



Année 1

Déclaration de performance extra-financière 2018

GROUPE
vyv

Le Groupe VYV : « entrepreneur du mieux-vivre »	1
Un groupe en construction	1
Stratégie et publics cibles	2
Chiffres clés	3
Description des principales activités du groupe	4
Synthèse 2018 du modèle d'affaire groupe	6

La politique de développement durable du Groupe VYV	8
La constitution d'une direction développement durable groupe	8
Les politiques RSE en place dans les entités	8
Harmonie Mutuelle	8
MGEN	9
MNT	9
Mutex	10
Processus d'identification des risques extra-financiers principaux	10
Table de correspondance des thématiques obligatoires	11

Agir en accord avec nos valeurs mutualistes	11
Gouvernance responsable	11
Représentativité des instances dirigeantes	11
Compétences des administrateurs	12
Vitalité démocratique	14
Éthique des affaires	15
Protection des données à caractère personnel	16
Investissement responsable	17

Être utiles à tous et à chacun	19
Produits et services responsables	19
Développement et accessibilité des produits en adéquation avec les besoins des adhérents et l'évolution des enjeux sociétaux et de la réglementation	19
Actions de prévention	21
Action sociale	22
Relation clients / adhérents	23
Respect du droit des patients et des usagers	25

Développer et protéger toutes les richesses humaines du groupe	26
Attractivité et compétences	26
Promotion de la diversité et de l'égalité professionnelle	28
Qualité de vie au travail	29

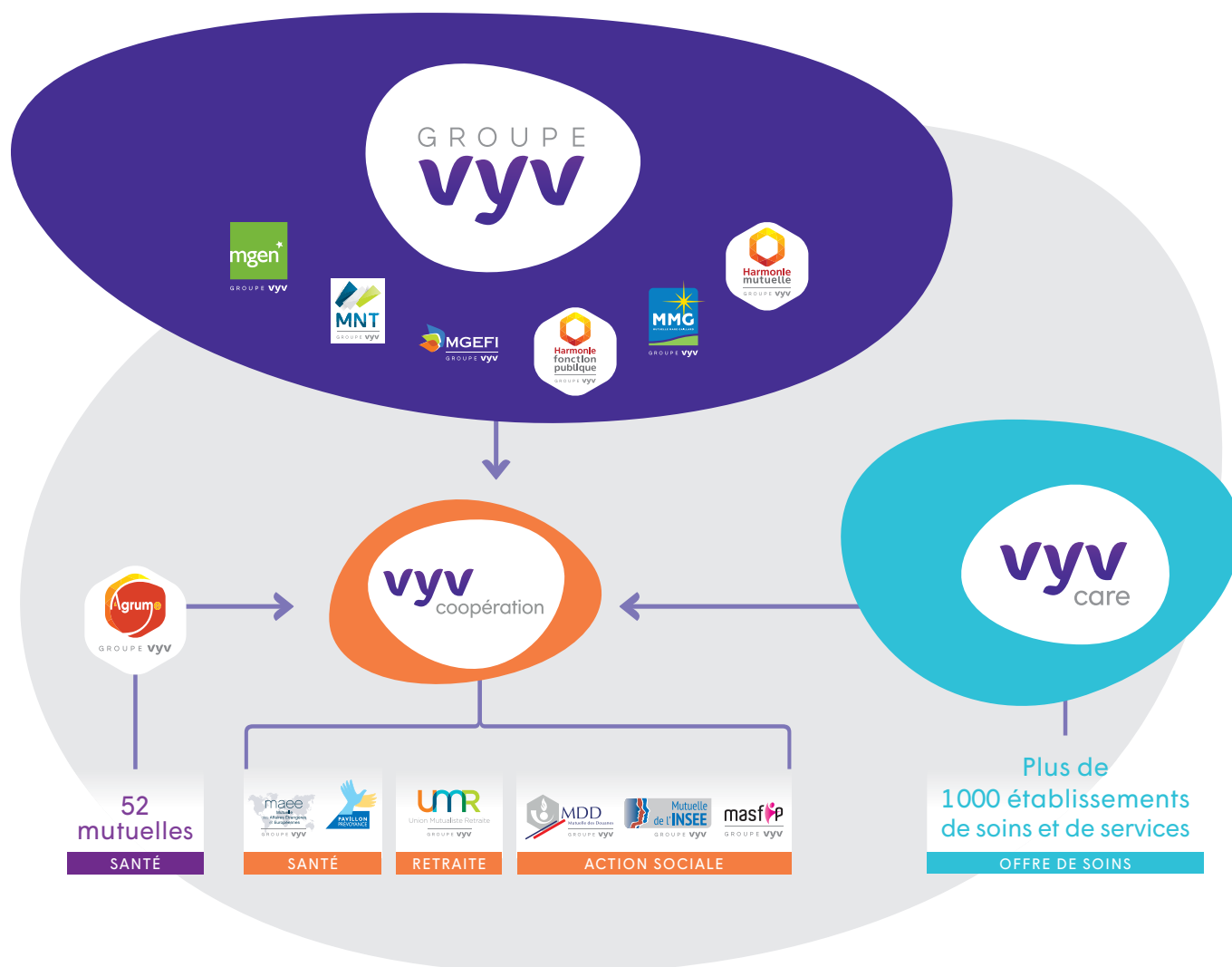
Rechercher un impact positif sur les territoires	32
Ancrage territorial et empreinte sociétale	32
Maîtrise de l'empreinte environnementale	34

Note méthodologique	35
Périmètre de la DPEF	35
Périmètre de reporting	35
Disponibilité des informations	36
Rôles et responsabilités	36
Processus d'élaboration de la DPEF	36
Modalités de collecte et de consolidation	36
Contrôles	36
Revue périodique et actualisation	36

Rapport de l'organisme tiers indépendant	37
--	----

Le Groupe VYV : « entrepreneur du mieux-vivre »¹

Un groupe en construction



À sa création en septembre 2017, le Groupe VYV est devenu le premier acteur mutualiste de santé et de protection sociale en France. Fort du regroupement de 14 mutuelles et groupements dédiés à tous les secteurs professionnels, le Groupe VYV s'est engagé à apporter des réponses innovantes aux multiples enjeux de la protection sociale tout en restant ancré dans le mutualisme.

