de la Diversité et de l'Inclusion une composante essentielle de sa stratégie Ressources Humaines Groupe, afin de donner une vision, des objectifs, des initiatives stratégiques, des moyens d'actions, des indicateurs de progrès et un cadre de communication clair pour ses collaborateurs et pour l'extérieur de l'entreprise. Cette stratégie Ressources Humaines Groupe est partagée chaque année avec l'ensemble de la communauté Ressources Humaines dans le monde.

Cette stratégie a été déclinée en une politique interne de Diversité et d'inclusion, qui a été formalisée et présentée au conseil d'administration en avril 2022. Les grands axes de cette politique font l'objet de la présentation ci-dessous.

a) Ambition de la stratégie D&I

Coface se donne pour ambition de devenir une entreprise reconnue sur le marché pour sa culture diversifiée et inclusive.

L'environnement de travail de Coface se doit d'être perçu par les collaborateurs comme inclusif, que l'entreprise soit un lieu où les employés peuvent s'épanouir, et apporter leur authenticité dans leurs activités professionnelles. Coface s'est engagé à

combattre toute forme de discrimination au travail, que ce soit dans la sélection des candidats, ou dans les pratiques de ressources humaines tout au long de la carrière de ses employés.

Pour cela, Coface s'est donné pour objectif de mettre en place des actions de formation et de sensibilisation, pour favoriser la transformation de la culture d'entreprise vers plus d'ouverture sur la diversité sous toutes ses formes, et vers des pratiques managériales inclusives et non discriminantes

En ce qui concerne l'égalité hommes/femmes, Coface s'est donné pour ambition d'atteindre l'égalité salariale à court terme et d'améliorer graduellement la représentation des femmes dans les senior managers⁽¹⁾, incluant les fonctions exécutives afin d'atteindre 40% avant l'échéance de 2030.

Pour atteindre cet objectif, Coface s'est donné les 3 priorités suivantes :

- mettre à profit les opportunités de recrutement externes sur des postes de senior managers pour renforcer le réservoir de talents féminins ;
- orienter la gestion des carrières et des plans de succession de manière déterminée vers la promotion des femmes, afin de progresser rapidement vers une égalité hommes/femmes à tous les niveaux de management ;
- assurer le respect strict de l'égalité hommes/femmes en matière de rémunération, à travers le pilotage d'indicateurs précis tels que le gender index, indicateur composé de 5 mesures différentes portant sur l'égalité salariale et en matière de promotion, ou tels que la proportion de femmes dans le senior management, ou enfin la proportion de femmes dans les plans de succession du senior management. Coface mesure aussi l'égalité de traitement dans les processus d'évaluation de performance (comparaison des % d'hommes et de femmes par niveau de performance), et la proportion de femmes dans les personnes évaluées comme étant à haut potentiel.

b) Organisation mise en place pour s'assurer de l'avancement des initiatives

Depuis 2021, un comité groupe Diversité et Inclusion a été institué. Il se réunit mensuellement afin de faire avancer les différents chantiers en parallèle. Il regroupe la responsable RSE Groupe, les ressources humaines, la communication et certains contributeurs clés.

(1) Pour les Senior Managers (ou top 200), Coface considère les professionnels des Comités de Direction Régionaux, tous les patrons de pays, qu'ils soient ou non membres d'un comité de direction régional, le Comité Exécutif du Groupe, les Directeurs Groupe qui leur sont directement rattachés ou des Directeurs de niveau N-2 qui gèrent un périmètre à fort impact global et disposant d'une grande autonomie.

Un réseau de 7 champions régionaux Diversité et Inclusion, et un champion global, ont également été mis en place pour animer les initiatives régionales, partager les bonnes pratiques et assurer la bonne coordination avec le groupe. Ces champions se réunissent mensuellement depuis avril 2022, pour échanger sur leurs initiatives respectives, et alimenter une réflexion commune. Ils sont coordonnés par la Direction des ressources humaines du groupe.

i. Formation et sensibilisation à toutes les formes de diversité

Comme en 2021, une semaine de la Diversité et de l'Inclusion a été organisée à l'intention de tous les collaborateurs dans le monde, pour les sensibiliser au sujet. Rassemblant des intervenants internes et externes, elle s'est déroulée du 16 au 20 mai, avec des conférences autour de l'égalité femmes/hommes, de la question du genre et de l'orientation sexuelle, du multiculturalisme, du handicap et de la collaboration entre différentes générations. Pour la première fois cette année, quatre ateliers ont également été organisés autour des biais de perception inconscients et des comportements inclusifs, animés par une société experte en la matière. L'objectif : faire prendre conscience que Coface promeut un environnement de travail où chacun peut s'épanouir quel que soit son profil, où la diversité est synonyme de richesse et d'atout pour atteindre les objectifs stratégiques, et où chacun a un rôle à jouer dans ce domaine.

L'opération a rencontré un franc succès : au total, il y a eu 2500 connections sur l'ensemble de la semaine, et les ateliers de sensibilisation ont rassemblé un peu plus de 1000 participants. Un sondage conduit a posteriori a montré que 82% des répondants ont trouvé ces ateliers utiles pour comprendre l'influence des biais de perception sur leur comportement au travail, et 77% ont indiqué se sentir mieux outillés pour contribuer à développer une culture inclusive chez Coface.

Plan de formation

Un plan de formation a été défini pour asseoir cette culture et aller plus loin dans les réflexes et actions que chacun peut mettre en place. Il consiste en un module e-learning destiné à l'ensemble des collaborateurs autour des comportements inclusifs, et en des ateliers de formation pour les managers de tout niveau, à commencer par le comité exécutif du Groupe. Un prestataire a été sélectionné et ces formations sont en cours d'élaboration, pour être déployées courant 2023.

Un module spécifique pour les RH est déployé depuis mi-décembre, autour du langage inclusif. L'objectif est de sensibiliser à la prise en compte de la diversité des profils et situations des salariés dans les politiques RH et les actions au quotidien, à l'importance des mots utilisés et à leur impact, et globalement de responsabiliser les équipes Ressources Humaines sur leur contribution à la lutte contre les discriminations dans l'entreprise, notamment liées au genre et à l'orientation sexuelle. Il est demandé à tous les RH de suivre cette formation, et de mettre à jour leurs politiques locales en tenant compte des principes qui y sont partagés.

Multi-culturalité

Coface est une entreprise multiculturelle qui compte des collaborateurs de 80 nationalités différentes, dont certains travaillant hors de leur pays d'origine.

Améliorer sa connaissance des cultures d'autres pays, comprendre les codes de langages, les modes de travail, la

culture de management dans d'autres parties du monde est essentiel à l'activité de Coface et la bonne collaboration entre ses équipes. 2022 a été marquée par une sensibilisation menée sous forme de webinaire lors de la semaine de la diversité au deuxième trimestre.

Orientation sexuelle

À la suite de la signature de la charte de l'Autre Cercle fin 2020, Coface a mis en œuvre plusieurs actions destinées à promouvoir un environnement inclusif et non discriminant pour les personnes LGBT+ :

- organisation d'une conférence de sensibilisation lors de la semaine la diversité et de l'inclusion en mai 2021 puis en mai 2022.
- Coface a continué à promouvoir la création de réseaux internes de personnes intéressées par cette thématique, réseau appelé « *employee resource groups* ». Un premier réseau LGBT+ a vu le jour en Amérique Latine fin 2021, à la suite d'une conférence organisée pour tous les collaborateurs de la région. Ce réseau a poursuivi son activité en 2022.

Personnes en situation de handicap

Coface a poursuivi en 2022 son plan d'action pour sensibiliser ses managers et collaborateurs à l'inclusion des personnes en situation de handicap dans le monde professionnel. Les actions suivantes ont été menées sur l'année :

- Coface a organisé en 2022 deux semaines dédiées au handicap.
 - La première sur la thématique du Handisport au cours de laquelle une conférence s'est tenue sur le sujet. Une Newsletter a été publiée sur le sujet, et une action de sensibilisation a eu lieu avec une séance de handi-basket (une trentaine de participants).
 - La seconde semaine, sur le thème « Culture et handicap », a consisté en une conférence suivie d'une newsletter.

Au-delà de la sensibilisation, des partenariats avec la Fédération Française Handisport et avec l'association des paralysés de France ont été noués. Ce dernier partenariat a permis d'organiser des « Duo Day » pendant lesquels deux personnes en situation de handicap sont venues découvrir les métiers de Coface. Une dizaine de collaborateurs se sont mobilisés autour d'elles pour parler plus spécifiquement de leurs métiers.

Initiatives avec partenariat extérieur

Depuis fin 2020, le groupe Coface est également engagé dans une démarche en faveur de l'égalité des chances en dehors de ses murs, grâce à un **partenariat avec le fonds de dotation Potter**, structure qui a pour mission d'accompagner des élèves financièrement défavorisés, afin de leur permettre d'entreprendre des études en classes préparatoires scientifiques, puis en école d'ingénieurs, grâce à des bourses attribuées pendant toute la durée de leur cursus.

Coface et le fonds de dotation Potter ont ainsi décidé de collaborer afin de soutenir cette cause via une convention de mécénat. Le siège de Coface France met ainsi à disposition le temps et les compétences de deux de ses collaboratrices motivées et désireuses de travailler sur des missions avec un impact sociétal, à hauteur d'un jour par semaine chacune. Leur but est d'aider le fonds à développer sa notoriété, promouvoir sa mission, gérer les dossiers de candidatures et participer à l'organisation des jurys de sélection.

Par ailleurs, un collaborateur de Coface; le directeur de l'offre information du Groupe participe au jury de sélection des candidats boursiers et depuis 2022, Coface finance une bourse attribuée à un étudiant et provisionnée pour ses 5 ans d'études.

Mentorat inversé

Le programme de mentorat inversé vise à développer la compréhension entre des collaborateurs de cultures, d'horizons, de générations différentes, et dépasser les barrières et biais conscients ou non, qui existent entre ces personnes, afin d'améliorer la collaboration.

Ce programme a été lancé cette année, afin de développer l'inclusion. 26 employés ont participé, autour des thématiques de différences d'âge, de genre, d'orientation sexuelle et de pays d'origine. Les retours sont attendus en cours d'année 2023.

Outre les initiatives mondiales, il existe aussi des initiatives de portée régionale, afin de répondre à des besoins spécifiques en termes de formation et de sensibilisation des collaborateurs. Parmi elles, peuvent être citées l'organisation

de sessions sur le développement de l'empathie au travail (Asie Pacific), la sensibilisation au handicap et plus particulièrement à l'autisme au travail (Amérique Latine), la création de «sessions d'écoute» suivies de débats sur les actions à mettre en œuvre (Amérique du Nord), ou encore la publication d'articles de sensibilisation aux formes de diversités multiculturelles et intergénérationnelles dans les newsletters internes (Europe du Nord et Méditerranée Afrique).

ii. L'égalité femmes/ hommes

Sur le périmètre groupe, la répartition femmes/ hommes est globalement équilibrée, avec un peu plus de 54% de femmes en 2022, mais seulement 41% de femmes managers. Le comité exécutif compte 33% de femmes. Les femmes représentent 34% du top 200, en ligne avec l'objectif fixé pour 2022, et au même niveau qu'en 2021.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution de la représentation des femmes au global et parmi les managers, dans l'ensemble des régions depuis 2020 :

		2022	2021	2020
Europe du Nord	% de femmes	50,5 %	50,4 %	52,3 %
	% de managers	15,5 %	17,6 %	17,6 %
	% de femmes parmi les managers	23,1 %	18,5 %	22,4 %
Europe de l'Ouest	% de femmes	49,4 %	48,3 %	47,8 %
	% de managers	22,9 %	24,3 %	24,5 %
	% de femmes parmi les managers	37,1 %	38,7 %	35,7 %
Europe Centrale	% de femmes	61,5 %	60,9 %	61,3 %
	% de managers	19,0 %	19,6 %	21,3 %
	% de femmes parmi les managers	49,2 %	47,8 %	47,4 %
Méditerranée & Afrique	% de femmes	56,7 %	57,9 %	57,1 %
	% de managers	26,3 %	22,4 %	23,1 %
	% de femmes parmi les managers	38,6 %	39,2 %	38,7 %
Amérique du Nord	% de femmes	41,5 %	46,0 %	46,0 %
	% de managers	27,7 %	31,2 %	28,0 %
	% de femmes parmi les managers	38,7 %	39,7 %	42,9 %
Amérique Latine	% de femmes	56,6 %	58,9 %	56,2 %
	% de managers	25,7 %	26,0 %	27,4 %
	% de femmes parmi les managers	61,2 %	60,0 %	60,0 %
Asie Pacifique	% de femmes	53,7 %	53,9 %	51,8 %
	% de managers	26,3 %	25,1 %	28,1 %
	% de femmes parmi les managers	38,7 %	39,3 %	32,5 %

Une politique de recrutement en faveur de l'égalité hommes/femmes

Lors de recrutements externes de candidats sur des postes de senior managers⁽¹⁾, l'accent est mis sur l'identification systématique de candidates au sein de la sélection finale. Malgré cela, le recrutement externe de profils féminins reste un challenge : en 2022, les femmes n'ont représenté que 38% des recrutements effectués à ce niveau (6 sur 16) alors qu'elles étaient 71% en 2021 (10 sur 14).

En interne et parmi les senior managers, la proportion de femmes dans les promotions internes est en légère progression : 39%, au lieu de 32% en 2021, soit 11 femmes parmi les 28 promotions internes (ou élargissement de responsabilités). 45% prennent un poste de senior manager pour la première fois. Malgré tout, cette proportion reste encore insuffisante.

Ceci démontre à la fois la nécessité de continuer à mettre l'accent sur le recrutement de leaders femmes, mais aussi de renforcer à brève échéance le réservoir de talents féminins sur les postes de managers intermédiaires.

(1) Pour les Senior Managers (ou top 200), Coface considère les professionnels des Comités de Direction Régionaux, tous les patrons de pays, qu'ils soient ou non membres d'un comité de direction régional, le Comité Exécutif du Groupe, les Directeurs Groupe qui leur sont directement rattachés ou des Directeurs de niveau N-2 qui gèrent un périmètre à fort impact global et disposant d'une grande autonomie.

Gestion de carrière et mobilité axée sur les carrières féminines

En matière de gestion de carrière, Coface s'est activement engagé en faveur de carrières féminines. Plusieurs actions et processus ont été mis en place, et plusieurs indicateurs sont publiés largement en interne pour communiquer sur les progrès.

Le « global gender index » permet de piloter et mesurer la gestion de carrière des femmes

L'indicateur Coface, aussi appelé le « *global gender index* », a été inclus comme critère dans les rémunérations variables de tous les senior managers du groupe. Il se compose de deux KPIs : le gender index group et le critère de représentation des femmes dans le senior management, détaillés ci-dessous.

Premièrement, à l'image de l'index sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, Coface a décidé en 2020 de calculer un index enrichi et étendu à toutes les entités du groupe.

Ce "global gender index", dont le calcul a été renouvelé en milieu d'année, mesure à la fois :

- l'égalité salariale entre les hommes et les femmes - 40 points ;
- l'égalité des décisions d'augmentation de salaire - 20 points ;
- l'égalité des décisions de promotion - 15 points ;
- la part des femmes dans la population des senior managers (top 200) - 15 points ;
- la part des femmes dans les 10 rémunérations les plus importantes - 10 points.

L'index Groupe est donc calculé sur la base de 4 critères issus de l'indice Français et intègre une mesure additionnelle sur l'égalité en matière de développement de carrière (critère numéro 4). Il est le résultat de la consolidation de chaque indice régional (détail du périmètre et calcul mentionné dans le paragraphe 6.7 « Référentiels et méthodologie »). Des seuils de progression sont définis chaque année pour chaque région. Ce pilotage en central permet de s'assurer de l'atteinte des objectifs en matière d'égalité professionnelle, et ce à l'échelle internationale. L'objectif est à terme de combler les écarts de salaire entre les hommes et les femmes, de faciliter et soutenir la carrière des femmes mais aussi de promouvoir la diversité au sein des équipes.

À noter que pour le premier critère, 20 pays sont pris en compte dans l'analyse (pays comptant plus de 50 collaborateurs). Ils représentent 80 % des effectifs du groupe. Le reste des critères prend en compte l'ensemble du Groupe. Cette différence de calcul s'explique par des raisons de pertinence des échantillons sur le plan statistique.

Deuxièmement, le critère de représentation des femmes dans le senior management a été également inclus, « dans le global gender index », avec un objectif annuel chiffré de progression, dans la rémunération variable différée des senior managers éligibles à ce plan de variable. A fin 2022, Coface avait atteint 34% de femmes à ce niveau hiérarchique, comme en 2021.