Le Groupe VYV s'organise autour de trois unions qui structurent les relations entre le groupe et les mutuelles qui le composent :

- **Une Union Mutualiste de Groupe (UMG) Groupe VYV** : cette entité stratégique et prudentielle est la faïtière qui pilote la stratégie globale du groupe, exerce des missions de contrôle et coordonne sa mise en œuvre. Sont affiliées par convention à l'UMG les mutuelles Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT, MGEFI, Harmonie Fonction Publique, et MMG. Ces entités détiennent elles-mêmes différentes filiales dont Mutex portant les activités de prévoyance distribuées par certaines entités de l'UMG.

- **Une Union de Groupe Mutualiste (UGM) VYV Coopération** : cette entité assure la coordination politique ainsi que l'échange de moyens et d'expériences entre les membres de l'UGM.

- **Une union faïtière des services de soins et d'accompagnement mutualistes (SSAM) VYV Care** : cette entité porte la stratégie du groupe concernant les activités sanitaires, sociales et médico-sociales.

L'ensemble des composantes du groupe et quelques 40 000 collaborateurs protègent plus de 11 millions de personnes et proposent des solutions adaptées à plus de 88 000 employeurs publics et privés.

L'année 2018 a permis de fédérer d'autres acteurs autour du projet porté par le Groupe VYV.

1. Les éléments d'information relatifs au modèle d'affaire spécifique des différentes entités du groupe peuvent être retrouvés dans leurs rapports de gestion et rapports annuels publics, mis à disposition sur leurs sites Internet.

Stratégie et publics cibles

Au-delà de la santé et des réponses apportées par les mutuelles, le Groupe VYV se positionne comme « Entrepreneur du mieux-vivre » : il accompagne et protège chaque individu tout au long de son parcours de vie, et propose des solutions aussi innovantes que complètes aux entreprises publiques et privées. Le groupe s'engage donc à :

- s'inscrire pleinement dans la définition de la santé par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) : un état de bien-être complet physique, mental et social,

- accompagner chacun à tous les âges de la vie : favoriser le bien vieillir (prévention, retraite, protection financière, logement adapté...),
- proposer des solutions d'équilibre vie pro/vie perso pour simplifier la vie,
- agir sur l'ensemble des déterminants de santé : l'environnement, les conditions de travail, les modes de vie et les comportements, l'habitat...



Une stratégie autour de 5 axes

1

Conforter les positions du groupe et des mutuelles sur la santé.

2

Créer de nouveaux services en matière de parcours de soins, de prévention, de dépistage, d'assistance.

3

Construire des dispositifs de prévoyance, de garantie dépendance, d'épargne et retraite, adaptés aux attentes des adhérents.

4

Développer l'offre de soins mutualistes et les réseaux conventionnés.

5

Investir dans les nouvelles technologies au service du développement de la qualité, du lien avec l'adhérent et de la personnalisation des services, dans le respect de la vie privée des individus.

Une présentation plus détaillée des activités du groupe, de ses projets et de l'environnement de la protection sociale, ainsi que de ses perspectives, est faite dans le rapport annuel 2018 du Groupe VYV.

Chiffres clés de l'écosystème du Groupe VYV

Plus de
11 millions

de personnes protégées
dont 10 millions sur le
périmètre combiné

CHIFFRE D'AFFAIRES

10 milliards
d'euros

*(intégrant une évaluation
du chiffre d'affaires des entités
de l'UGM VYV Coopération)*

Périmètre combiné du Groupe VYV

8,7 milliards d'euros

Dont périmètre assurantiel
Groupe VYV

6,9 milliards d'euros

ventilé comme suit :

Santé • 5,5 milliards d'euros

dont 74 % réalisé en santé individuelle
et 26 % en santé collective.

Prévoyance • 1,3 milliard d'euros

en prévoyance, dont 56 % réalisé
en prévoyance individuelle
et 44 % en prévoyance collective.

Autre • 0,1 milliard d'euros

Dont offre de soins
et de services

**1,7 milliard
d'euros**

40 000

collaborateurs

10 000

élus locaux et militants
dont près de 2 600 délégués
élus parmi les adhérents

Plus de

88 000

entreprises clientes dont
près de 24 000 collectivités
territoriales et 16 ministères
et établissements publics
à caractère administratif

Plus de

1 000

établissements de soins
et de services

Description des principales activités du groupe

NB : certaines activités exercées par le groupe mais ne contribuant pas de manière significative à ses résultats et à ceux de ses entités en 2018 (par exemple l'assurance IARD ou l'assurance-vie) ne sont pas présentées dans ce tableau. Les entités pour lesquelles certains métiers ne représentent pas une part importante de leur activité ne sont pas recensées.

MÉTIER	DESCRIPTION DU MÉTIER	ENTITÉS GROUPE OPÉRATRICES	ENTITÉS GROUPE DISTRIBUTRICES
Assurance			
Assurance santé	L'assurance santé complémentaire a pour objet de compléter les prestations offertes par les régimes obligatoires d'assurance maladie. Le risque couvert correspond aux frais à engager par les assurés pour se soigner (notamment, les frais médicaux et d'hospitalisation) et qui ne sont pas pris en charge par le régime obligatoire d'assurance maladie de la Sécurité sociale. Le marché de l'assurance santé complémentaire individuelle concerne les prestations d'assurance santé complémentaires proposées aux particuliers dans le cadre d'un contrat d'assurance souscrit à titre individuel par opposition aux contrats souscrits collectivement par un tiers, généralement l'employeur.	HM, MGEN, MNT, HFP, MMG, MGEFI, Sphéria Vie, UHM	HM, MGEN, MNT, HFP, MMG, MGEFI, Sphéria Vie, UHM
Prévoyance	Le marché de la prévoyance regroupe les produits d'assurance destinés à couvrir les bénéficiaires contre une perte de revenu en cas d'accident, de décès, de longue maladie, d'invalidité, d'incapacité ou de perte d'emploi, au moyen du versement d'une indemnité sous la forme d'un capital ou d'une rente. Le risque couvert est celui d'une perte de revenu imprévisible subie par le bénéficiaire ou ses ayants droits. La couverture contre différents événements possibles est souvent proposée dans le même contrat. Les activités de couverture dépendance et assurance emprunteur offertes par le groupe sont des activités de prévoyance.	HM, MGEN, HFP, MGEFI, Mutex, Sphéria Vie, UHM	HM, MGEN, MNT, HFP, MMG, MGEFI, Sphéria Vie, UHM
Épargne retraite	L'épargne-Retraite permet à chacun de préparer le financement de ses projets futurs (financement immobilier, études des enfants, retraite, transmission...) au travers des produits d'épargne, d'assurance, de retraite ou d'épargne salariale. Le choix du ou des supports se fait en fonction de la nature et de l'horizon du projet mais aussi de sa souscription à titre individuel ou au travers d'un contrat groupe proposé par l'employeur.	Mutex, Egamo	HM, MGEN, MNT, CHORUM
Services distribués en inclusion des Offres d'assurance			
Assurance	L'assistance comprend des prestations en espèce ou en nature visant à venir en aide à l'assuré lorsque celui-ci est confronté à un événement fortuit. On peut distinguer quatre grandes catégories de services d'assistance : l'assistance automobile ; l'assistance médicale/assistance voyage ; les services à domicile ; les services d'information et d'aide au quotidien.	RMA, VYV IB (national et international)	HM, MGEN, MNT, HFP, MMG, MGEFI
Réseaux de soins	L'action des concepteurs de réseaux de soins consiste à sélectionner, sur la base de cahier des charges qualitatifs, des professionnels de santé (optique, dentaire, audioprothèse, ostéopathie) auprès desquels les assurés peuvent se procurer des biens ou services à des conditions et tarifs avantageux pour mieux réguler leurs dépenses de santé tout en bénéficiant de la qualité des prestations et produits délivrés.	<ul style="list-style-type: none"> Egaréseaux (Optistya, Audistya, e-Optistya), Kalivia (Kalivia Optique, Kalivia Audio, Kalivia Dentaire, Kalixia (Kalixia Ostéo) 	HM, MGEN, MNT, HFP, MMG, MGEFI
Prévention et accompagnement	Des services et des programmes d'accompagnement personnalisé et une offre qualité de vie au travail sont conçus et proposés en réponse aux besoins des individus et des organisations, aux moments de vie retenus par le Groupe VYV, dans une logique de parcours, d'un « continuum of care », de gestion du risque santé et assurantielle, et de mesure d'impact et modélisation du retour sur investissement.	UMG VYV, HM, MGEN, MNT, HFP, MMG, MGEFI, VYV Care	
Bien-vivre	Différents services contribuant au bien-vivre sont élaborés et proposés en approche multicanale aux adhérents des contrats individuels ou collectifs sur des sujets de logement, pouvoir d'achat, vie personnelle et familiale.	UMG VYV, HM, MGEN, MNT, HFP, MMG, MGEFI, VYV Care	
Offre de soins			
Sanitaire	25 établissements sanitaires : – Médecine chirurgie obstétrique (MCO)– Soins de suite et de réadaptation (SSR)– Hospitalisation à domicile (HAD) ; 9 établissements de santé mentale ; 5 centres de santé	VYV Care (34 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et SA à capitaux mutualistes, dont les groupes HGO et Hospitalia)	
Médico-social	100 établissements et services enfance famille ; 96 établissements et services pour personnes en situation de handicap ; 165 établissements et services pour personnes âgées (Ehpad) ; 34 services de soins infirmiers à domicile (SSIAD/CSI)		
Biens médicaux	210 magasins d'optique ; 146 centres d'audioprothèse ; 109 centres de santé dentaire ; 28 agences de transport sanitaire ; 71 agences de distribution de matériel médical ; 6 pharmacies	VYV Care (34 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et SA à capitaux mutualistes, Harmonie Médical Service, Harmonie Ambulance	
Autres	81 agences funéraires (en nom propre « La Maison des Obsèques » ou agences partenaires) ; 7 758 logements sociaux ; Centres de formation	La Maison des Obsèques, (SAFM), Harmonie Habitat,	