Pour approcher son ambition de 40% de femmes parmi les instances dirigeantes à horizon 2030, Coface doit s'assurer de disposer de suffisamment de femmes dans les plans de succession de ces postes. La progression de la présence des femmes dans ces **plans de succession est mesurée chaque année, et ce à deux niveaux** :

- **Après avoir promu des talents féminins internes au niveau du comité exécutif (CEO LAR et WER, CFO), le vivier de successeurs féminins s'est naturellement amenuisé pour le court terme. Il doit de nouveau être enrichi pour continuer à disposer d'options internes lorsque des postes deviennent disponibles :**

	JUILLET 2022	JUILLET 2021
% de femmes successeurs uniques(court terme)	29%	36%
% de femmes successeurs uniques(long terme)	38%	40%

- **Niveau des comités de direction régionaux**, réservoir pour fournir à très long terme (> 5ans) de potentiels futurs membres du comité exécutif. La proportion de femmes continue à progresser de façon significative : elle est de 46% en juillet 2022, contre 40% un an plus tôt (et 29% en juillet 2020).

Enfin, à ces outils de mesure qui ont permis de mettre l'accent sur les décisions managériales de promotion et de recrutement, Coface a ajouté des processus qualitatifs permettant de faire des progrès plus globalement sur l'évolution de carrière de tous les hauts potentiels féminins :

- un programme international de **mentorat, comprenant à minima 60% de femmes**, expliqué plus bas ;
- un processus de comité de carrières féminines appelé « **programme d'accélération de carrière des talents féminins** », initié en 2020. Il permet de revoir, plusieurs fois dans l'année, et région par région, la progression de carrière des femmes à haut potentiel. Au cours de cette revue, Coface décide, le cas échéant, de donner plus de moyens à certaines pour progresser (mentorat, formation, etc.). Coface peut aussi décider d'anticiper une promotion pour d'autres, ou d'ouvrir le champ des opportunités en imaginant des parcours plus créatifs. Ces sessions ont permis l'accélération effective de la carrière de nombreuses femmes au sein de Coface. Si l'on considère les hauts potentiels identifiés en juillet 2021 et ce qu'ils sont devenus en juillet 2022, on constate ainsi que 65% des femmes ont pris un nouveau poste depuis moins de deux ans, tandis que les hommes ne sont que 45% dans ce cas.

Egalité salariale entre les hommes et les femmes

Pour cette nouvelle année, Coface a décidé de renouveler le calcul de son indice d'égalité salariale entre les hommes et les femmes, déployé à l'ensemble du Groupe. En effet, la mise en place de cet indice permet de s'assurer en central de l'atteinte des objectifs en matière d'égalité professionnelle, et ce à l'échelle internationale. Depuis sa mise en place en 2020, des progrès rapides en matière d'égalité de traitement ont été obtenus. Cet index a ainsi démontré son efficacité.

Pour la troisième année de calcul, Coface améliore encore son score qui atteint 88/100 (+4 points entre 2022 et 2021). A noter que ce dernier avait déjà été amélioré de +3 points entre 2021 et 2020.

Dans le détail et par région, le critère numéro 1 qui vise à contrôler l'égalité salariale entre les hommes et les femmes diminue légèrement dans certaines régions. Cela est principalement lié à de nouvelles embauches, à des réorganisations régionales, mais aussi à des focus régionaux sur d'autres formes de discrimination. Coface est donc passé d'un score de 34/40 à 33/40 entre 2022 et 2021, ce qui démontre la nécessité de poursuivre les efforts sur ce sujet.

Les décisions d'augmentation de rémunération sont désormais bien égalitaires, toutes les régions (à l'exception d'une) ayant obtenu un score maximal pour ce critère. Les décisions d'augmentation sont vérifiées par le groupe, qui s'assure, avant qu'elles ne soient appliquées, que celles-ci concernent autant (ou plus) les femmes que les hommes, et que l'augmentation moyenne des femmes est égale ou supérieure à celle des hommes. Il est en de même quant aux décisions de promotions, qui sont cette année encore égalitaires puisque toutes les régions obtiennent un score maximal sur ce critère.

Le critère lié à la part des femmes dans les plus hautes rémunérations progresse ou reste stable dans 6 régions sur 7. A ce titre, l'index groupe progresse sur ce critère.

Pour l'année à venir, une évolution du calcul du « *global gender index* » est prévue, afin d'y intégrer un focus supplémentaire sur la féminisation des plans de succession. Si la méthode de calcul reste la même, le poids de chaque indicateur sera revu afin d'orienter les actions là où la marge de progrès est la plus importante : accompagner la gestion de carrière et les mobilités féminines.

En sus des critères retenus dans le « *global gender index* », Coface contrôle également que les pourcentages d'atteinte des bonus des hommes et des femmes soient évalués de manière non biaisée. Pour cela, les ressources humaines établissent des moyennes de bonus par catégorie et par genre afin de s'assurer qu'il n'y a aucun favoritisme, conscient ou non, des hommes par rapport aux femmes.

Mesure de l'impact de l'ensemble des actions D&I en interne

Coface dispose depuis 2017 de mesures précises du progrès de cette initiative grâce à son enquête *My Voice* puis *My Voice Pulse*. En effet, Coface peut suivre le score global en matière de « perception de travailler dans une entreprise où la diversité est valorisée, où la culture et les pratiques RH sont inclusives, et où la discrimination n'est pas présente ». Ci-dessous les réponses de l'enquête de novembre 2022 dont les scores sont en progression depuis un an, et au-delà du benchmark des sociétés financières auquel il se compare. La seule exception est le score de non-discrimination, qui se situe à un bon niveau, et progresse, mais est très légèrement en dessous du benchmark 8,5 vs 8,6.

PARTICIPATION GLOBALE À L'ENQUÊTE	SCORE GLOBAL « DIVERSITÉ ET INCLUSION »	DIVERSITÉ	INCLUSION	NON-DISCRIMINATION
81 %	8,4	8,4	8,4	8,5

6.3.4 Attirer, développer et fidéliser les talents ; engager les salariés

Coface a défini, au sein de la stratégie RH globale, une politique d'attraction, de développement et de fidélisation des talents, et plus largement d'engagement des salariés. Elle se traduit à travers les trois piliers de cette stratégie :

1. contribuer à la transformation culturelle de l'entreprise,
2. être un partenaire du business et permettre l'atteinte des objectifs de *Build to Lead*,
3. se positionner comme un employeur de choix.

Concrètement, cette politique se traduit par un certain nombre d'initiatives et de programmes, dont les plus représentatifs sont détaillés plus loin. Ils consistent à :

- recruter les bons profils, notamment sur les postes clés, en développant la notoriété et l'attractivité du Groupe et en veillant notamment à la représentation des femmes (recrutements sur les postes de Senior Management validés par le Groupe) ;
- pourvoir en interne les postes clés avec les meilleurs profils, avec un objectif également de bonne représentation des femmes (mobilités internes vers les postes de Senior Management également validés par le Groupe) ;
- identifier les meilleurs talents⁽¹⁾ à développer ainsi que les successeurs potentiels aux postes clés (*Talent Reviews* annuelles avec identification des hauts potentiels et de leurs plans de développement, des éligibles à la mobilité internationale à court terme, des plans de succession notamment pour le Senior Management) ;
- faire bénéficier aux meilleurs talents des opportunités de mobilité internationale (affichage des postes ouverts sur

l'intranet du Groupe, « Comités mobilité » réguliers avec les DRH des régions, validation des mobilités inter-région par le Groupe) ou de « *remote assignment* » : Coface est ouvert à offrir la possibilité à des collaborateurs de travailler depuis leur pays d'origine pour une entité établie dans un autre pays. Ceci répond au besoin de l'entreprise d'élargir le vivier de talents potentiels pour pourvoir des postes en interne, et à celui des collaborateurs de bénéficier de plus d'options pour se développer, en lien avec l'évolution des pratiques sur le marché du travail ; cependant, ceci se met en place en nombre limité et sous fort contrôle de la RH Groupe, qui a défini des règles et un processus précis pour valider ces projets, tenant compte de critères opérationnels liés au poste et à la personne, mais aussi sous condition de respect du droit du travail, des règles fiscales et d'immigration en vigueur, et de prise en compte de l'impact en termes de coûts et de charge de travail induite pour gérer ces situations ;

- systématiser les entretiens de carrière avec les meilleurs talents, et entraîner les managers à mener ces discussions (programme de formation à l'entretien de carrière initié en 2021) ;
- renforcer l'offre de développement proposée aux meilleurs talents (programme talent de la fonction Arbitrage, de la Région MAR ; programme de *Mentoring* Groupe « *Mentoring to Lead* » dont le déploiement global se poursuit pour la 2^{ème} année consécutive et dont le but est d'accélérer le développement de futurs leaders sur la partie « *soft skills* », outil de 360 feedback introduit pour l'ensemble du Groupe en 2022) ;

(1) On entend par « meilleurs talents » : les hauts potentiels, les ressources à expertise critique pour le succès de Coface et les salariés évolutifs pour prendre des responsabilités à l'international

- développer à plus grande échelle la mobilité interne (formalisation et communication d'une politique de mobilité interne Groupe sous le label « *Move & Grow* ») : les changements de métiers et de pays sont notamment encouragés, afin de développer chez les salariés une compréhension la plus large possible de l'entreprise, d'enrichir les compétences, de renforcer la culture du Groupe et de développer l'agilité individuelle et collective ;
- développer l'offre de formation du Groupe, en particulier sur les expertises métiers et en capitalisant sur les outils digitaux (Académie de l'Arbitrage lancée en 2021 sur CLIC, la plateforme de formation digitale du Groupe, poursuite du déploiement de l'Académie Commerciale, mise en place d'un programme de formation des équipes du business de Vente d'Information notamment, introduction d'une Académie RH en 2022) ;
- veiller à la bonne intégration des nouveaux embauchés, partout dans le monde (programme *IntoCoface* dont le déploiement se poursuit et dont les contenus ont été enrichis en 2022) ;
- développer une politique de rémunération adaptée aux enjeux stratégiques du Groupe sur le long terme, respectant l'équité interne et compétitive sur le marché ;
- mesurer, analyser l'engagement des salariés et établir des plans d'amélioration de celui-ci (*MyVoice Pulse*, baromètre lancé trois fois par an et initié en Octobre 2021).

Des informations complémentaires sont apportées ci-dessous pour illustrer les initiatives les plus représentatives en 2022 :

Marque employeur

Coface a clarifié les principaux atouts de sa marque employeur afin de permettre à toutes les entités de communiquer de façon plus impactante et cohérente à travers le monde. L'objectif est de mieux recruter, en développant la notoriété de l'entreprise sur le marché de l'emploi et en renforçant son attractivité auprès de profils peu familiers du monde de l'assurance-crédit, mais susceptibles d'y apporter des compétences nouvelles et d'y trouver un environnement dans lequel s'épanouir. En interne, il permet aussi de contribuer à mobiliser les équipes autour de sources de fierté communes.

Les atouts de la marque employeur ont été identifiés par une réflexion en profondeur menée ces dernières années, qui a mobilisé une centaine d'acteurs de terrain (collaborateurs et managers de diverses régions, métiers, séniorité), et dont les propositions ont été validées par les réseaux RH et Communication, puis au final par le Comité Exécutif du Groupe.

Ils s'articulent autour de 4 grands piliers :

- la contribution de Coface au développement des entreprises dans le monde, de manière durable,
- la forte connexion avec l'évolution du monde, qu'elle soit d'ordre économique, géopolitique, sociétal,
- la dimension humaine de l'entreprise, que ce soit à travers sa taille ou ses valeurs, et
- la capacité de Coface à se réinventer et se moderniser, laissant la place aux idées et contributions de tous.

Ce travail s'est traduit par la mise à disposition de toutes les entités, en mars 2022, d'outils de recrutement et de communication, dont les collaborateurs de Coface sont les acteurs. Ainsi, une série de photographies prises dans les locaux de Coface sur trois continents nourrissent de visuels ces outils ; des témoignages vidéos de Cofaciens ont également été produits, destinés aux réseaux sociaux, valorisant les capacités d'innovation, les parcours de carrière à l'international, la

collaboration au sein des équipes et l'orientation client. La page carrière du site web de Coface a également été actualisée et laisse la part belle aux témoignages internes, de collaborateurs de tous niveaux, des plus juniors jusqu'au Comité Exécutif. Au total, la parole a été donnée à plus de 80 collaborateurs.

L'ensemble vise à montrer ce qu'est Coface : une entreprise à visage humain où les équipes travaillent en forte proximité et avec un grand esprit d'entraide.

Programme d'intégration Groupe

Ce programme IntoCoface défini et déployé avec succès depuis 2020 a été enrichi en 2022 par :

- L'inscription dans le parcours standard aux modules « fondamentaux » de l'Académie de l'Arbitrage (voir plus bas).
- Des webinaires d'intégration régionaux réunissant des leaders et autres porte-paroles de l'entreprise sur des initiatives phares, et de nouveaux embauchés : leur contenu a été conçu pour donner une vision d'ensemble, à travers un cas client et des exemples concrets, du business, de la stratégie et de la culture de Coface. Ces webinaires visent aussi à développer le sentiment d'appartenance à une organisation globale en créant un contact direct avec des homologues d'autres pays et fonctions, et en rendant accessibles les leaders de l'entreprise.
- Des pastilles vidéo en consultation autonome sur la page Onboarding de la plateforme d'e-learning de l'entreprise (CLIC), donnant rapidement une vision à 360 de Coface, toujours sous l'angle du business, des produits et de la culture, et misant sur des témoignages créant sympathie et proximité, et des animations pédagogiques.

Académie de l'Arbitrage (« *Underwriting Academy* »)

Lancée début 2021, elle a pour but de développer les compétences techniques des professionnels de l'arbitrage et des fonctions connexes, mais aussi de donner un bon niveau de compréhension de cette activité au cœur du métier de Coface à tout salarié de l'entreprise.

Elle comprend au total 120 modules de formation, avec des parcours d'apprentissage construits par population type, selon leur besoin, dont notamment un parcours débutant comprenant 10 modules accessibles à tous, pour une première découverte.

En 2022, le parcours de base comprenant les fondamentaux de l'arbitrage et s'adressant au plus grand nombre a été traduit, afin de le rendre plus accessible. Il est désormais proposé en 10 langues et doit permettre à chacun de comprendre la contribution de l'arbitrage dans la chaîne de valeur de Coface, et de collaborer au mieux avec ces métiers.

Après les pics liés au lancement en 2021, les contenus de l'Académie de l'Arbitrage continuent à être largement utilisés dans l'organisation : il y a eu au total 21 000 consultations de pages dans l'année, soit plus de 63 000 depuis le lancement, et 11 000 inscriptions à des cours en 2022. Au total, 1940 collaborateurs se sont inscrits à l'Académie depuis son lancement.

Pour les nouveaux embauchés, la visibilité renforcée de l'Académie de l'Arbitrage dans leur parcours d'intégration se traduit de façon tangible dans l'assiduité des apprenants : en 2022, 154 nouveaux embauchés ont consulté les « fondamentaux » qui leur sont dédiés, et 36% d'entre eux ont suivi le parcours dans son entièreté (une dizaine de modules), contre 110 en 2021 avec une réalisation complète à 7%.

Académie Commerciale (« Commercial Academy »)

Le déploiement du programme de formation adressant les « *soft skills* » et développé en partenariat avec la société Krauthammer, initié en septembre 2019 et destiné à développer les compétences des équipes commerciales dans le monde s'est poursuivi en 2022 comme prévu : 311 participants ont été formés, ce qui porte à 774 le nombre de bénéficiaires du programme depuis le démarrage, dans 6 régions et 34 pays, représentant aussi bien les équipes de l'assurance-crédit que celles de la vente d'information.

Cette Académie continue à répondre aux attentes des équipes commerciales, avec une satisfaction maintenue à 4,2/5 en moyenne.

Depuis 2021, le programme a été adapté pour pouvoir être délivré soit en présentiel, soit à distance, et intègre des modules spécifiques de vente et de leadership à distance. Il se compose aujourd'hui de dix parcours différents, dont celui des « Fondamentaux » qui se présente comme le point d'entrée obligé pour s'assurer d'un bon alignement de toutes les équipes. Deux nouveaux modules ont été introduits en 2022 pour compléter l'offre : « Gestion des comptes clients clés » et « Négociation avancée ». Un processus de certification des apprenants a été défini et est progressivement mis en place pour les participants aux « Fondamentaux ». Pour être certifiés, les bénéficiaires doivent avoir suivi la formation avec assiduité, et donné au minimum 80% de bonnes réponses à un quiz qui leur est adressé après la formation via la plateforme d'e-learning Clic, visant à tester leurs acquis. Il est prévu d'étendre ce processus de certification à tous les parcours en 2023.