CONTRIBUTION À LA VALEUR	ENJEUX DU MARCHÉ	POSITIONNEMENT
<ul style="list-style-type: none"> CA 2018 (primes acquises) : 5,4 Mds € dont 3,9 Mds € en individuel. Environ 10 millions de personnes protégées dont près de 6,4 millions en individuel. 	<p>CA total 2016 assurance complémentaire santé (selon le Fonds CMU) = 34 353 m€ (57 % individuelle 57 % / 43 % collective) <i>Selon l'Argus de l'Assurance, le marché de l'assurance complémentaire santé connaît toujours une croissance limitée dépassant à peine 1 %. Il a néanmoins connu une petite embellie sur l'année 2017 – amélioration toutefois tempérée par l'inflation. Selon les derniers calculs Drees dans son rapport 2017 sur la situation financière des organismes complémentaires santé les marges seraient faibles et le marché peu rentable.</i></p>	<p>VYV : 1^{er} du classement de la santé 2018 de l'Argus de l'Assurance (1^{er} de l'individuel, 5^{ème} du collectif)</p>
<p>CA 2018 (primes acquises) : 1,3 Mds € dont 0,7 Mds € en individuel.</p>	<p>Le CA total 2017 du marché de la prévoyance s'élève à 21,4 Mds € et est en augmentation de 4,4 % sur l'année. Les cotisations des contrats individuels et des contrats collectifs ont été dynamiques (+ 3,9 % et + 4,7 % respectivement). Les contrats collectifs restent prépondérants, représentant 55 % des cotisations. Le dynamisme d'ensemble du marché est partagé entre les acteurs. La croissance des cotisations est de 4,6 % pour les sociétés d'assurance, de 4,1 % pour les institutions de prévoyance et de 3,8 % pour les mutuelles. Les parts de marché (individuel et collectif) s'élèvent à 64 % pour les sociétés d'assurance, 28 % pour les institutions de prévoyance et 8 % pour les mutuelles. <i>Source : site FFA 17/07/2018</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> VYV : 5^{ème} du classement de la prévoyance 2019 de l'Argus de l'Assurance VYV : 1^{er} du TOP15 dépendance de l'Argus
<ul style="list-style-type: none"> 1,7 Mds € d'épargne gérée. 2,2 Mds € de réserves de retraites complémentaires. 	<p>Le marché de l'épargne et de la retraite hors livrets (livret A, LDD, CEL,...) et placements financiers en direct (Compte titre, PEA,...) représente un encours en assurance-vie de 1 768 Mds € et environ 230 Mds € en retraite auxquels il convient d'ajouter 14 Mds € pour les PERCO. La collecte annuelle pour l'ensemble de ces produits en 2018 s'est élevée à 142 Mds € pour l'assurance-vie et 13,6 Mds € pour les produits retraites tous confondus. La loi PACTE voté le 11 avril dernier a notamment pour objectif d'accroître l'attractivité des produits retraite en les simplifiant et en permettant une sortie en capital à l'échéance ce qui n'était pas actuellement le cas.</p>	<p>VYV a souhaité se positionner sur ce marché pour être en phase avec trois engagements de la promesse mutualiste :</p> <ul style="list-style-type: none"> Accompagner les adhérents et clients tout au long de la vie Accompagner les employeurs grâce à une offre de protection sociale complète Contribuer à la rénovation du système de protection sociale
<p>CA (RMA) : 24 M€</p> <ul style="list-style-type: none"> 8 574 opticiens (maximum constaté sur l'année dans les réseaux Optistya – Kalivia Optique) / taux de recours de 82 % (maximum constaté sur l'année sur les OCAM partenaires) 4 756 centres d'audio (maximum constaté sur l'année dans les réseaux Audistya – Kalivia Audio) / taux de recours de 91 % (maximum constaté sur l'année sur les OCAM partenaires) 	<p>En 2017, les dix principaux acteurs du classement de l'Argus de l'Assurance enregistrent en France une nouvelle progression de leur chiffre d'affaires de 9 %, atteignant près de 3,1 Md€ pour 9,1 millions de dossiers traités.</p> <p>50 millions de personnes sont bénéficiaires potentiels d'un réseau. Ces derniers évoluent avec la concentration du monde mutualiste et paritaire. De 6, le nombre de structures gérant des réseaux s'est réduit à 5 avec la création du Groupe VYV et de son réseau Kalixia, (fusion Egaréseaux et Kalivia). La réforme du 100 % santé (RAC zéro) devrait également avoir un impact important sur l'activité des réseaux de soins.</p>	<p>RMA : 10^{ème} au classement 2018 de l'Argus de l'Assurance des assistants du marché français</p> <p>Kalixia est la première plateforme du marché (16 millions de bénéficiaires potentiels)</p>
<p>12 services distribués à 6,8 millions d'adhérents</p>	<p>Les services de prévention et d'accompagnement répondent à une demande croissante des organisations et des adhérents. Dans une logique de gestion des facteurs de risques et du risque assurantiel, les activités de prévention et d'accompagnement sont à l'origine à terme d'un retour sur investissement. Pour le groupe, elles constituent une réponse à sa promesse mutualiste d'accompagnement.</p>	<p>Leader en prévention des risques et qualité de vie</p>
<ul style="list-style-type: none"> 1 programme de soutien au pouvoir d'achat déployés à 7,3 M d'adhérents 1 programme de services logement proposé à 2,7 M d'adhérents Une gamme d'offres de téléassistance ouverte sur le marché 	<p>Différents acteurs, dont le Groupe VYV, recherchent aujourd'hui à apporter à leurs publics des solutions dans une approche globale de l'accompagnement des individus au-delà des soins et de la santé.</p>	<p>NA</p>
<p>CA 2018 : 820 M€</p> <p>CA 2018 : 623 M€</p> <p>CA 2018 : 337 M€</p> <p>NA</p>	<p>La santé de demain sera davantage sur mesure, avec une personnalisation de l'information médicale, de la prévention et des prises en charges thérapeutiques. Les patients seront davantage impliqués dans la gestion de leur santé et dans l'organisation de leur prise en charge médicale. Ils seront, plus encore qu'aujourd'hui, des acteurs centraux de leur santé. L'ambition de VYV Care est de développer une offre de qualité innovante, adaptée aux besoins de chacun dont la pertinence et la qualité assurent une performance mutualiste globale, garante de pérennité et de développement.</p> <p>Quelques-uns de ses principaux enjeux :</p> <ul style="list-style-type: none"> Participer à la lutte contre la désertification médicale et, plus largement, contre les inégalités d'accès aux soins Accompagner le vieillissement de la population en proposant de nouvelles solutions de prise en charge performantes économiquement et socialement Promouvoir la démocratie sanitaire (patients, aidants...) Attirer et fidéliser les professionnels de santé au sein des structures de soins et de services ; les accompagner dans la transformation des métiers et des modalités de prise en charge des personnes Adapter les modèles économiques des activités concernées par le RAC zéro et, plus largement, par la réforme du système de santé (restructuration et désinstitutionnalisation de l'offre...) Maintenir et maîtriser le lien avec nos clients, patients, adhérents, en devenant leur « Tiers de confiance » en matière de données 	<p>1^{er} opérateur non lucratif d'offre de soins et de services et le principal acteur mutualiste, rassemblant aujourd'hui près de 1 000 structures, 25 000 collaborateurs œuvrant dans 17 métiers répartis dans 3 pôles d'activités produits et services, soins et accompagnement.</p>

Synthèse 2018 du modèle d'affaire groupe

Des atouts et ressources clés, mobilisés par un groupe non-lucratif construit sur une promesse mutualiste et une ambition : être l'entrepreneur du mieux-vivre qui assemble ses différents métiers pour accompagner et protéger chacun tout au long de son parcours de vie et générer des impacts sociétaux positifs contribuant au développement durable.