Pour 2023, après 3 ans de déploiement, une rationalisation des parcours est prévue pour les rendre plus lisibles et efficaces, et le champ des compétences développées sera étendu. Ainsi, deux nouveaux modules verront le jour : « Vendre via les courtiers » et « Vendre via des partenaires ».

En complément du programme touchant aux « *soft skills* », une refonte de l'offre destinée à développer les connaissances produit et processus a été effectuée en 2022, pour actualiser les contenus et identifier des parcours permettant de répondre aux exigences de 15h de formation individuelle annuelle de la Directive sur la Distribution d'Assurance » (DDA). Celle-ci a été intégrée à la *Commercial Academy* et l'ensemble du catalogue est accessible via un portail unique sur Clic.

Enfin, des modules consacrés à la nouvelle offre Coface Premium Services aux Account Managers chargés de les vendre ont été déployés en 2022, sous forme de webinaires, dans 3 pays pilotes (Allemagne, France, Italie). Des ateliers ont également eu lieu avec les équipes de back office afin qu'ils s'approprient les modalités de mise en place. Ces formations seront traduites en modules d'e-learning et rendues disponibles sur Clic en 2023 aux autres pays qui déploieront cette offre. Un module de base sur les grands principes de Coface Premium Services sera également déployé auprès de toutes les équipes commerciales pour que celles-ci acquièrent une vision d'ensemble de l'offre.

Académie RH

Pour aligner les 140 professionnels de la communauté RH sur les initiatives et process clés pour la fonction, et permettre à chacun des membres de développer les compétences nécessaires à l'exercice de son poste ou à une évolution future, un programme de formation digitale a été initié. La

vision, les grandes thématiques et les sujets précis ont été définis par une équipe projet et validés par un comité de pilotage impliquant une quinzaine d'acteurs clés, représentant diverses régions et le Groupe. A ce jour, et pour démarrer, 13 modules sont publiés. La plus grande partie sera développée et déployée en 2023 pour couvrir les différents domaines de la fonction RH et cibler les sujets majeurs à maîtriser. On compte déjà plus de 800 consultations de ces pages, 173 inscriptions à des cours pour 62 apprenants uniques depuis le lancement.

Sensibilisation à la RSE

Comme détaillé en partie 6.5 « Animer la culture », un module e-learning obligatoire a également été lancé en 8 langues, pour sensibiliser les collaborateurs aux sujets RSE.

Mentoring to Lead

Ce programme de *mentoring* vise le partage d'expérience entre des leaders expérimentés et des collaborateurs/ trices à potentiel, dans le but d'accélérer leur développement et d'accroître leur visibilité dans l'entreprise. Après la mise en place d'un pilote en France en 2019, le déploiement à l'échelle du Groupe s'est poursuivi pour la troisième année, avec en 2022 :

- 71 participants dont 58% de femmes, pour contribuer à étendre le vivier de futurs leaders féminins,
- provenant de 6 Régions et représentant 28 pays et 35 nationalités, et
- de tous niveaux hiérarchiques, incluant des Senior Managers.

A noter cette année, l'augmentation du nombre de duos mentee-mentor provenant de régions différentes, et des mobilités internes qui s'enclenchent comme une conséquence directe du programme. Ainsi sur le périmètre WER et siège, un tiers de la promotion s'inscrit dans une mobilité fonctionnelle et/ou géographique, déjà réalisée ou en discussion avec des pistes très concrètes pour le court terme.

La poursuite de la formation systématique en début de programme, de la fixation d'objectifs clairs, de la remise d'un guide du *mentoring* ainsi que le suivi réalisé par les équipes RH concourent au succès du programme, avec des retours des participants, mentees comme mentors qui restent excellents.

360 feedback

Un outil de 360 feedback a été introduit chez Coface en 2022, pour permettre à des populations sélectionnées par leurs entités locales (collaborateurs à potentiel se préparant à une évolution, ayant pris récemment des fonctions de management ou encore occupant un poste exposé...) de mieux identifier leurs priorités de développement, en confrontant leur propre perception à celle de leurs principaux interlocuteurs dans l'organisation. Le questionnaire de feedback a été développé sur mesure pour Coface et évalue des compétences reflétant les valeurs et la culture de l'entreprise. La liste de compétences a été définie avec des senior managers et leaders RH des différentes régions et du Groupe, et validée par le Comité Exécutif. Un pilote a d'abord été lancé en janvier avec 12 participants de divers horizons, et le déploiement a ensuite été ouvert à l'ensemble du Groupe. Au total, 53 collaborateurs de 26 pays ont bénéficié d'un 360 feedback en 2022.

Intégration et formation des nouveaux collaborateurs recrutés pour le business de vente d'information

En 2022, près de 160 nouveaux collaborateurs ont rejoint Coface pour travailler sur le business de vente d'information. Cet effort de recrutement rapide s'est accompagné d'une série d'actions pour les intégrer rapidement, et assurer leur prise de poste dans de bonnes conditions. Il était également important d'accompagner les collaborateurs affectés à l'assurance-crédit, le métier traditionnel de Coface, afin d'assurer qu'ils étaient familiers avec ces nouveaux produits d'information, et que ce nouveau métier et ces nouvelles équipes ne génèrent pas d'incompréhension et d'anxiété dans les équipes existantes de Coface.

A premier trimestre, des sessions en webinaires ont été organisées à destination des équipes d'information pour les former aux produits et métiers traditionnels d'assurance-crédit. A l'inverse, les équipes d'assurances crédit ont suivi des sessions similaires sur les produits et métiers de la vente d'information. Ce sont ainsi 925 collaborateurs qui ont été formés au 1^{er} trimestre, et 600 au dernier trimestre 2022.

Un plan d'intégration des nouveaux arrivants a été mis en place, avec des formations, des ateliers en petit nombre, et des « *coffee talks* » avec les équipes centrales de l'information.

Un processus a été déployé, avec des checklists systématiques d'intégration pour les managers recrutant de nouveaux collaborateurs. Les retours d'expérience reçus via les enquêtes *My Voice Pulse* ont également permis d'améliorer le processus d'intégration.

Enquêtes d'engagement (« *My Voice Pulse* »)

Coface a décidé de renouveler ses enquêtes d'engagement. Coface a mis en place en 2021 et renouvelé en 2022, un outil permettant de mettre l'accent sur *l'expérience collaborateur*, plus que sur la seule *motivation*. Par ailleurs, Coface a donné l'accès aux réponses de son équipe à chaque manager, ayant plus de 6 collaborateurs directs, afin de lui permettre de dialoguer et réagir avec précision aux points à améliorer dans cette expérience collaborateur au sein de son équipe. Enfin, Coface a décidé de lancer cette enquête trois fois par an, au lieu d'une fois tous les 18 mois, ce afin de permettre à chacun de piloter ses résultats au plus près, et de mesurer l'impact des actions d'amélioration que le manager aurait mises en œuvre.

Pour l'enquête, Coface est comparée au benchmark des marchés financiers, avec des ajustements spécifiques à la réalité de sa population, garantissant ainsi la justesse de la comparaison.

Les résultats du 4^{ème} trimestre 2022 font ressortir un engagement globalement au niveau du benchmark, avec une moyenne de 7,6/10. Les principales conclusions font ressortir les éléments suivants :

- une progression sur la totalité des indicateurs mesurant les leviers de motivation ;
- une confiance dans la stratégie, une reconnaissance d'un environnement de travail sain et dénué de discrimination ;
- une grande appréciation des valeurs, perçues comme faisant partie du quotidien et de « l'expérience collaborateur », ainsi qu'une reconnaissance de la gestion de la transformation de l'entreprise ;

- une tension sur les salaires et sur la charge de travail ;
- une perception de la distance qui se crée au quotidien dans les relations de travail, du fait de l'éloignement du bureau.

Une progression notable de l'engagement constatée sur un an pour chacune des régions, avec une marge de progression pour rejoindre les benchmarks des sociétés financières comparables.

Politique de rémunération

Conformément aux exigences réglementaires applicables dans le secteur des assurances (Solvabilité II), **la politique de rémunération** de Coface est revue chaque année afin d'être adaptée aux enjeux stratégiques du Groupe et d'assurer une maîtrise efficace des risques dans l'entreprise.

Cette politique, détaillée dans le chapitre 2.3.1, vise à attirer, motiver et fidéliser les meilleurs talents, à travers une approche équilibrée à la rémunération globale, intégrant des composantes fixes et variables court et long-terme. Cette politique sert notamment à :

- **encourager la performance individuelle et collective.** La politique bonus du Groupe est revue et validée chaque année par le comité de direction au regard des priorités de l'entreprise. Elle intègre des objectifs collectifs financiers et non financiers. En 2022, les senior managers du Groupe ont ainsi eu dans leurs objectifs, la satisfaction clients et l'engagement des salariés ainsi qu'un objectif d'équité entre les hommes et les femmes évalué à travers la progression du *global gender index* et de la proportion de femmes dans le senior management et dans les plans de succession ;
- **être compétitive sur le marché tout en respectant l'équilibre financier du Groupe.** Depuis 2018, le Groupe participe régulièrement à des enquêtes de rémunération auprès d'un cabinet de conseil en rémunération expert dans le secteur des services financiers. L'objectif est de renforcer la connaissance des pratiques du marché et d'assurer un pilotage éclairé des rémunérations du Groupe. Cet exercice a ainsi concerné 18 principaux pays en 2022 ;
- **fidéliser les talents.** Le Groupe attribue chaque année des actions gratuites de performance à une population identifiée réglementée dans le cadre de la directive Solvabilité II (comité exécutif, fonctions-clés et collaborateurs ayant une influence significative sur le profil de risque de l'entreprise) dont une partie de la rémunération variable doit être différée, et à certains collaborateurs clés dans le cadre d'une politique de récompense et de rétention. La période d'acquisition de ce plan est de trois ans ;
- **respecter les réglementations en vigueur et garantir l'équité interne et l'égalité professionnelle, notamment entre les femmes et les hommes.** Dans le cadre de sa revue annuelle, la direction des rémunérations veille à une distribution des budgets d'augmentation respectant notamment l'équité entre les femmes et les hommes. En France, la direction des ressources humaines a mené un travail de fond destiné à corriger ces inégalités. Ces efforts se sont traduits par un bon résultat de Coface lors de la publication de l'index de l'égalité professionnelle mis en place dans le cadre de la loi sur l'égalité salariale. Avec un score de 90 sur 100 pour l'exercice 2022, Coface se situe aujourd'hui au-dessus de l'obligation légale fixée à 75 points. Fort de cette expérience Coface a décidé d'aller plus loin en adaptant l'index France à l'ensemble du Groupe. Au titre de 2022, le Groupe a atteint le très bon

résultat de 88 points sur 100 en progression de 4 points par rapport à 2021. Le Groupe se fixe un objectif d'amélioration continue sur ce sujet ;

- **être adaptée aux objectifs du Groupe et à accompagner sa stratégie de développement sur le long terme.** La politique du Groupe veille particulièrement à prévenir tout conflit d'intérêt dans ses pratiques de rémunération et intègre les enjeux sociaux et environnementaux dans sa réflexion. En 2020, le Groupe a défini sa politique voiture monde avec pour principaux objectifs d'harmoniser les pratiques et de réduire l'impact carbone de la flotte automobile et l'a déployée dans ses entités entre 2021 et 2022 ;
- **Diversifier le vivier des talents du Groupe à travers sa politique de *Mobilité internationale*.** Les pratiques de mobilité internationale restent dynamiques, et reflètent la capacité de Coface de continuer à proposer des opportunités de développement, tout en limitant les coûts liés aux packages de mobilité internationale. Coface a en effet une approche responsable de dépenses restant à un niveau acceptable pour l'entreprise tout en étant équitable vis-à-vis des collaborateurs.
 - Nombre total de collaborateurs en mobilité internationale en 2022 : **95 contre 86 en 2021** (et 76 en 2020) :
 - les femmes sont très bien représentées : 46% d'entre eux (38% en 2021),
 - la diversité de culture reste très forte : 28 nationalités au total.
 - Nombre de nouveaux collaborateurs ayant bénéficié d'une mobilité internationale en 2022 : **21 contre 26 en 2021** :
 - la part des mobilités inter-région reste très élevée : 71% contre 81% en 2021,
 - celle des femmes également, et elle est en hausse : 62% contre 46% en 2021,
 - les non-français restent largement majoritaires : 62% au lieu de 73% en 2021 – Au total, 10 nationalités sont représentées.

Mesure de l'efficacité de la politique de gestion des talents

Les indicateurs suivants sont notamment mis en place pour mesurer l'impact des différentes initiatives :

- **Répartition candidats internes / externes parmi les nouvelles nominations sur des rôles de Senior Management en 2022 :** sur 44 nouvelles nominations, une large majorité proviennent de l'interne (64% contre 36% de recrutements externes).

Offrir des opportunités de développement interne sur ces niveaux de poste reste une priorité pour Coface, tout en choisissant consciemment d'aller chercher des compétences nouvelles en externe, par exemple, pour accélérer le développement de la Vente d'Information.

- **Turnover des salariés identifiés comme « hauts potentiels » ⁽¹⁾ :** chaque salarié à haut potentiel quittant l'entreprise est une perte regrettable, même si la volumétrie est limitée.

Les « hauts potentiels » sont validés chaque année fin juin, à l'issue de l'exercice des *Talent Reviews*. Pour disposer d'une période suffisamment représentative pour le *turnover*, Coface mesure le pourcentage des salariés identifiés « à haut potentiel » ayant décidé de quitter l'entreprise dans l'année qui suit. Ainsi, 8.3% des hauts potentiels identifiés fin juin 2021 ont démissionné un an après. Pour les hauts potentiels identifiés en juin 2022, la tendance est d'un peu plus de 10,4% pour une projection à fin juin 2023, soit une augmentation des démissions reflétant les tensions actuelles sur le marché du travail et la recherche d'offres salariales avantageuses dans un contexte de forte inflation.

La perception des collaborateurs concernant le développement de carrière offert par l'entreprise a été mesurée par la dernière enquête *My Voice Pulse*. A travers les questions posées, Coface apparaît bien, aux yeux de ses collaborateurs, comme une entreprise où l'on apprend, où l'on développe sa carrière et ses compétences. Le score global à cette question est de 7,6/10, soit une augmentation de 0,2 par rapport à l'année précédente.

(1) Définition du haut potentiel: (i) Senior Manager ayant la capacité de prendre un poste au sein du Comité Exécutif du Groupe (quelle que soit l'échelle de temps) ; (ii) Pour les autres niveaux : salarié ayant la capacité de prendre un poste de Senior Manager (quelle que soit l'échelle de temps).

6.4 COFACE, ENTREPRISE RESPONSABLE

ENTREPRISE RESPONSABLE

Grands thèmes traités :

	Intégration de la RSE (incluant l'environnement) au sein de la politique commerciale (<i>partie 6.2</i>)	
	Politique générale en matière environnementale	R.10
	Bilan carbone, engagement, plan de réduction et trajectoire Net Zero	R.10
	Consommation d'énergie	R.10
	Politique voyage et voiture	R.10

Les enjeux environnementaux prennent une place de plus en plus importante dans le débat public. L'accord de Paris, qui a pour but de limiter le réchauffement climatique à 1,5°C par rapport au niveau préindustriel (et donc visant une neutralité carbone d'ici 2050 au plus tard), marque un tournant en reconnaissant un rôle significatif des entreprises dans la gouvernance climatique mondiale.

Ainsi, les entreprises font face à de nouvelles réglementations en la matière mais aussi à une pression

importante notamment de la part des investisseurs et collaborateurs, pour adapter leur activité aux enjeux environnementaux actuels et réduire leur empreinte environnementale.

En cas de non-respect de la réglementation et de non-participation à cette mission internationale, les entreprises et donc Coface, s'exposent à de possibles controverses ou baisse d'attractivité de la part des parties prenantes internes comme externes.

6.4.1 Politique générale en matière environnementale

Une politique qui prend forme

Désireux de prendre part à cette mission et afin de s'adapter aux réglementations actuelles comme aux futures, Coface **adapte tout d'abord son business model en prenant progressivement en compte les risques environnementaux/climatiques des clients et débiteurs, les impacts environnementaux et sociaux des investissements et en affichant l'ambition de renforcer son soutien aux projets ESG avec son activité Single Risk** (comme expliqué ci-dessus dans le paragraphe 6.2). Par ailleurs, le Groupe a également initié en 2021 une **démarche de réduction de l'empreinte environnementale en commençant par la mesure de son empreinte carbone.**

Un bilan carbone a été finalisé en 2022, sur la base de l'année 2019, ce qui a permis à Coface de définir un plan d'actions de réduction de ses émissions de gaz à effet de serre (GES) et de s'inscrire dans une trajectoire de réduction de ses émissions (démarche expliquée en section 6.4.2).

En parallèle, Coface a d'ores et déjà mis en place une politique voiture Groupe depuis 2020, applicable à l'ensemble des entités, avec pour objectifs principaux l'harmonisation et la cohérence des pratiques et la réduction de l'impact carbone de son parc automobile. Les véhicules

proposés dans le catalogue de chaque pays doivent être adaptés à l'usage des conducteurs, privilégiant les modèles hybride et thermique-essence et limitant les modèles par véhicule et espère ainsi réduire de plus en plus l'impact environnemental de sa flotte sur les années futures. Les options additionnelles ayant un impact négatif sur la consommation des véhicules sont également interdites.

Une politique voyage des collaborateurs de Coface France a également été adaptée et mise en place pour le Groupe en 2018.

Par ailleurs, l'immeuble abritant le siège social à Bois-Colombes depuis 2013 a une capacité d'accueil d'environ de 1 200 collaborateurs (représentant environ 94% des surfaces de bureaux en France), est certifié NF MQE (haute qualité environnementale pour la construction) et BREEAM (BRE *Environmental Assessment Method*). Il intègre les meilleures pratiques actuelles en termes d'impact sur l'environnement immédiat, de matériaux et procédés de construction, de production de déchets.

Cet immeuble est en outre labellisé «basse consommation» (BBC). Il préserve les ressources naturelles grâce à différents dispositifs comme par exemple ; des besoins limités en eau d'arrosage récupérée des toitures ou encore un éclairage extérieur à basse consommation d'énergie.

6.4.2 De la mesure du bilan carbone à la définition de la trajectoire Net Zéro

a) Démarche du bilan carbone

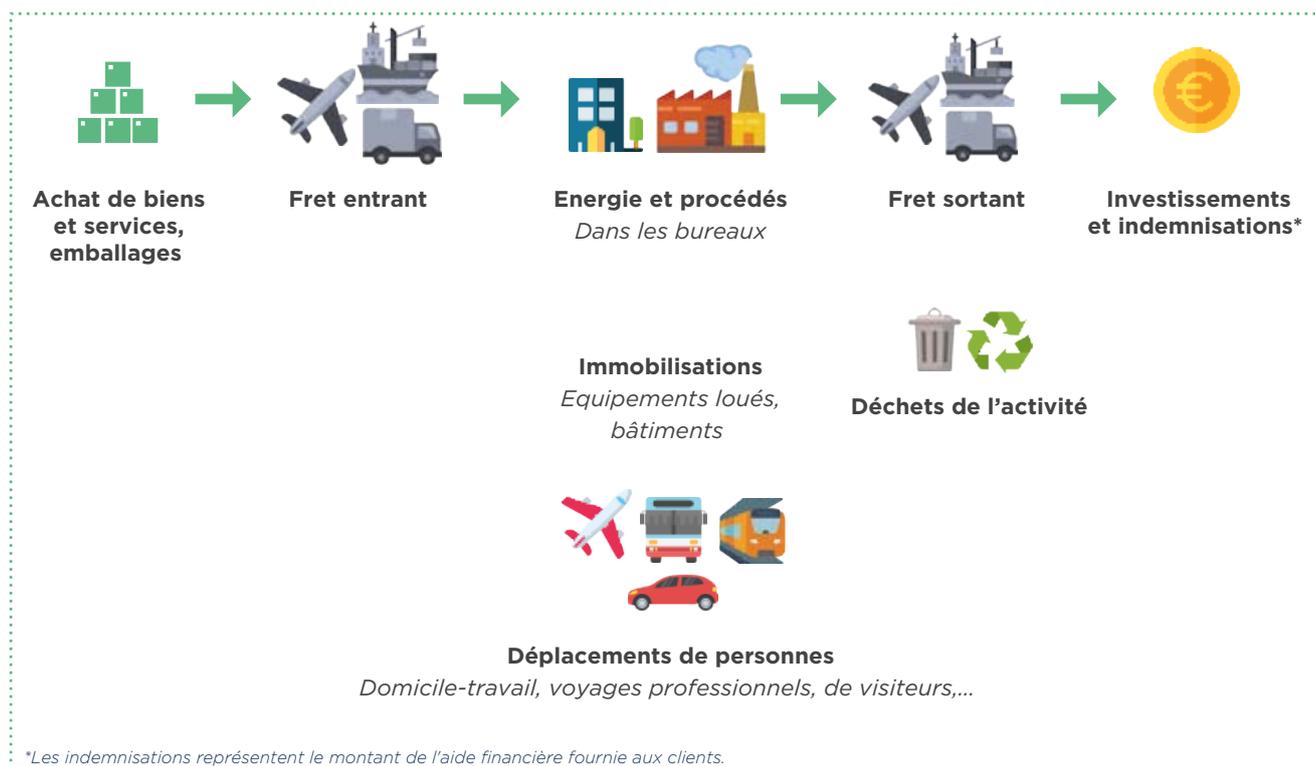
En 2022, Coface a réalisé un bilan carbone global à partir duquel développer un plan d'action de réduction d'émissions.

Ce bilan carbone s'est appuyé sur les émissions de gaz à effet de serre de l'année 2019. L'année 2019 est considérée comme la plus représentative des activités de Coface pré période COVID.

Le bilan a été réalisé en collaboration avec Goodwill Management, agence certifiée par une méthodologie publiée par l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie

(ADEME) et nommée Bilan Carbone[®]. Cette méthodologie évalue l'ensemble des gaz à effet de serre définis par le GIEC générés directement et indirectement par les activités d'une entreprise. Ces émissions sont calculées en plusieurs catégories (scope 1, scope 2 et scope 3) :

- Scope 1 : émissions générées directement par l'entreprise.
- Scope 2 : émissions générées indirectement par l'électricité et la chaleur achetée et consommée par l'entreprise.
- Scope 3 : autres émissions directes (achats de services et biens, déplacements des collaborateurs, investissements, indemnités, etc.).



Coface a effectué son bilan carbone en prenant en compte l'ensemble des trois scopes et en se concentrant sur son activité principale : l'assurance-crédit, qui représente près de 90% du chiffre d'affaires de Coface.

Les opérations incluent les émissions générées par l'amont des activités de Coface et les activités d'assurance-crédit elles-mêmes :

- les achats,
- les transports (déplacements de personnes),
- l'énergie et les immobilisations (scope 1, 2 et 3).

Les éléments liés aux frets et aux déchets sont considérés comme non significatifs (entre 0 et 0,1% de l'empreinte carbone).

Concernant la partie aval du bilan carbone pour les entreprises du secteur financier, la méthodologie prévoit de prendre en compte le soutien financier direct que l'entreprise fournit. Ainsi, les investissements et indemnités versés aux clients ont été considérés pour calculer les gaz à effet de serre indirects émis par l'utilisation des produits Coface.

Pour mesurer les émissions générées par les flux financiers des indemnités, *Goodwill Management* a appliqué une adaptation de la méthodologie Bilan Carbone[®], cartographiant les flux financiers par secteur et pays.

Une méthodologie, inventée par le cabinet Carbone4 y a ensuite été appliquée pour supprimer la plupart des doubles

comptages dans le scope 3 des émissions liées aux flux financiers. La méthodologie Carbon Impact Analytics sert à comptabiliser les émissions liées à la consommation d'énergie sur l'ensemble de la chaîne de valeur en retirant les comptages répétés d'une même source d'énergie. Par exemple, la consommation de gasoil d'une entreprise de livraison est comptabilisée trois fois (une fois dans les émissions directes de son bilan carbone, une fois dans les émissions indirectes de l'entreprise pétrolière, et une troisième fois dans les émissions indirectes de l'entreprise qui produit les camions).

Concernant la mesure des émissions de gaz à effet de serre liés aux investissements, Coface s'est fié aux données fournies par son gestionnaire d'actifs, Amundi, dont les résultats sont plus granulaires et la méthodologie plus adaptée aux différents types d'actifs, avec cependant une limite en termes de taux de couverture (40% du portefeuille) et une prise en compte limitée du scope 3 des émissions (scope 3 de rang 1), liées à la maturité des outils de mesure existants.

La phase de collecte de données a réuni plus de 50 contributeurs à travers 11 pays (France, Allemagne, Italie, Espagne, Royaume-Uni, Roumanie, Autriche, Pays-Bas, Maroc, États-Unis, Pologne) pour lesquels l'exhaustivité des données nécessaires à la mesure de l'empreinte carbone a été demandée. Les émissions GES des autres pays ont été extrapolés à l'ensemble du groupe à partir de leur contribution au chiffre d'affaires 2019.

b) Plan de réduction des émissions carbone et trajectoire

La mesure du bilan carbone de Coface a été initiée dans le but de mettre en œuvre une stratégie de décarbonation Groupe, basée sur une mise à jour régulière de ce bilan carbone. Un bilan carbone sera ainsi réalisé en 2026, sur l'année 2025 afin d'évaluer l'atteinte ou non, des engagements pris.

Un plan de réduction des émissions a ainsi été construit en collaboration avec les différents départements de Coface.

Il s'articule naturellement autour des trois catégories : investissements, indemnités et opérations.

L'accompagnement et l'engagement des parties prenantes (fournisseurs, salariés, clients, entreprises dans lesquelles Coface investit) se révéleront fondamentaux dans les prochaines années, afin de réussir à atteindre l'effort collectif de neutralité carbone.

1/ Investissements

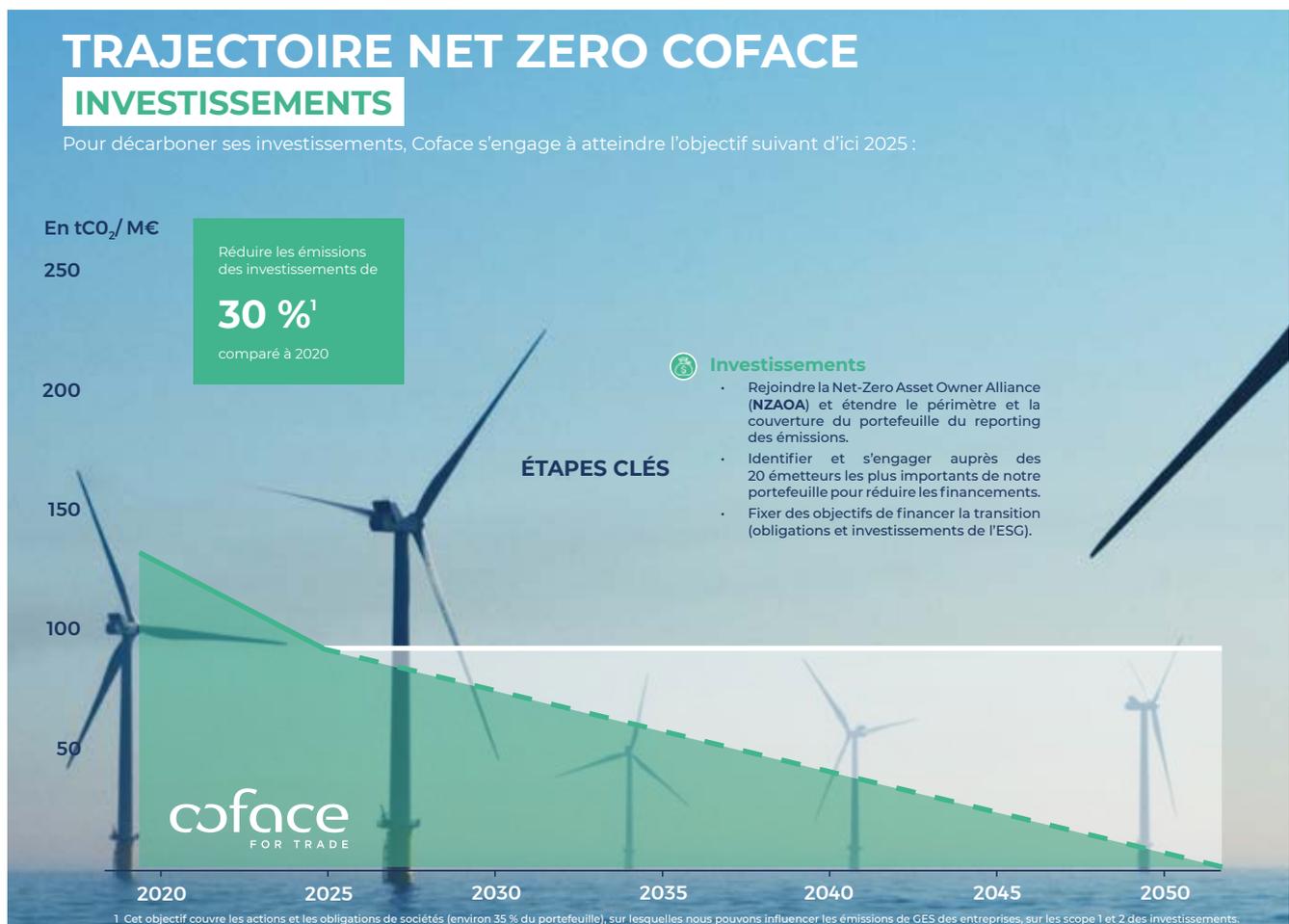
Au niveau des investissements, comme évoqué en partie 6.2.3, Coface s'est engagé à rejoindre la « Net Zero Asset Owner Alliance » (NZAOA) en 2023 et à décarboner son portefeuille d'investissements pour assurer zéro émission nette en 2050 avec les autres membres de l'Alliance.

Dans un premier temps, Coface s'est fixé un objectif de réduction de 30% de ses émissions GES liées aux investissements, scope 1 et 2 pour les actions cotées et les obligations d'entreprises d'ici 2025 (sur la base de l'année

2020), en ligne avec la trajectoire NZAOA 2025 (-22% ; -32%). Pour atteindre son objectif, Coface continuera d'engager les 20 plus gros émetteurs carbone de son portefeuille sur les aspects ESG et également Climat.

Dans un second temps, Coface s'attachera à fixer des objectifs intermédiaires, à commencer par celui de 2030 (fourchette NZAOA 2040 : -40% ; -60%), en vue d'atteindre la neutralité carbone de son portefeuille d'investissement d'ici 2050.

La courbe ci-dessous représente les projections de décarbonation du portefeuille à horizon 2050.



La courbe blanche représente une estimation de l'évolution des émissions carbone du portefeuille d'investissement en l'absence d'un nouvel objectif de décarbonation après 2025. Cette projection ne commence qu'à partir de 2025 car Coface a d'ores et déjà pris un engagement de décarbonation à horizon 2025. L'absence d'augmentation de l'empreinte carbone (exprimée en équivalent t CO2 par M€ investi) s'explique essentiellement par :

- une pression continue des investisseurs institutionnels vis-à-vis des émetteurs par le biais du pilier engagement,
- une pression réglementaire sur les émetteurs par le biais de la directive CSRD, applicable à partir de 2025 (sur la base de l'exercice 2024) qui élargira le périmètre des entreprises concernées par l'obligation de reporting extra-financier (bilan carbone, objectif, trajectoire et plan d'action).