Capitaux et ressources

Création de valeur

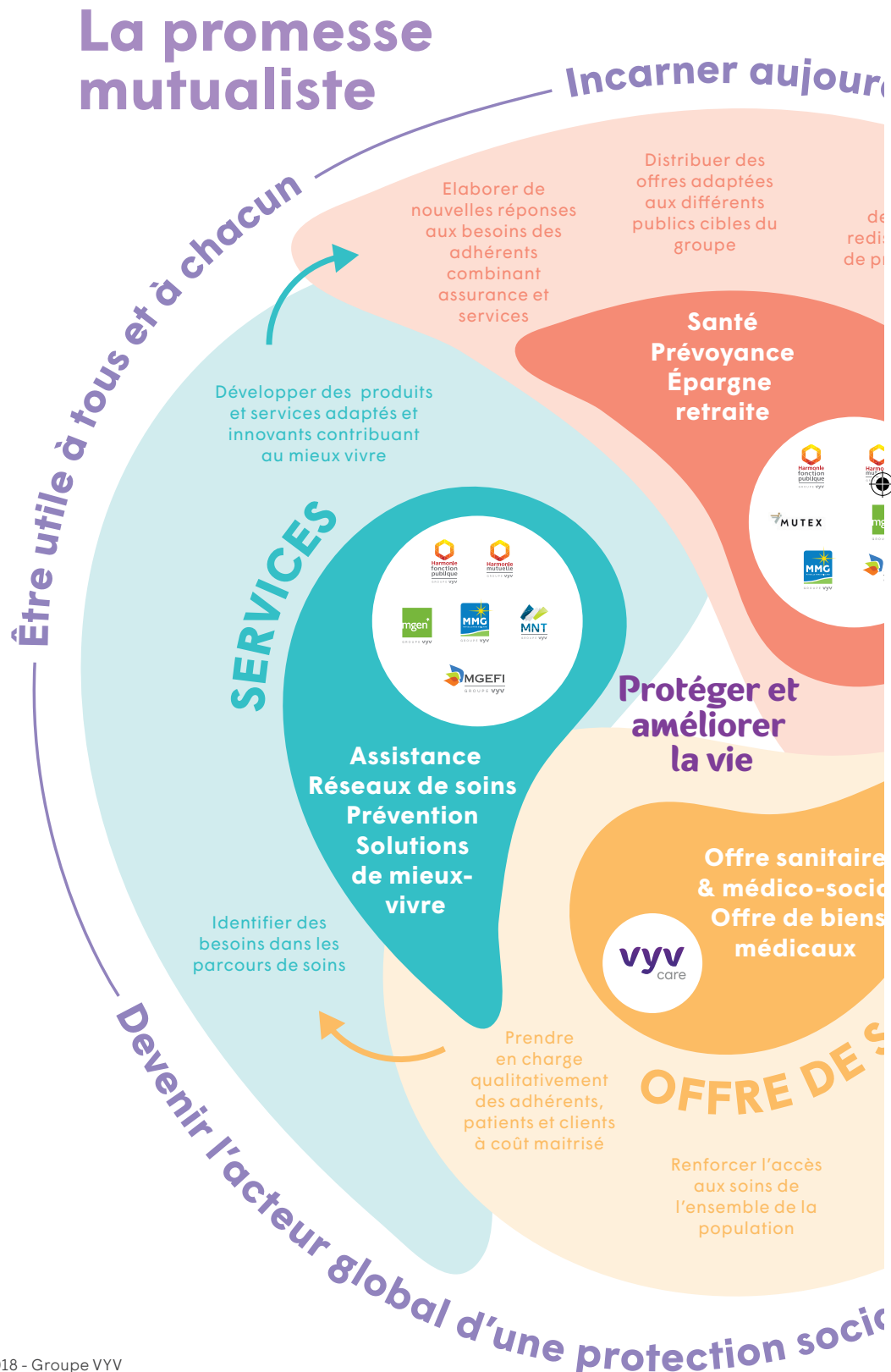
- Capital humain**
- 40 000 collaborateurs partageant les mêmes valeurs
 - 10 000 élus locaux et militants
 - 2 600 délégués élus parmi les adhérents
 - 149 élus ambassadeurs VYV sur les territoires

- Capital intellectuel**
- Multiexpertise pour différents publics
 - Un espace permanent d'échange entre membres : VYV Coopération (UGM)
 - Des experts métiers pour la veille, la recherche et l'innovation
 - Des experts médicaux dans les établissements : VYV Care

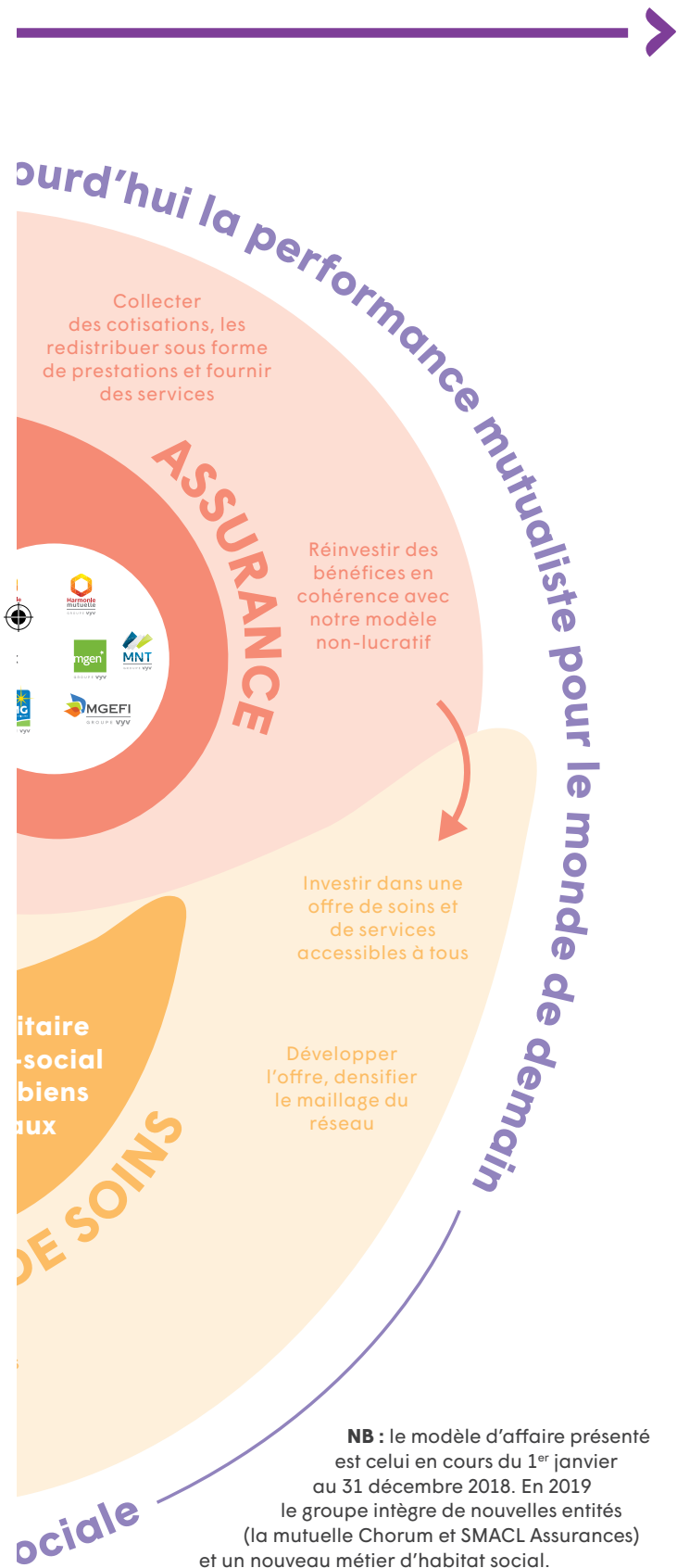
- Capital manufacturier**
- Plus de 450 agences sur l'ensemble du territoire
 - 1 000 établissements de soins et de services
 - Des réseaux de soins (prestations optiques, dentaires, audio...)
 - Des services innovants (e-santé)

Capital sociétal
Une culture mutualiste au service de ses adhérents et de l'intérêt général

- Capital financier**
- 3 920 M€ de fonds propres (Solvabilité 2)
 - 160 % (Solvabilité 2 à fin 2018)
 - VYV Invest, une filiale dédiée aux investissements stratégiques



Impacts sociétaux et contribution au développement durable



Impact financier
Résultat net consolidé 2018 : 67,3 M€

Impact santé

- Plusieurs millions de patients dans nos établissements et réseaux de soins
- Plusieurs milliers de professionnels de santé salariés ou conventionnés
- Des actions de préventions et de promotion de la santé

Impact sociétal

- 1^{er} groupe de protection sociale, 1^{er} acteur de l'assurance santé, 1^{er} opérateur national de services de soins et d'accompagnement
- Plus de 11 millions de personnes couvertes, plus de 88 000 entreprises accompagnées
- Politiques (achats, emploi) soutenant le développement des territoires
- Mécanismes de solidarité et d'action sociale

Impact militant

- Des milliers d'actions menées dans les régions par les délégués
- Une organisation régionale au plus proche des besoins locaux

NB : le modèle d'affaire présenté est celui en cours du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018. En 2019 le groupe intègre de nouvelles entités (la mutuelle Chorum et SMACL Assurances) et un nouveau métier d'habitat social.



Un modèle d'affaire au service du mieux-vivre

- Offres de protection sociale adaptées aux besoins et aux ressources de chacun, sans discrimination à l'adhésion et organisant des transferts de solidarité vers les publics les plus fragiles
- Accès pour tous à des services de soins de qualité à des coûts maîtrisés
 - Programmes de prévention santé
 - Plaidoyer pour réduire les inégalités d'accès aux soins
- Développement de services innovants pour le mieux-vivre



Une gouvernance démocratique

- Gouvernance par les représentants des adhérents
 - Diversité de représentation



Un fonctionnement responsable

- Politiques RH contribuant au développement des territoires
- Politiques d'investissements et d'achats responsables pour allier performance économique, sociale et environnementale
- Politiques environnementales pour réduire les impacts des activités

Un engagement militant aux côtés de partenaires qui contribuent au progrès social et à l'atteinte des 17 objectifs de développement durable

La politique de développement durable du Groupe VYV

La constitution d'une direction développement durable groupe

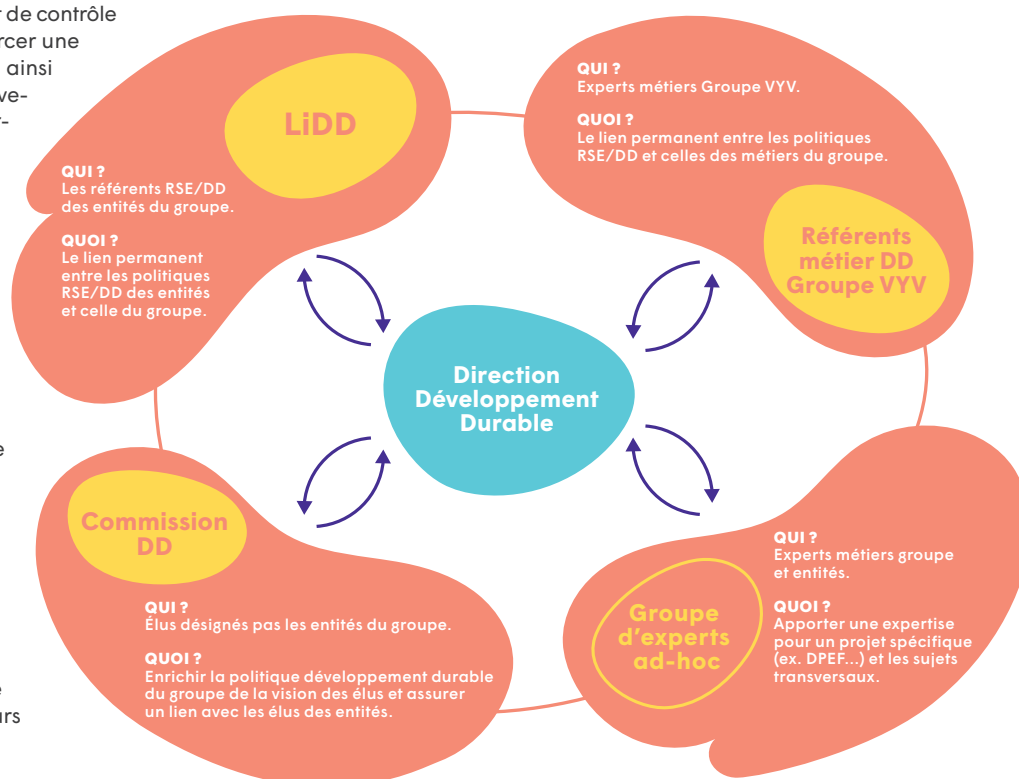
La direction développement durable du groupe, créée en septembre 2018 s'est fixée la raison d'être suivante : faire du groupe et de toutes ses entités des contributeurs positifs et conscients aux objectifs de développement durable.