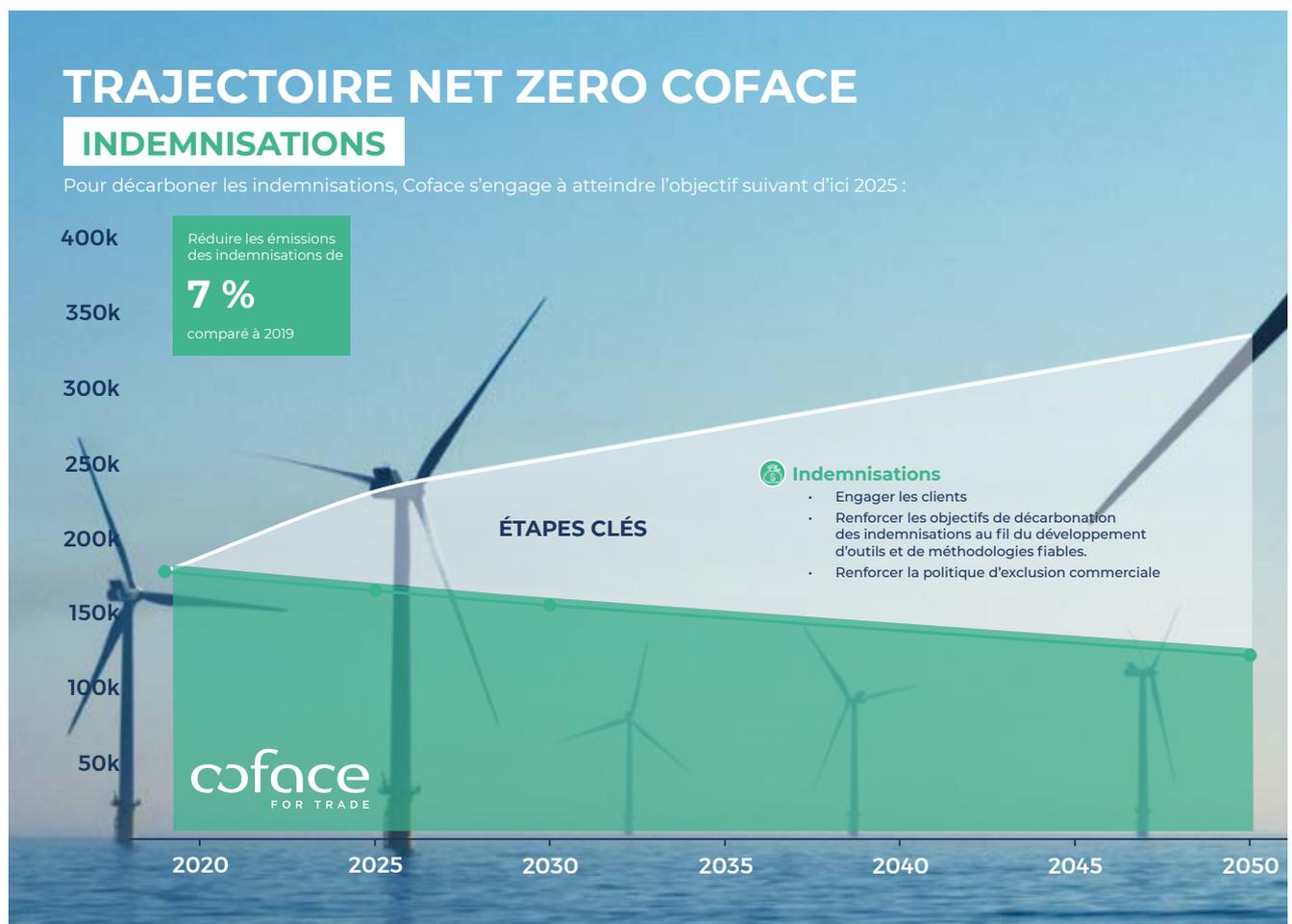
Ces deux facteurs permettraient de compenser la potentielle croissance du portefeuille couvert (immobilier, infrastructure).

La courbe verte représente l'engagement de Coface d'ici 2025, puis la ligne en pointillé vert montre le chemin à parcourir jusqu'à 2050, pour assurer zéro émission nette en 2050.

2/ Indemnisations

Au niveau des indemnisations, Coface s'engage à réduire de 7% les émissions liées à ses indemnisations entre 2019 et 2025. Cette réduction repose sur une double stratégie :

- L'engagement des clients dans une démarche de réduction de leurs émissions.
- La révision de sa politique d'exclusion commerciale.



Les objectifs de réduction de GES des indemnisations seront progressivement réévalués dans les années à venir, accompagnés du développement d'outils adaptés.

3/ Opérations

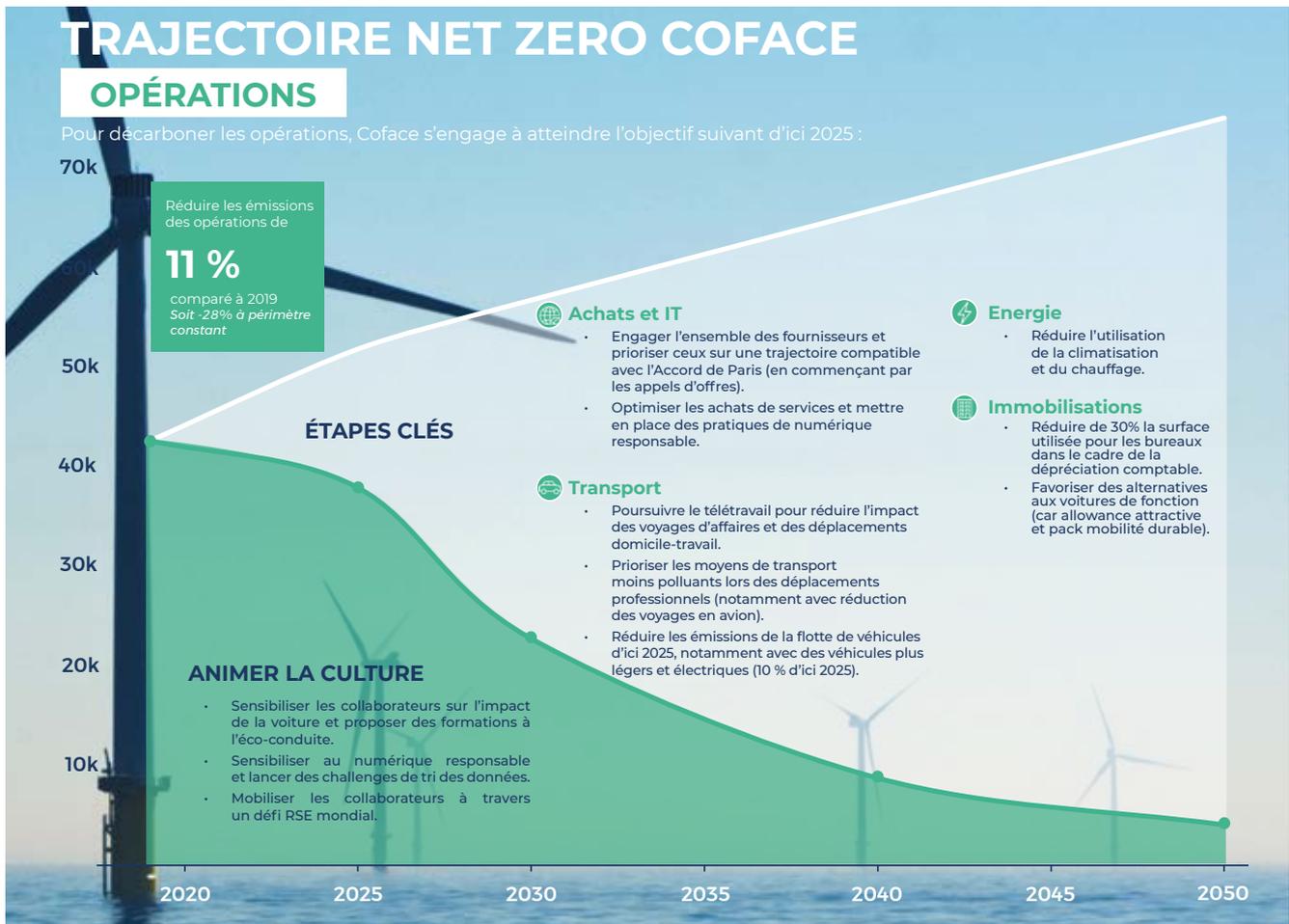
L’empreinte carbone de l’ensemble des opérations de Coface sur l’année 2019 s’élève à 42762tCO₂ équivalent, soit 9,6tCO₂e/salarié. Ce bilan carbone constitue la base du plan de réduction des opérations élaboré en étroite collaboration avec les différents départements de Coface. En 2022, des ateliers de réduction des émissions ont été réalisés niveau Groupe avec les départements Informatique, Ressources Humaines, Moyens Généraux et Achats. Ils ont été accompagnés d’ateliers virtuels et présentiels ouverts aux salariés des différentes régions dans le but de réfléchir collectivement à l’ensemble des initiatives de réduction réalisables et engager l’ensemble des collaborateurs dans une démarche de réduction.

S’appuyant sur ces résultats, Coface affiche l’ambition de réduire ses émissions de GES liées aux opérations de 11% entre 2019 et 2025, et s’inscrit dans une contribution à la neutralité carbone à horizon 2050, et ce malgré une croissance estimée du chiffre d’affaires et du nombre croissant de collaborateurs.

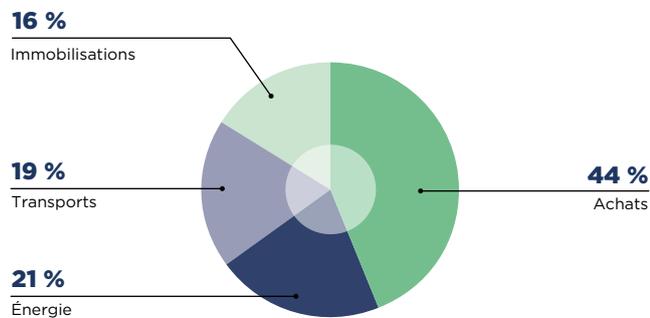
Les ambitions de Coface pour 2025 ont été fixées grâce à l’impact estimé et quantifié de l’ensemble des leviers d’action retenus dans le plan d’action de réduction des émissions pour les prochaines années.

Puis, à partir de 2030, les chiffres se positionnent sur une trajectoire type *Science Based Target initiatives* (SBTi) afin d’ancrer l’ensemble de cette feuille de route dans une contribution à la neutralité carbone en suivant une trajectoire limitant le réchauffement climatique à 1.5°C au-dessus de la période préindustrielle, conformément à l’Accord de Paris.

Dans les prochaines années, Coface devra affiner les données collectées afin d’éviter un maximum l’utilisation de ratios financiers et privilégier les données physiques (exemple : nombre d’e-mails envoyés et poids moyen d’un e-mail au lieu du montant dépensé pour les licences Outlook) dont le taux d’incertitude est moins important. Cette action permettra d’enrichir le plan d’action grâce à des données plus fines et de se donner un plus grand nombre d’objectifs quantitatifs.



Les GES liés aux opérations de Coface sont distribués en quatre catégories : achats, transports, énergie et immobilisations. L'ensemble des initiatives mentionnées ci-dessous sont des objectifs à 2025 et les indicateurs d'efforts de réduction sont basés sur les résultats du bilan carbone de Coface en 2019.



Énergie : voiture, électricité du véhicule, éclairage, chauffage
Transports : voyages d'affaires, déplacements domicile-travail, clients

i. Achats responsables

Les achats représentent la catégorie la plus importante des émissions GES des opérations de Coface. Pour réduire leur impact, Coface prévoit d'engager l'ensemble de ses fournisseurs/ prestataires et de privilégier ceux engagés sur une trajectoire compatible avec l'Accord de Paris, notamment avec des critères ESG pris en compte dans les appels d'offres et l'obtention, de la part des fournisseurs existants, des chiffres exacts relatifs à leur bilan carbone.

Afin d'optimiser les achats de services informatiques et les données physiques associées (données stockées dans les

e-mails ou sur les serveurs par exemple), Coface projette de déployer des pratiques de numérique responsable pour sensibiliser les collaborateurs aux impacts sociaux et environnementaux de l'industrie numérique et relayer un ensemble de bonnes pratiques (habitudes de tri de données régulières, manière plus responsable de partager des fichiers volumineux, etc.)

Coface souhaite également réduire de 30% ses impressions entre 2019 et 2025 pour limiter l'ensemble des ressources nécessaires à l'impression (quantité de ramettes de papier et encre utilisée).

ii. Transports

Politique de voyages

La politique voyage des collaborateurs de Coface France a été adaptée et mise en place pour le Groupe en 2018.

Dans le cadre de cette mise à jour, une attention toute particulière a été portée aux enjeux environnementaux. Afin d'associer pleinement les salariés à cette démarche, la politique voyage Groupe met en avant un certain nombre de « bonnes pratiques » visant à sensibiliser les collaborateurs lors de leurs déplacements professionnels :

- privilégier des échanges téléphoniques ou en visioconférence ;
- favoriser les déplacements en train pour des trajets de courte durée ;
- proposer des solutions de co-voiturages entre collègues et/ou de partage de taxis ;
- limiter les impressions en effectuant toutes démarches (carte d'embarquement, carte d'assurance) en ligne, etc.

TYPE DE DÉPLACEMENT	TONNES ÉQUIV. CO ₂ SUR LE PÉRIMÈTRE DE REPORTING 2022	TONNES ÉQUIV. CO ₂ SUR LE PÉRIMÈTRE DE REPORTING 2021	TONNES ÉQUIV. CO ₂ SUR LE PÉRIMÈTRE DE REPORTING 2020
	FRANCE, ALLEMAGNE, ITALIE, ESPAGNE, ROYAUME-UNI, POLOGNE, MAROC, PAYS-BAS, AUTRICHE, ROUMANIE ET ÉTATS-UNIS	FRANCE, ALLEMAGNE, ITALIE, ESPAGNE, ROYAUME-UNI, POLOGNE, MAROC, PAYS-BAS, AUTRICHE, ROUMANIE ET ÉTATS-UNIS	FRANCE, ALLEMAGNE, ITALIE, ESPAGNE, ROYAUME-UNI, POLOGNE, MAROC, PAYS-BAS, AUTRICHE, ROUMANIE ET ÉTATS-UNIS
Avion	470	134	151
Train	48	9	15

(Tonnes équiv. CO ₂)	2022		2021		2020		2019	
	TRAIN	AVION	TRAIN	AVION	TRAIN	AVION	TRAIN	AVION
France	2	213	0,4	64	1	67	3	394
Allemagne	7	22	0	10	0	10	0	37
Italie	2	45	3	13	2	5	2	119
Espagne	6	25	0,5	17	2	15	11	68
Royaume-Uni	29	9	4	1	6	3	0	20
Pologne	0,4	17	0,8	0,6	3	2	10	37
Maroc	0	10	N/A ⁽¹⁾	N/A ⁽¹⁾	N/A ⁽¹⁾	N/A ⁽¹⁾		
Pays-Bas	1	1	N/A ⁽¹⁾	0,4	N/A ⁽¹⁾	2		
Autriche	0	10	0,1	6	N/A ⁽¹⁾	7		
Roumanie	0,1	48	0,2	4	N/A ⁽¹⁾	5		
États-Unis	1	70	0,5	17	N/A ⁽¹⁾	35		

(1) Pas de trajets sur cette année-là

En Allemagne, les émissions CO₂ des voyages en train étaient jusqu'alors comptabilisés à 0 car 100% compensés. Pour les données 2022, le facteur d'émission des voyages en train de l'ADEME en Allemagne est utilisé, et ce dans le but de s'aligner avec la méthodologie du bilan carbone utilisé pour calculer l'ensemble de l'empreinte carbone Coface.

Par ailleurs, les facteurs d'émissions des voyages en train de la Pologne et de la Roumanie ont également été ajustés pour refléter au mieux leur périmètre géographique (Europe, et non pas monde comme appliqué l'année précédente) et s'aligner avec la méthodologie bilan carbone.

Bien que les déplacements en avion et train aient augmenté dans l'ensemble des pays du périmètre de reporting suite à la levée des restrictions liées à la pandémie, les efforts de réduction des déplacements professionnels non essentiels et les habitudes de télétravail sont reflétés en 2022. En effet, en comparant les émissions GES pour les six pays étant déjà dans le périmètre de reporting en 2019, on constate qu'entre 2019 et 2022, les émissions liées aux voyages en train ont augmenté de 78% (principalement dû au changement méthodologique pour le facteur d'émissions de l'Allemagne et à un nombre de voyages en train important pour le Royaume-Uni en 2022) et que celles liées aux voyages en avion ont baissé de 51%, soit une

moyenne de -46% des émissions totales liées au train/avion entre 2019 et 2022.

Coface souhaite maintenir et renforcer les efforts de réduction des voyages professionnels en revisitant la politique de déplacements et réduire de 40% tous les déplacements professionnels (comparé à 2019) en favorisant les réunions à distance. L'objectif est également de renforcer encore davantage l'usage du train au détriment de l'avion lorsque cela est possible.

Politique voitures

Comme indiqué en paragraphe 6.4.1, Coface a mis en place une politique voiture depuis 2020.

Coface contribue à la réduction des rejets de gaz à effet de serre grâce notamment à sa politique voitures, amenant à remplacer progressivement les véhicules les plus polluants de la flotte automobile par des véhicules essence, hybride ou 100% électriques.

Ces changements effectués dans la flotte de véhicules Coface se traduisent, en 2022 par une augmentation de la consommation d'essence (ou de consommation électrique pour les pays disposant de voitures hybrides rechargeables ou 100% électriques).

TABLEAU DES CONSOMMATIONS DE CARBURANT DEPUIS 2019

CARBURANT : GASOIL ET SUPER	PÉRIMÈTRE DE REPORTING 2022 FRANCE, ALLEMAGNE, ITALIE, ESPAGNE, ROYAUME-UNI, POLOGNE, MAROC, PAYS-BAS, AUTRICHE, ROUMANIE ET ÉTATS-UNIS	PÉRIMÈTRE DE REPORTING 2021 FRANCE, ALLEMAGNE, ITALIE, ESPAGNE, ROYAUME-UNI, POLOGNE, MAROC, PAYS-BAS, AUTRICHE, ROUMANIE ET ÉTATS-UNIS	PÉRIMÈTRE DE REPORTING 2020 FRANCE, ALLEMAGNE, ITALIE, ESPAGNE, ROYAUME-UNI, POLOGNE, MAROC, PAYS-BAS, AUTRICHE, ROUMANIE ET ÉTATS-UNIS	PÉRIMÈTRE DE REPORTING 2019 FRANCE, ALLEMAGNE, ITALIE, ESPAGNE, ROYAUME-UNI ET POLOGNE
Litres	654 088	521 631	538 505	716 527
Tonnes équiv. CO ₂	1 743	1 387	1 437	1 847

(Carburant (Gasolil et super) en litres)	2022			2021			2020	2019	2019 VS 2022
	GASOIL	SUPER	TOTAL	GASOIL	SUPER	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
France	109 640*	56 922*	165 295	117 924	19 450	137 374	115 197	166 930	0 %
Allemagne	168 201	51 070	219 271	138 416	16 805	155 221	201 394	322 688	- 32 %
Italie	77 715	8 397	86 112	61 959	5136	67 094	48 865	96 243	-11 %
Espagne	3 616	3 016	6 632	2 994	2 118	5 112	4 263	12 784	- 48 %
Royaume-Uni	1 385	3 536	4 921	1 573	1 873	3 446	2 584	9 983	- 51 %
Pologne	2 328	70 209	72 537	6 145	55 142	61 287	61 098	100 277	- 28 %
Maroc	10 085	1 998	12 083	14 010	N/A	14 010	10 755		
Pays-Bas	0	29 487	29 487	1 795	29 977	31 772	49 929		
Autriche	13 362	9 246	22 608	10 665	5 509	16 174	25 979		
Roumanie	5 536	28 339	33 875	7 236	22 905	30 141	18 442		
Etats-Unis	N/A (1)	N/A (1)	N/A (1)	N/A (1)	N/A (1)	N/A (1)	N/A (1)		

(1) Les Etats-Unis ne disposent pas d'une flotte de véhicules en propriété ou en leasing, ce qui explique qu'ils ne reportent pas cet indicateur.

* valeur contenant des estimations

Dans la majorité des pays, la consommation de carburant a augmenté depuis 2021 avec la levée des restrictions liées à la pandémie. Cela s'explique par la reprise des visites des clients et autres parties prenantes, ainsi que le retour au bureau des collaborateurs.

Pour réduire les impacts environnementaux de la flotte Coface, le plan d'action à 2025 s'articule autour de plusieurs leviers :

- Le maintien du télétravail 2 à 3 jours par semaine et 4 semaines/ an de 100% télétravail, permettant la fermeture

des bureaux et la suppression des déplacements domicile-travail durant cette période.

- L'électrification de 10% de la flotte de véhicules d'ici 2025. En France par exemple, le nouveau catalogue intégrera des véhicules électriques pour chaque catégorie de bénéficiaires et exclut progressivement les modèles thermiques les plus lourds. Six bornes électriques ont d'ailleurs été installées sur le site de Bois-Colombes pour répondre aux nouveaux besoins de recharge.
- La réduction du nombre de voitures dans la flotte Coface grâce à des alternatives proposées aux collaborateurs (*car allowance* plus attractive). Chaque nouveau bénéficiaire d'une voiture de fonction sera sensibilisé aux enjeux sociaux et environnementaux liés à la voiture et le nouveau catalogue sera introduit par un arbre décisionnel encourageant le collaborateur à questionner son réel besoin et l'aiguiller vers des modèles légers et électriques.
- La formation progressive de tous les collaborateurs disposant d'une voiture de fonction, à l'éco-conduite, afin d'adopter une conduite moins consommatrice en carburant mais aussi plus sécuritaire.
- Des aménagements proposés aux collaborateurs, dans certains pays, pour disposer d'une petite voiture de fonction durant l'année et louer/ remplacer leur voiture par une voiture à plus grande capacité durant les périodes de vacances notamment.

Le catalogue sera par ailleurs revu régulièrement afin d'être adapté au marché et d'assurer un choix toujours optimisé en matière d'impact environnemental.

Sur le plan des émissions de l'ensemble de la flotte de véhicules Coface, la moyenne du parc automobile en France en 2022 s'élève à 128g/km en norme WLTP. Pour rappel, les émissions CO₂ d'un véhicule sont notées au moment de l'achat de ce dernier. Ainsi, au fur et à mesure du renouvellement du parc automobile, les émissions de CO₂ des véhicules sont prises en compte selon la nouvelle norme de calcul WLTP (*Worldwide Harmonised Light vehicles Test Procedure*), qui attribue en moyenne 20 à 30% d'émission CO₂ supplémentaire pour un même véhicule thermique.

Le diesel est exclusivement réservé aux collaborateurs faisant beaucoup de kilomètres (>20 000km/an).

Déplacements Domicile Travail

Les émissions liées aux déplacements domicile/ travail des collaborateurs de Coface rentrent dans le périmètre du bilan carbone de Coface. Le plan de réduction de ces émissions vise avant tout à sensibiliser les collaborateurs sur les impacts sociaux et environnementaux de l'utilisation de véhicules individuels. En 2019, 10% des collaborateurs effectuaient leurs déplacements domicile-travail en voiture, ce qui représentent 91% des émissions GES de ces déplacements domicile/ travail. Le plan de réduction de cette catégorie vise donc à pérenniser le télétravail afin de limiter les déplacements domicile/ travail et à effectuer un report modal de la voiture vers les transports en commun.

Coface compte notamment sur le lancement d'un challenge RSE en septembre 2023 pour sensibiliser davantage les collaborateurs et les inciter à tenter d'utiliser des modes de transports moins polluants pour se rendre au travail.

Conscient que certains collaborateurs n'ont pas accès facilement aux transports en commun et suite aux recommandations des collaborateurs lors des ateliers, le siège de Coface à Bois-Colombes prévoit d'ajuster ses infrastructures afin de permettre aux collaborateurs de recharger leur véhicule électrique individuel. Des bornes de rechargement supplémentaires seront installées et mises à disposition des collaborateurs. Si cette organisation se révèle efficace, elle pourra être implémentée sur d'autres sites.

Le département RSE prévoit de définir des lignes directrices à destination des différents pays afin de s'assurer qu'en cas de déménagement de bureaux, le nouvel emplacement se trouve à une position stratégique vis-à-vis des accès en transports en commun.

Enfin, comme expliqué plus haut, Coface fermera intégralement l'ensemble de ses bureaux 4 semaines par an.

iii. Énergie

Indicateur de consommation

La consommation d'énergie du Groupe concerne l'éclairage, la climatisation et le chauffage des locaux. Depuis l'année 2021, cet indicateur comprend également la consommation de véhicules électriques et hybrides quand la donnée est tracée.

/ CONSOMMATION REPORTÉE D'ÉNERGIE DEPUIS 2019 POUR LE PÉRIMÈTRE DE REPORTING

	PÉRIMÈTRE DE REPORTING 2022 FRANCE, ALLEMAGNE, ITALIE, ESPAGNE, ROYAUME-UNI, POLOGNE, MAROC, PAYS-BAS, AUTRICHE, ROUMANIE ET ÉTATS-UNIS		PÉRIMÈTRE DE REPORTING 2021 FRANCE, ALLEMAGNE, ITALIE, ESPAGNE, ROYAUME-UNI, POLOGNE, MAROC, PAYS-BAS, AUTRICHE, ROUMANIE ET ÉTATS-UNIS		PÉRIMÈTRE DE REPORTING 2020 FRANCE, ALLEMAGNE, ITALIE, ESPAGNE, ROYAUME-UNI, POLOGNE, MAROC, PAYS-BAS, AUTRICHE, ROUMANIE ET ÉTATS-UNIS		PÉRIMÈTRE DE REPORTING 2019 FRANCE, ALLEMAGNE, ITALIE, ESPAGNE, POLOGNE ET ROYAUME-UNI	
	CONSOMMATION	ÉQUIV. CO ₂	CONSOMMATION	ÉQUIV. CO ₂	CONSOMMATION	ÉQUIV. CO ₂	CONSOMMATION	ÉQUIV. CO ₂
Électricité	4 792 MWh	1 469 Teq CO ₂	4 766 MWh	711 Teq CO ₂	4 690 MWh	694 Teq CO ₂	5 007 MWh	573 Teq CO ₂
Gaz	1 273 MWh	272 Teq CO ₂	1 101 MWh	236 Teq CO ₂	1 038 MWh	233 Teq CO ₂	963 MWh	214 Teq CO ₂
Superficie	64 896 m ²		64 896 m ²		65 123 m ²		34 776 m ²	

En Allemagne, les émissions CO₂ des consommations d'électricité étaient jusqu'alors comptabilisés à 0 car Coface Allemagne a choisi un contrat d'énergie intégralement basé sur des sources d'énergie renouvelable. Depuis 2022, le facteur d'émission du mixte électrique allemand de l'ADEME est utilisé, et ce dans le but de s'aligner sur la méthodologie du bilan carbone utilisé pour calculer l'ensemble de l'empreinte carbone Coface. Cette modification méthodologique, appliquée à l'un des plus grands sites Coface, sur une électricité assez carbonée, fait augmenter artificiellement les émissions totales liées à l'électricité, sans pour autant augmenter significativement la consommation globale par rapport à 2021.

(consommation MWh)	2022		2021		2020		2019		VARIATION EN % 2022 VS 2019	
	ÉLECTRICITÉ	GAZ	ÉLECTRICITÉ	GAZ	ÉLECTRICITÉ	GAZ	ÉLECTRICITÉ	GAZ	ÉLECTRICITÉ	GAZ
France	1 703	303	1 599	245	1 507	165	1 836	205	- 7 %	48 %
Allemagne	1 727	N/A	1 714	N/A	1 673	N/A	1 960	N/A	- 12 %	N/A
Italie	280	543	288	551	286	594	427	588	- 34 %	- 8 %
Espagne	213	N/A	295*	N/A	317	N/A	469	N/A	- 37 %	N/A
Royaume-Uni	174*	150	186*	150	179*	171	210	170	- 11 %	- 11 %
Pologne	88*	N/A	107*	N/A	123	N/A	104	N/A	- 16 %	N/A
Maroc	65	N/A	81	N/A	68	N/A				
Pays-Bas	157*	N/A	203*	N/A	192	N/A				
Autriche	78	N/A	72	N/A	93	N/A				
Roumanie	214*	263*	110	138	91	93				
Etats-Unis	92*	14	110	17	159	17				

* Valeur contenant des estimations

Bien que les restrictions liées au COVID soit levées en 2022, le Groupe enregistre une consommation d'électricité assez similaire à l'année 2021 notamment grâce à la poursuite du télétravail.

La consommation totale de gaz augmente, principalement dû à :

- La Roumanie, consommatrice de gaz pour le fonctionnement de ses locaux, qui connaît un retour au bureau important de ses collaborateurs, comparé à 2021.
- La France, qui constate une augmentation de sa consommation due à une panne des panneaux solaires sur le toit du siège. Ces panneaux solaires permettaient de remplacer la chaudière sur quelques mois de l'année. La régie de l'immeuble de Bois-Colombes travaille actuellement à la réhabilitation des panneaux solaires, prévue en février 2023.

Entre 2019 et 2025, Coface affiche l'ambition de réduire ses émissions de GES générés par la consommation d'énergie. Les principaux leviers d'actions incluent :

- Une réduction de 30% de la surface totale des bureaux.
- Une optimisation des bureaux en fonction des collaborateurs sur site. Au siège de Coface à Bois-Colombes par exemple, le vendredi étant majoritairement "en télétravail", les salariés travaillant en présentiel sont regroupés dans les étages afin de fermer et ne pas chauffer trois des étages de bureau.
- Une meilleure utilisation du chauffage et de la climatisation : Conformément aux recommandations gouvernementales françaises, le chauffage des bâtiments sera limité à 19°C l'hiver et la climatisation limitée à 26°C durant la période estivale.

iv. Immobilisations

/ TABLEAU RÉPERTORIAN LES M² IMMOBILISÉS SUR 11 PAYS

Pays	M ² EN 2022
France	18 882
Allemagne	21 488
Italie	4 981
Espagne	3 412
Royaume-Uni	971
Pologne	2 535
Maroc	2 000
Pays-Bas	1 595
Autriche	2 432
Roumanie	2 305
États-Unis	4 296

Afin de limiter l'impact environnemental des immobilisations, Coface s'engage à réduire de 30% les surfaces des bureaux dans l'ensemble des 60 pays entre 2019 et 2025. Des efforts de réduction significatifs ont déjà été effectués dans plusieurs régions suite à la mise en place du télétravail ou Flex office. Cette action réduira ainsi naturellement les consommations d'électricité, de chauffage et climatisation. Cet objectif est en bonne voie grâce à la mise en place du flex office entre 2019 et 2022.

Par ailleurs, Coface prévoit une augmentation de la durée de contrat de location des véhicules de fonction (+ 1 an) afin de maximiser le temps d'utilisation de ces dernières et aller plus loin que la durée d'amortissement de l'empreinte carbone liée à leur fabrication.

6.5 ANIMER LA CULTURE

Afin de s'assurer du succès des démarches présentées en référence aux trois premiers piliers de la stratégie RSE, Coface s'est fondé sur un socle appelé « **Animer la culture** », visant à structurer l'approche ESG du groupe et développer une solide culture responsable auprès de l'ensemble des parties prenantes de Coface grâce à un plan de communication.

Une gouvernance revue

En 2022, une gouvernance RSE a été mise en place, principalement basée sur des champions RSE dans les différentes régions du monde et un comité RSE incluant l'ensemble des membres du comité Exécutif. À noter que la responsable RSE Groupe participe désormais à l'ensemble des comités Risques Groupe afin de s'assurer de la bonne

prise en compte des enjeux ESG au sein de Coface. Le rôle des champions consiste à communiquer sur la stratégie RSE au sein de leur région mais aussi de récolter des idées ou questions de la part des collaborateurs. Les champions organisent aussi des initiatives de sensibilisation ou des ateliers de travail au sein des régions, en collaboration avec le département communication et la direction régionale.

Le comité RSE Groupe, quant à lui, a pour rôle de coordonner les initiatives du Groupe et des régions tout en pilotant les ambitions et les progrès environnementaux et sociaux de Coface à chaque niveau de l'organisation.

Le conseil d'administration est régulièrement informé et consulté sur la stratégie RSE. Il suit l'avancée des initiatives lancées dans ce cadre.



Pour renforcer le développement d'une culture responsable à chaque niveau de l'organisation, certaines régions comme l'Amérique Latine ont souhaité trouver des relais RSE dans chacun de leurs pays.

Une sensibilisation accrue

En début d'année 2022, différentes réunions se sont tenues afin de présenter et expliquer la stratégie RSE au sein des différents départements comme l'audit ou les ressources humaines.

En février 2022, Coface a dédié une partie de son séminaire annuel des principaux clients au thème « Impact éventuel de l'ESG sur la gestion du crédit commercial et l'assurance-crédit ». Le directeur Marketing et Innovation Groupe, la responsable RSE Coface et un intervenant extérieur ont ainsi débattu devant les caméras et interviewé des clients afin de partager leur vision de la maturité de la prise en compte de la RSE aujourd'hui dans les entreprises mais aussi celle des notations ESG existantes sur le marché.

Le débat s'est terminé autour du sujet clé mais complexe du renforcement des politiques d'exclusion commerciale et des attentes clients envers les assureurs crédit.

Afin de mettre en perspective l'importance de la mesure de l'empreinte carbone de l'entreprise et remercier l'ensemble des contributeurs à la campagne de collecte de données relative au bilan, une séance d'information sur les questions relatives au climat et à l'énergie a été organisée en avril 2022.

En juin, un challenge sportif a été lancé au sein de l'entreprise. Au-delà de promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives, en équipe ou en individuel, ce challenge incluait des quiz avec différentes questions ayant trait à la RSE comme la neutralité carbone, l'impact de la viande ou des transports en voiture par exemple.

Comme en 2021, Coface a profité de la période de trois semaines du développement durable, courant septembre/octobre, pour organiser des conférences visant à faire

connaître la stratégie RSE de Coface, les projets clés comme les projets ESG en Single Risk, les résultats du bilan carbone mais aussi approfondir des sujets complexes comme celui de l'investissement responsable ou de la biodiversité grâce à des intervenants extérieurs. Ces conférences ont également été l'occasion d'aligner les collaborateurs sur des définitions clés comme celle des acronymes ESG/ RSE, de la neutralité carbone ou des différents scope d'émissions GES (scope 1, 2 et 3).

Une session de Leadership meeting regroupant l'ensemble des 200 Senior managers du groupe a également été dédiée à la thématique de la RSE, en résumant les éléments clés à retenir des semaines européennes du développement durable organisé par Coface. Cette présentation était aussi l'occasion de présenter les grands défis auxquels le secteur financier doit faire face pour œuvrer pour le climat.