La politique de développement durable n'a pas été définie par le groupe comme un sujet de contrôle stratégique ou pour lequel il doit exercer une influence dominante. Les entités ont ainsi choisi à la création de la direction développement durable groupe de conserver leurs équipes en place et de poursuivre le déploiement de leurs propres politiques de responsabilité sociétale d'entreprise (RSE) en les articulant avec les travaux groupe.

Rattachée au secrétariat général groupe, la direction développement durable est positionnée dans un rôle d'animation et travaille en transversalité avec tous les publics salariés et élus de son périmètre de travail. Elle vise à intégrer les visions de l'ensemble de ses interlocuteurs pour aboutir à des actions sur des priorités partagées par tous en matière de développement durable. Recherchant des synergies de travail, son objectif est également de répondre aux besoins des différents métiers et entités du groupe et ainsi d'appuyer la réussite de leurs objectifs.

Dans une logique d'action sur toute sa sphère d'influence, son périmètre de travail couvre toutes les entités de l'UMG, leurs filiales et VYV Care. Les entités de l'UGM seront également associées à terme aux travaux.

Visant la co-construction, la direction développement durable s'appuie pour son fonctionnement sur différents collectifs d'experts RSE/DD, d'experts métier ou d'élus engagés regroupés dans différentes instances :



En 2019, en mobilisant toutes ses principales parties prenantes internes et externes, le Groupe VYV va travailler à formaliser sa politique de développement durable.

Les politiques RSE en place dans les entités

Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle, s'est engagée dès 2011 dans la mise en œuvre d'une démarche de responsabilité sociétale. La démarche est pilotée par le pôle RSE intégré à la direction société et solidarité au sein du comité de direction générale et par une commission nationale du conseil d'administration.

Le référentiel RSE d'Harmonie Mutuelle et ses sept engagements ont été élaborés à partir d'un diagnostic des impacts sociétaux de ses activités, basé sur les sept questions centrales de l'ISO 26000.

Ces engagements sont articulés autour des quatre thématiques prioritaires :

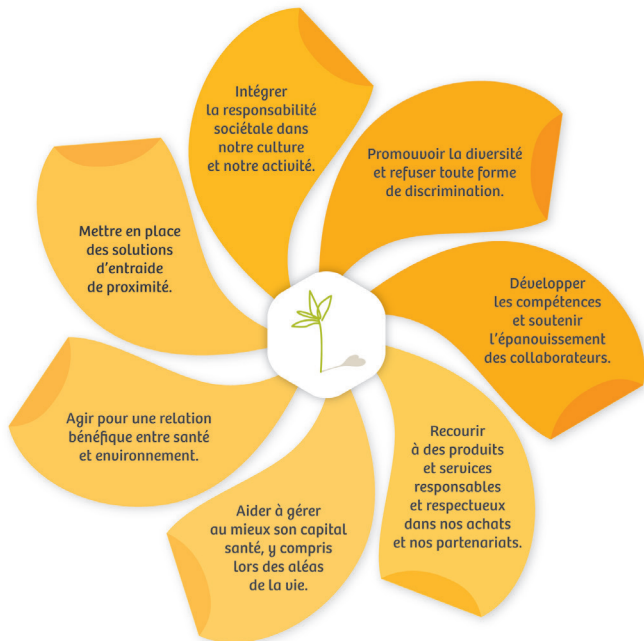
- Femmes et hommes
- Santé et bien-être
- Dialogue et innovation
- Santé et environnement

Des **objectifs concrets datés et chiffrés à horizon 2019** sont également formalisés et sont suivis annuellement : réduction de l'empreinte environnementale (papiers, déchets, déplacements) ; amélioration de l'accès aux soins et à la santé (aide à l'accès aux droits ACS et CMU) ; réseaux de professionnels de santé conventionnés ; dématérialisation des flux ; publics touchés par les actions de prévention et promotion de la santé ; représentativité des instances de gouvernance (parité ; âge ; activité professionnelle) ; proximité (initiatives en coopération avec les acteurs locaux dans les régions managériales) et intégration de critères RSE dans les achats.

L'ensemble des directions régionales et métiers est mobilisé pour intégrer le référentiel d'engagements au cœur du développement de la mutuelle, et s'appuie pour cela sur un guide de pratiques professionnelles responsables clés. Un réseau de 30 acteurs relais RSE, élus et salariés, formés aux enjeux de responsabilité sociétale, est chargé de soutenir, diffuser et partager les bonnes pratiques mises en œuvre.