En novembre 2022, un module e-learning obligatoire a été lancé en 8 langues afin de sensibiliser les collaborateurs aux sujets RSE à travers le monde. L'objectif était d'une part de permettre à chacun de développer une bonne compréhension des enjeux économiques, environnementaux, sociétaux auxquels les entreprises sont confrontées à travers leurs activités, et comment elles peuvent mieux contrôler leurs impacts. D'autre part de s'approprier l'approche et les priorités de Coface, via des contenus spécifiques à l'entreprise. Un mois après le lancement, plus de 95% des collaborateurs avaient suivi la formation, en phase avec l'objectif fixé.

Par ailleurs, des ateliers ont été organisés notamment en France et en Europe du Nord, afin de permettre aux collaborateurs de réfléchir ensemble au plan d'action de réduction des émissions liées aux opérations de Coface et donner leurs idées.

De nombreuses initiatives de sensibilisation ont également eu lieu dans les régions, notamment en France avec l'organisation de conférences « Zéro déchet au bureau », par le réseau Green to Lead, un groupe créé à l'initiative des employés en 2020 et composé de collaborateurs désireux de contribuer à une meilleure sensibilisation environnementale en interne.

La région Méditerranée Afrique a quant à elle lancé un programme répondant à trois objectifs :

- *Mener des actions proactives pour intégrer les questions sociales, éthiques et environnementales.*
- *Acquérir une culture commune liée à la RSE, en lien avec les objectifs de la stratégie de groupe.*
- *Améliorer le bien-être des salariés et leur engagement envers la communauté locale.*

Grâce à ce programme, la région s'est engagée dans des activités de reforestation et chaque salarié dispose par exemple d'un jour de congé supplémentaire pour faire du bénévolat auprès d'ONG/ associations qui soutiennent l'environnement ou les communautés locales. La région promeut également l'alimentation plus saine et locale en distribuant de fruits frais et locaux au bureau, mais aussi l'économie circulaire avec le recyclage de jeans ou l'organisation des collectes vêtements et jouets.

Un défi important des années futures sera sûrement la structuration de la donnée RSE, touchant pratiquement tous les départements au sein de l'entreprise. Ainsi, l'entreprise a choisi de mettre en place un tableau de bord RSE courant 2023 afin de répondre de manière plus efficace aux exigences de reporting croissantes, aux questions des parties prenantes. Ce tableau de bord a aussi pour but de permettre à chaque région d'avoir des objectifs clairs de réduction de leurs émissions de gaz à effet de serre et de piloter leur plan d'actions et progrès à travers l'outil.

En 2023, Coface prévoit également le lancement d'un challenge RSE au niveau monde afin de renforcer le changement culturel et faire appel à l'esprit de compétition des collaborateurs pour atteindre des objectifs plus responsables.

6.6 TAXONOMIE EUROPÉENNE

En application du règlement UE 2020/852 du 18 juin 2020, dit « règlement Taxonomie », Coface SA doit publier, pour l'arrêté des comptes 2022, les informations prévues à l'article 8 de ce règlement, complété par le règlement délégué du 6 juillet 2021.

La Taxonomie européenne désigne la classification des activités économiques ayant un impact positif sur l'environnement.

L'objectif est d'orienter les investissements vers les activités considérées durables sur le plan environnemental afin d'atteindre la neutralité carbone d'ici 2050.

Cette réglementation vise à identifier les activités économiques contribuant de manière substantielle à six objectifs environnementaux :

1. Atténuation du changement climatique

2. Adaptation au changement climatique
3. Utilisation durable de la protection des ressources aquatiques et maritimes
4. La transition vers une économie circulaire
5. La prévention et le contrôle de la pollution
6. La protection et la restauration de la biodiversité et des écosystèmes

Au 1^{er} janvier 2023 (sur la base de l'exercice 2022), l'obligation réglementaire de Coface concerne la publication des informations relatives aux activités éligibles à la Taxonomie Européenne.

A compter du 1^{er} janvier 2024, les entreprises financières devront publier des informations relatives à l'alignement de leurs activités avec la Taxonomie Européenne.

6.6.1 Indicateur d'investissement

VALEUR DE MARCHÉ
 (en €)

Ratio d'investissement réglementaire

Publiée en décembre 2021, le FAQ de la commission européenne note que les assureurs doivent publier les informations requises par le règlement de la Taxonomie sur la base des informations réelles publiées par les entreprises.

Les équipes de Coface comprennent que si l'information n'est pas disponible (ce qui est le cas pour l'exercice 2022), les assureurs doivent indiquer « 0 » pour cet indicateur. La valeur réelle de Coface concernant l'indicateur d'investissement éligible à la taxonomie en 2022 est donc de zéro.

Ratio d'investissement volontaire

Le ratio d'investissement volontaire publié ci-dessous est réalisé sur la base des données estimatives du fournisseur de données MSCI. Il correspond aux montants des actifs éligibles (en valeur de marché) à la Taxonomie Européenne pour les deux premiers objectifs climatiques (atténuation du changement climatique et adaptation au changement climatique), par rapport à la valeur de marché des actifs couverts.

Exposition aux activités économiques éligibles à la Taxonomie	399 719 037
Actifs couverts	1 895 015 111

RATIO D'INVESTISSEMENT VOLONTAIRE (EN % DES ACTIFS COUVERTS)	21,09 %
---	----------------

Ainsi, la proportion des actifs éligibles à la Taxonomie européenne pour le portefeuille d'investissement de Coface s'élève à 21% des actifs couverts, sur la base des données estimatives du fournisseur de données MSCI, transmises par notre gestionnaire d'actifs Amundi.

Méthodologie

Conformément à l'article 71 du Règlement délégué (UE) 2021/2139 de la Commission Européenne :

- Les actifs couverts (dénominateur du ratio) correspondent au total des actifs investis avec prise en compte de l'exposition de trésorerie et équivalents de trésorerie, à l'exclusion des expositions aux gouvernements centraux, aux banques centrales et aux émetteurs supranationaux.
- Les produits dérivés et les investissements dans les entreprises non soumises à la NFRD et les entreprises hors UE sont exclus du numérateur des indicateurs clés mais bien inclus dans le dénominateur.
- L'exposition aux actifs éligibles à la taxonomie européenne concerne les obligations d'entreprises privées, les actions cotées ainsi que la trésorerie et équivalents de trésorerie.

	VALEUR DE MARCHÉ (en €)	% DU TOTAL PORTEFEUILLE
Actifs couverts	1 895 015 111	62,67 %
Exposition aux émetteurs souverains et assimilés	1 128 624 617	37,33 %
TOTAL DU PORTEFEUILLE INVESTISSEMENT	3 023 639 728	100,00 %

/ DÉTAIL DES INDICATEURS D'INVESTISSEMENT VOLONTAIRE (EN % DES ACTIFS COUVERTS)

INDICATEURS D'INVESTISSEMENT VOLONTAIRE (EN % DES ACTIFS COUVERTS)	VALEUR DE MARCHÉ (en €)	% DES ACTIFS COUVERTS
Exposition aux produits dérivés	7 870 848	0,42 %
Exposition aux entreprises non-soumises à la directive NFRD	ND	ND

Le fournisseur de données de notre gestionnaire d'actifs n'est pas en mesure de déterminer l'exposition aux entreprises non-soumises à la directive NFRD. Par conséquent cette information est non déterminée « ND ».

INDICATEURS D'INVESTISSEMENT VOLONTAIRE (EN % DES ACTIFS COUVERTS)	VALEUR DE MARCHÉ (en €)	% DES ACTIFS COUVERTS
Exposition aux activités économiques non-éligibles à la Taxonomie	1 495 296 075	78,91 %
Exposition aux activités économiques éligibles à la Taxonomie	399 719 037	21,09 %
TOTAL DES ACTIFS COUVERTS	1 895 015 111	100,00 %

Energie nucléaire et gaz fossile

Selon la FAQ de la Commission européenne, les entreprises financières doivent communiquer des informations concernant les activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile en renseignant les templates 1, 4 et 5 de l'Acte Délégué complémentaire sur le gaz et le nucléaire publié en décembre 2022.

Template 1 : Activités liées à l'énergie nucléaire et au gaz fossile

Compte tenu de la publication tardive de l'acte délégué complémentaire, Coface a renseigné le template 1 en adoptant une approche conservatrice et prudente.

LIGNE	ACTIVITÉS LIÉES À L'ÉNERGIE NUCLÉAIRE	
1	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de recherche, de développement, de démonstration et au déploiement d'installations innovantes de production d'électricité à partir de processus nucléaires avec un minimum de déchets issus du cycle du combustible.	Oui
2	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction et d'exploitation sûre de nouvelles installations nucléaires de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, y compris leurs mises à niveau de sûreté, utilisant les meilleures technologies disponibles.	Oui
3	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités d'exploitation sûre d'installations nucléaires existantes de production d'électricité ou de chaleur industrielle, notamment à des fins de chauffage urbain ou aux fins de procédés industriels tels que la production d'hydrogène, à partir de l'énergie nucléaire, y compris leurs mises à niveau de sûreté.	Oui
ACTIVITÉS LIÉES AU GAZ FOSSILE		
4	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction ou d'exploitation d'installations de production d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui
5	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état et d'exploitation d'installations de production combinée de chaleur/froid et d'électricité à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui
6	L'entreprise exerce, finance ou est exposée à des activités de construction, de remise en état ou d'exploitation d'installations de production de chaleur qui produisent de la chaleur/du froid à partir de combustibles fossiles gazeux.	Oui

Du fait de la non-disponibilité des informations, Coface n'est pas en mesure de publier les templates 4 et 5 pour l'exercice 2022. Le groupe s'attache à travailler sur le sujet afin de publier les templates demandés pour l'exercice 2023.

6.6.2 Indicateur de souscription

Les équipes de Coface comprennent que cet indicateur concerne « l'assurance non-vie couvrant des dangers liés aux risques climatiques » tels que définis l'annexe 2 du règlement Taxonomie – règlement (UE) 2020/852.

Les lignes d'activités mentionnées dans les actes délégués du règlement Taxonomie sont relatives aux 8 lignes d'activité non-vie au sens de la Directive Solvabilité 2, à savoir :

- (a) assurance de frais médicaux ;
- (b) assurance de protection du revenu ;
- (c) assurance d'indemnisation des travailleurs ;

- (d) assurance de responsabilité civile automobile ;
- (e) autre assurance des véhicules à moteur ;
- (f) assurance maritime, aérienne et transport ;
- (g) assurance incendie et autres dommages aux biens ;
- (h) assurance assistance.

Ainsi, ce ratio ne semble pas applicable aux **activités économiques de Coface** (assurance-crédit, *Single Risk*, vente d'informations, Factoring, Bonding). La part des primes émises brutes en assurance non-vie éligibles à la taxonomie est donc de 0% en 2022.

6.7 RÉFÉRENTIELS ET MÉTHODOLOGIE

6.7.1 Méthodologie d'identification des risques extra-financiers

La cartographie des risques extra-financiers a été réalisée en plusieurs étapes :

1/ La première étape a consisté en **l'identification d'un spectre d'enjeux extra-financiers assez large** pouvant affecter le Groupe, ou pouvant affecter la société au sens large aux travers des activités du Groupe. La construction de ce premier inventaire des risques s'est faite sur la base d'une réflexion interne – analyse des enjeux RSE et des données RSE collectées au cours des exercices précédents, concertations internes notamment avec la direction des risques – ainsi que sur la base d'un benchmark externe, analysant notamment les communications extra-financières d'autres acteurs du secteur de la finance ainsi que les bonnes pratiques en matière de gestion des risques extra-financiers. Des discussions avec des investisseurs, agences de notations, clients et collaborateurs ont également permis d'enrichir la liste de ces enjeux.

Cette étape a résulté en l'identification d'un peu plus d'une vingtaine de risques répartis sur quatre axes :

- risques environnementaux (entreprise responsable),
- risques sociaux (employeur responsable),
- risques liés au cœur de notre activité (assureur responsable), et
- risques de gouvernance.

2/ Chaque risque a ensuite été évalué selon une approche cohérente avec celle mise en œuvre par la Direction des Risques du Groupe pour l'ensemble de la cartographie des risques. L'exhaustivité des risques ESG ont été comparés à ceux présents dans l'outil de gestion des risques de l'entreprise (risques opérationnels ou stratégiques) afin que les risques ayant une facette ESG soient identifiés et que les résultats des évaluations obtenus pour ces risques, lors des campagnes d'analyse de risques annuelles, soient transposés. Les autres risques non évalués par ailleurs ont été quantifiés et priorisés en utilisant une méthode calquée sur celle présente dans l'outil de gestion des risques. Chacun des risques extra-financiers a fait l'objet d'une analyse approfondie, sur la base de deux critères :

- *le niveau de risque intrinsèque qui est qualifié de risque inhérent* : l'évaluation se fait en croisant l'impact (scénario

le plus défavorable de l'impact financier, de l'impact client et de l'impact réglementaire et juridique) et l'évaluation de la fréquence de réalisation du risque. Une matrice des risques inhérents définit le niveau des risques inhérents évalués selon une échelle de 4 niveaux : élevé, important, modéré et faible.

- *le niveau de contrôle de ce risque* en fonction de l'efficacité des contrôles de niveau 1 et 2, des résultats d'audits internes et externes, de la documentation, de la gouvernance et du suivi des indicateurs clés de performance, ainsi que de l'informatique et du personnel.

3/ Sur la base des évaluations, **le Groupe a priorisé dix risques non financiers**, qui ont été approuvés par les départements compétents. Une première priorisation est effectuée pour définir le niveau de risque résiduel résultant du croisement du risque inhérent avec l'atténuation du risque selon une matrice de risque qui renvoie une échelle de 4 niveaux d'appréciation : Élevé, Important, Modéré et Faible. Une seconde priorisation est également effectuée au sein de la même échelle de risque résiduel en tenant compte de l'impact inhérent le plus important, puis du niveau d'atténuation, en conséquence le risque inhérent le plus élevé restera plus risqué.

L'ensemble des risques extra-financiers retenus ont été ensuite intégrés à la cartographie globale des risques du Groupe.

Tout comme le reste des risques suivis par le Groupe, les risques extra-financiers sélectionnés ont vocation à être réévalués tous les ans, en amont de l'exercice de rédaction du document d'enregistrement universel. Les politiques mises en place par le Groupe pour s'en prémunir, ainsi que les détails des actions et résultats, sont présentés tout au long de ce document.

Trois indicateurs ESG, représentant chacun une grande catégorie de risques extra-financiers (environnemental, social et de gouvernance) ont ensuite été choisis pour être présentés au Comité des risques et faire partie intégrante du « *Risk appetite* » de Coface. Ces indicateurs sont donc suivis de manière trimestrielle par le comité de direct.

6.7.2 Organisation générale du reporting

Chaque année, Coface complète son référentiel de *reporting* extra-financier, afin de s'assurer de l'unicité et de la cohérence sur le périmètre de *reporting*.

Les informations présentées dans ce document ont été élaborées en interne sur la base des informations communiquées par les responsables de chacun des domaines concernés.

- Les informations du paragraphe « **assureur responsable** » ont été fournies par les directions :
 - marketing Groupe (Satisfaction client) ;
 - souscription commerciale (Politique d'exclusion commerciale) ;
 - investissements, financement et Trésorerie Groupe (Impact environnemental et social des investissements) ;
 - recherche Économique et Souscription (Prise en compte du risque environnemental dans l'évaluation du risque de crédit et impact environnemental du portefeuille de débiteurs) ;
 - risques (Discontinuité des opérations de Coface face aux risques environnementaux et Cyber sécurité) ;
 - juridique (Sous-traitance et fournisseurs) ;
 - conformité (Loyauté des pratiques) ;
 - fiscalité (Évasion fiscale).

Ces différents éléments ont été coordonnés par la direction RSE du Groupe.

- Les informations et indicateurs en matière sociale, du paragraphe « **employeur responsable** » ont été fournis

par les directions des ressources humaines des entités du périmètre de *reporting* et par le responsable *Reporting Effectifs*, et ont été coordonnés par la direction des ressources humaines (DRH) du Groupe.

- Les informations en matière **environnementale** proviennent des directions chargées, sur le périmètre de *reporting*, des moyens généraux mais aussi de la direction des Ressources Humaines Groupe (politique voyage et voitures) et des Achats Groupe (politique voitures).

Période de reporting

Sauf mention contraire, les informations chiffrées sont toujours présentées pour l'exercice fiscal 2022, correspondant à l'année civile 2022.

Des données comparables, établies à méthode constante, sont présentées pour les années précédentes, lorsque possible, à des fins de comparaison.

Périmètre de reporting

Les informations présentées dans ce document ont été produites pour la première fois pour l'exercice fiscal 2014, et ont concerné, s'agissant des informations chiffrées, le périmètre France, avec une illustration des politiques, processus, outils, initiatives et actions au niveau du Groupe.

Depuis 2014, le Groupe a étendu son périmètre de *reporting* lors de chaque nouvel exercice de reporting jusqu'en 2020, ainsi que cela est présenté dans le tableau ci-dessous.

EXERCICE FISCAL	PÉRIMÈTRE DE REPORTING	PRÉCISIONS SUR LE PÉRIMÈTRE AJOUTÉ	REPRÉSENTATIVITÉ DU PÉRIMÈTRE AU REGARD DES EFFECTIFS DU GROUPE	REPRÉSENTATIVITÉ DU PÉRIMÈTRE AU REGARD DU CHIFFRE D'AFFAIRES DU GROUPE
2014	France	Le périmètre France concerne (i) la société COFACE SA et (ii) sa filiale, la Compagnie (iii) à l'exclusion de sa deuxième filiale, Coface Ré, non immatriculée en France et dont le total des effectifs, localisé en Suisse, s'élève à 11 personnes.	24 %	20 %
2015	France et Allemagne	Le périmètre de l'Allemagne concerne les trois sociétés de droit allemand Coface Finanz GmbH, Coface Rating GmbH et Coface Debitorenmanagement GmbH ainsi que la succursale allemande de la Compagnie.	40 %	36 %
2016	France, Allemagne et Italie	L'Italie compte la succursale d'assurance de la Compagnie et une société de service dédiée aux opérations de recouvrement, Coface Italia SRL.	43 %	43 %
2017*	France, Allemagne, Italie et Espagne	L'Espagne comprend la succursale d'assurance et une entité de service, Coface Servicios España.	42 %	53 %
2018	France, Allemagne, Italie, Espagne et Royaume-Uni	Le Royaume-Uni comprend la succursale d'assurance de la Compagnie, Coface UK Holdings Ltd et une entité de service, Coface UK Services Ltd.	43 %	56 %
2019	France, Allemagne, Italie, Espagne, Royaume-Uni et Pologne	La Pologne comprend la succursale d'assurance de la Compagnie, deux entités de service, Coface Poland Insurance Services et Coface Poland CMS, ainsi qu'une société d'affacturage, Coface Poland Factoring.	47 %	59 %
2020	France, Allemagne, Italie, Espagne, Royaume-Uni, Pologne, Maroc, Pays-Bas, Autriche, Roumanie et États-Unis	<ol style="list-style-type: none"> 1) Le Maroc comprend la filiale d'assurance de la Compagnie, Coface Maroc SA et une filiale de services, Coface Services Maghreb. 2) Les Pays-Bas comprennent la succursale d'assurance de la Compagnie, Coface Netherland Branch et une entité de service, Coface Nederland Services BV. 3) L'Autriche comprend la succursale d'assurance de la Compagnie, Coface Niederlassung Austria, la holding, Coface Central Europe Holding GmbH et l'entité de service, Coface Austria Kreditversicherung Service GmbH. 4) La Roumanie comprend la succursale d'assurance de la Compagnie, Coface Sucursala Bucuresti et deux entités de service Coface Romania Insurance Services et Coface Romania CMS. 5) Les États-Unis comprennent deux filiales d'assurance de la Compagnie, Coface North America Inc et Coface North America Insurance Company, la holding, Coface North America Holding Company et la filiale de services, Coface Services North America Inc. 	62 %	73 %
2021		Même périmètre que 2020	63 %	72 %
2022		Employeur responsable (reporting social) Reporting environnemental : même périmètre que 2021	100 % 63 %	100 % 71 %

* Si le périmètre de reporting a bien été étendu en 2017, sa représentativité au regard des effectifs a décliné en raison d'une réduction du nombre d'effectifs en France. Cette réduction s'explique notamment par le transfert de l'activité de gestion des garanties publiques à BpiFrance Assurance Export au 1^{er} janvier 2017, qui a engendré 249 départs.

Précisions méthodologiques sur les informations communiquées

Employeur responsable

- Les indicateurs sociaux portent sur l'ensemble du Groupe, avec une distribution par région. Comme mentionné ci-dessus, la description des politiques, processus et outils RH sont définis au niveau du Groupe, sauf mention contraire.
- Tous les chiffres relatifs aux effectifs, type de contrat, nationalité, âge ou diversité sont issus du nouvel outil de la DRH Groupe *My HR Place*, outil interne online.
- Les effectifs sont calculés en tenant compte des collaborateurs en contrat à durée indéterminée ou en contrat à durée déterminée (incluant les « absences

pour congés » et expatriés) encore présents dans l'entreprise le 31/12 au soir.

- Les « absences pour congés » représentent les CDI ou CDD dont le contrat a été suspendu pour une courte période pour l'un des 4 motifs suivants (rémunérés ou non) : congé parental, maladie de longue durée (+3 mois), mission (hors Coface), autre inactivité de longue durée.
- Les expatriés, sont comptabilisés dans le pays dans lequel ils travaillent.
- Sont exclus : les contrats permanents et les non-permanents dont le contrat a été suspendu pour une longue durée, pour un des deux motifs suivants (rémunérés ou non) : « garden leave » soit préavis non effectué et préretraite, mais aussi les apprentis ou alternants, les auditeurs externes, les agents commerciaux externes, les intérimaires, les stagiaires et les sous-traitants.

- L'indicateur « pourcentage de femmes managers » prend en compte, parmi l'effectif de COFACE SA au 31/12 / N, le pourcentage de femmes chez Coface, étant suivi par Genre dans le rapport RH, parmi les employés ayant un contrat permanent ou non permanent. Pour obtenir les femmes en position d'encadrement, il faut considérer le nombre de femmes occupant une position d'encadrement au sein de l'effectif de COFACE SA (numérateur) sur le nombre total de salariés en position d'encadrement (dénominateur).
- Les salariés suivants doivent être comptabilisés comme des cadres, selon le " Niveau hiérarchique " dans *My HR Place*:
 - *Cadres supérieurs ;*
 - *Cadres moyens ;*
 - *Managers de 1^{ère} ligne,*
- L'indice « *Gender Index Groupe* » est composé de l'ensemble des entités de Coface, regroupées en 7 régions : APR, CER, LAR, MAR, NAR, NER, WER + HQ.
 - Sont exclus du périmètre de l'analyse, les membres du comité exécutif (sauf pour le critère numéro 4) ainsi que Coface Ré et BDC qui appartiennent à des marchés très spécifiques.
 - Pour les critères numéro 1 et 5, l'analyse est effectuée sur le salaire annuel de base.
 - L'indice groupe est calculé à partir des données de chaque indice régional, pondérés selon l'effectif de chaque région au sein du groupe (pour les critères 1, 2 et 3 uniquement).
 - Les critères 4 et 5 sont calculés sur une base consolidée Groupe.

RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

	PÉRIMÈTRE DE REPORTING	COMMENTAIRE	CONSOMMATION D'ÉLECTRICITÉ (KWH)	CONSOMMATION DE GAZ (KWH)	CONSOMMATION DE CARBURANTS ESSENCE (L)	CONSOMMATION DE CARBURANTS DIESEL (L)	VOYAGES EN TRAIN	VOYAGES EN AVION
France	Siège social (Bois-Colombes) et bureaux à Lyon, Strasbourg, Nantes et Toulouse. Lille et Marseille sont exclus (prestation de service)	Sur l'ensemble des bureaux au siège et en région, seul le siège utilise du gaz.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Allemagne	Mayence (principal) et bureaux à Hambourg, Berlin, Hanovre, Nuremberg, Düsseldorf, Bielefeld, Cologne, Stuttgart et Munich, Ettlingen	Coface Allemagne n'utilise pas le gaz. Pour sa consommation d'électricité, le contrat prévoit des ressources 100 % renouvelables. Pour les voyages en train, le contrat DeutscheBahn, plus cher, prévoit des émissions compensées à 100 %.	✓	N/A	✓	✓	✓	✓
Italie	Milan (principal) et 1 bureau à Rome		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Espagne	Madrid (principal) et bureaux à San Sébastian, Alicante, Valence, Séville, Pampelune, Barcelone et La Corogne.	Coface Espagne n'utilise pas le gaz.	✓	N/A	✓	✓	✓	✓
Royaume-Uni	Londres (principal) et bureaux à Watford, Birmingham et Manchester.	Une partie des km train/avion ne sont pas reportés car une partie du personnel ne fait pas appel aux services de l'agence de voyages unique.	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Pologne	Varsovie (principal) et bureaux à Cracovie, Gdynia, Katowice et Poznan.	Coface Pologne n'utilise pas le gaz.	✓	N/A	✓	✓	✓	✓
Pays-Bas	Breda (principal)	Coface Pays-Bas ne consomme pas de gaz. Pour les voyages, le pays n'a pas de système de reporting pour le train en base km.	✓	N/A	✓	✓	✓	✓
Autriche	Vienne (principal) et 1 bureau à Graz.	Coface Autriche n'utilise pas le gaz.	✓	N/A	✓	✓	✓	✓
Roumanie	Bucarest (principal) et 2 bureaux à Cluj et Timisoara.	Timisoara (bureaux partagés: hors reporting).	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Maroc	Casablanca (principal)	Pour les voyages, le pays n'utilise pas le train et pour l'avion, la donnée km n'est pas disponible.	✓	N/A	✓	✓	✓	✓
États-Unis	Princeton (principal) et bureaux à Boston (fermeture en novembre 2020), Hunt Valley, Oak Brook (ouverture en avril 2020), Miami, Shenandoah, Franklin, New York et Californie.	Pas de véhicules en leasing ou propriété, de ce fait l'information n'est pas disponible. Seul le bureau de Californie a rapporté un usage du gaz.	✓	✓	N/A	N/A	✓	✓

Facteurs d'émission choisis

- Les émissions de gaz à effet de serre (mix réseau électrique et gaz, diesel, essence, train et avion) ont été calculées sur la base des facteurs d'émission CO₂ ou équivalent disponibles dans la Base carbone® de l'ADEME, quand la donnée était présente.
- Au sein de la base carbone® de l'ADEME, l'identifiant du facteur d'émission diesel est le 25774 et celui de l'essence est le 25763 et celui du gaz naturel est 15312.
- Pour la France, suivant l'hypothèse selon laquelle les trajets effectués sont principalement entre deux grandes villes de France, le facteur d'émission train choisi dans la base carbone de l'ADEME est celui du TGV (train grande vitesse) - identifiant 28145.
- Le facteur d'émission avion a été calculé en prenant la moyenne des trois facteurs d'émission : courts, moyens et longs courriers sans trainée.
- Quand les données ne figuraient pas dans la base carbone® de l'ADEME, un facteur d'émission base Ecoinvent® a été utilisé :
 - *Pour les déplacements en train en Roumanie et Pologne, un facteur de conversion Europe (base Ecoinvent®) a été appliqué.*
 - *Pour les Etats-Unis et le Maroc, un facteur de conversion monde (base Ecoinvent®) a été utilisé.*

Détails méthodologiques

- Le tableau de consommation d'électricité contient des estimations pour le Royaume-Uni (bureau de Manchester uniquement), la Pologne, la Roumanie, les Pays-Bas et les États-Unis (Hunt Valley uniquement) - car les factures de décembre n'étaient pas disponibles au moment de la validation du chapitre.

- Le tableau de consommation de gaz contient des estimations pour la Roumanie car la facture de décembre n'était pas disponible au moment de la validation du chapitre
- Les estimations ont été faites sur la base d'une méthodologie commune consistant à prendre la consommation réelle et totale de janvier à novembre 2021, de la diviser par 11 et de la multiplier par 12. Cette méthodologie paraît la plus simple puisque qu'on ne note pas de majeure différence de consommation entre les saisons d'été (climatisation) et d'hiver (chauffage).
- Le tableau de consommation de carburant contient des estimations pour la France car le reporting d'une des agences de location n'était pas disponible pour décembre, au moment de la validation du chapitre. Pour cette estimation, une méthodologie différente a été appliquée (estimation sur les trois derniers mois) dû au basculement de la flotte vers un autre gestionnaire courant d'année.
- Les consommations de carburant reportées correspondent aux consommations des flottes de véhicules d'entreprise pour autant qu'il s'agisse de location longue durée. Aucun pays du périmètre n'est propriétaire de véhicules.

L'activité de la Société ayant un impact réduit sur les thématiques listées ci-dessous, elles n'ont pas été ou ne sont désormais plus abordées :

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

6.8 RAPPORT DE L'UN DES COMMISSAIRES AUX COMPTES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LA VÉRIFICATION DE LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Exercice clos le 31 décembre 2022

A l'Assemblée Générale des actionnaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société (ci-après « entité »), désigné organisme tiers indépendant (« tierce partie »), accrédité par le COFRAC sous le numéro n°3-1886 (Accréditation Cofrac Inspection, portée disponible sur www.cofrac.fr), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration

consolidée de performance extra-financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2022 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion groupe en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en œuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à

remettre en cause le fait que la Déclaration est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

- Les informations relatives à l'intégration ESG et l'empreinte carbone des portefeuilles d'investissement sont fournies par la société de gestion mandatée.
- La politique et l'indicateur relatifs aux « encours ESG couverts par l'activité Single Risk » sont définis mais les critères de qualification ESG pour cette activité ainsi que la formalisation des contrôles afférents restent à renforcer.
- Comme précisé dans la note méthodologique présentée au chapitre « 6.6.2 Organisation générale du reporting » le périmètre de reporting des indicateurs environnementaux couvre 63% des effectifs pour l'exercice 2022.

Préparation de la Déclaration

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur le site internet ou sur demande au siège de l'entité.

Limites inhérentes à la préparation de l'information liée à la Déclaration

Les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix

méthodologiques, hypothèses ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration, notamment au chapitre « 6.6.2 Organisation générale du reporting ».

Responsabilité de l'entité

Il appartient au Conseil d'administration :

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

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné organisme tiers indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués

dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

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

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément à notre programme de vérification en application des dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, de la doctrine professionnelle de la Compagnie

nationale des commissaires aux comptes relative, et de la norme internationale ISAE 3000 (révisée - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer

le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de trois personnes et se sont déroulés entre décembre 2022 et mars 2023 sur une durée totale d'intervention de quatre semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration,

représentant notamment les directions Marketing Groupe ; Ressources Humaines ; RSE ; Souscription Commerciale ; Investissements ; Financement et Trésorerie Groupe ; Risques.

Nos travaux ont fait appel à l'utilisation de technologies de l'information et de la communication permettant la réalisation des travaux et entretiens à distance sans que cela n'entrave leurs exécutions.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques.

- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur.

- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale.

- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105

lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1.

- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques.
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
 - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ; et
 - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes⁽¹⁾. Pour certains risques⁽²⁾, nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités.
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration.

- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations.
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants⁽³⁾, nous avons mis en œuvre :
 - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
 - des tests de détail sur la base de sondages ou d'autres moyens de sélection, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices⁽⁴⁾ et couvrent entre 19% et 47% des données consolidées sélectionnées pour ces tests.
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

Paris-La Défense, le 5 avril 2023

L'un des commissaires aux comptes,

Deloitte & Associé

Jérôme Lemierre
Associé, Audit

Julien Rivals
Associé, Développement Durable

(1) **Informations qualitatives sélectionnées :** Programme d'amélioration de la qualité de service ; Politique d'exclusion commerciale ; Contrôles mis en place par Coface sur les données fournies par la société de gestion mandatée ; Politique mises en place afin d'atteindre l'objectif de 40% de femmes parmi le Senior Management ; Composante « talent » de la stratégie Ressources Humaines ; Politiques "short term assignment" et mobilité internationale ; Méthodologie du bilan carbone réalisé par un cabinet spécialisé.

(2) **Risques :** Non satisfaction des clients et partenaires ; Manque d'intégration de la RSE au sein de la politique commerciale ; Investissement dans des actifs non responsables d'un point de vue environnemental, de gouvernance ou social ; Manque d'attractivité pour les Talents (recrutement et rétention ; développement, intégration des nouveaux arrivants, etc.).

(3) **Indicateurs sociaux :** Effectifs par genre et par type de contrat ; part de femmes parmi les collaborateurs, les managers et les Senior Managers ; taux de turnover des salariés identifiés comme hauts potentiels ; Nombre d'employés en mobilité internationale.

Indicateurs environnementaux : Emissions de CO2 liées aux consommations d'électricité, de gaz, de carburants et aux voyages en train et en avion.

Indicateurs sociétaux : Projets Single Risk ESG ; Taux de réponse aux enquêtes barométriques mensuels.

(4) COFACE France, COFACE Maroc