Depuis 2016, Harmonie Mutuelle développe de nouvelles pratiques de dialogue avec ses parties prenantes afin de capter leurs attentes et de co-construire des solutions adaptées aux besoins sociétaux non couverts ou émergents. Ces dialogues sont menés par le pôle RSE par exemple sur les sujets des aidants familiaux ou de la gouvernance des données mais aussi par différentes directions (conférences de consensus sur l'usage des données, agoras mutualistes, laboratoire entreprise, questionnement dans le cadre de la politique d'investissements financiers, communautés digitales...).

La maturité de la démarche RSE d'Harmonie Mutuelle a été évaluée niveau confirmé par le Label « RSE engagé » délivré par AFNOR, basé sur la norme ISO 26000 ; Harmonie Mutuelle est signataire de la charte de la diversité et la charte du recrutement responsable.



MGEN

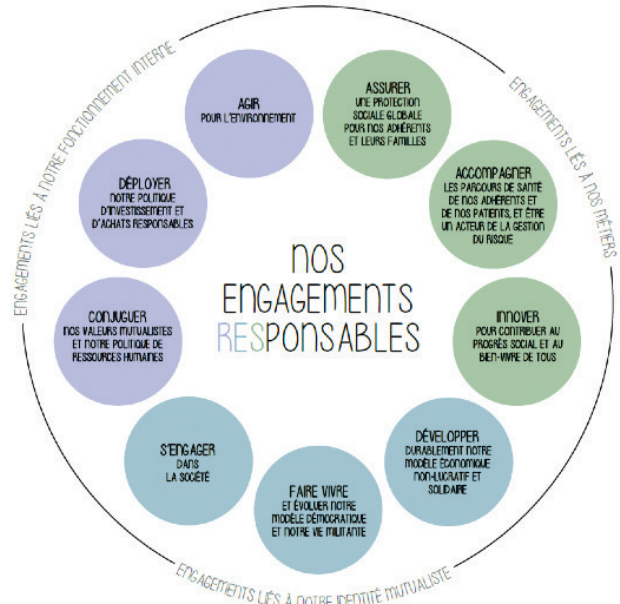
La politique de responsabilité sociétale de MGEN s'est structurée en 2011 au travers de la définition des enjeux de responsabilité de l'entreprise vis-à-vis de l'ensemble de ses parties prenantes. Ce travail préliminaire et socle a été représenté au sein d'une cartographie à vocation transverse, à l'adresse de tous les métiers et territoires du groupe, afin de structurer la réalité et la visibilité de l'engagement de l'organisation.

Parallèlement à cet outil, et en réponse notamment à la loi dite Grenelle 2 de juillet 2010, le Groupe MGEN consolide et rend public chaque année depuis 2011 un référentiel RSE comptant une soixantaine d'indicateurs de « performance sociétale ». Ils lui permettent d'alimenter son diagnostic mais aussi de mesurer l'efficacité de ses actions.

En outre, le Groupe MGEN s'est fixé en 2013 des engagements publics en matière de RSE (les objectifs de performance durable), répondant à des échéances de moyen terme.

L'année 2018 a vu la promulgation par le Groupe MGEN d'un nouveau plan stratégique global : « MGEN demain ». Défini selon cinq missions cadres, il prévoit le renforcement de la vocation transverse et fondatrice de la RSE. Celle-ci s'y inscrit pleinement, dans la continuité des travaux développés depuis son instauration

et dans une perspective de coordination et d'intégration toujours plus prononcées avec ce nouveau plan stratégique. L'évaluation extra-financière est en ce sens mise au premier plan, au travers d'un maillage d'indicateurs transverses reposant sur la synergie entre les composantes sociétale, environnementale et économique du projet global de l'entreprise.



MNT

La MNT a pour volonté de structurer et valoriser sa politique RSE au bénéfice de l'ensemble de ses parties prenantes.

Sa stratégie d'entreprise bâtie sur des objectifs d'utilité, de solidarité, d'excellence et d'unité, et ses valeurs mutualistes sont les lignes directrices de son ambition RSE.

Depuis 2017 cette ambition s'incarne au travers d'actions visant à innover et s'engager au quotidien pour le bien-être de tous et agir avec fierté au service d'une société plus durable et solidaire. Les initiatives RSE transforment les valeurs en actions concrètes auprès des adhérents, des collaborateurs, des élus, des prospects, des partenaires ...

La MNT a dans un premier temps souhaité faire grandir son ambition RSE en co-construction avec ses collaborateurs, suivant ainsi une approche « bottom up » (par le bas) et transverse. Elle a donc mené un diagnostic pour repérer les initiatives RSE existantes, et proposé une feuille de route et une gouvernance pour 2019. Plusieurs thématiques ont été abordées, achats responsables, diversité et inclusion, label et certification, pratiques managériales, santé et bien-être au travail, société durable... La mutuelle cherche maintenant à capitaliser sur les initiatives réalisées, en cours et à venir, et donc à décliner concrètement son ambition. Ce processus a ainsi permis d'initier une dynamique et d'engager les collaborateurs dans la démarche de concrétisation de cette ambition pour 2019.

Sa stratégie s'inscrit dans son environnement affinitaire et porte une attention toute particulière à son impact sociétal, ainsi les actions sont pensées avec des valeurs de proximité et de sens. Incarner les valeurs d'engagement et de militantisme de la MNT est une priorité. Et avoir un impact territorial positif est un axe majeur. Ne se contentant pas de ce seul volet, la mutuelle veille à son impact social, notamment en interne, et se veut un employeur responsable. Enfin, bien que n'étant pas son cœur de métier, la MNT est engagée dans un processus d'amélioration continue de son impact environnemental, ce qui passe notamment par la diminution de ses consommations (énergétiques, papiers...) et le partage de bonnes pratiques.

Son département RSE, rattaché à la DGA communication et affaires institutionnelles pilote l'activité. Il est secondé dans cette tâche par

une gouvernance dédiée, le comité d'élus mutualistes « RSE & qualité ». Le département est force de proposition dans les actions à forte valeur ajoutée RSE de la mutuelle et contribue ensuite à les valoriser tant en interne qu'en externe, et leur donner sens.

Enfin, grâce à la coordination de l'ensemble de ces actions, et pour assurer l'impact sociétal et environnemental de la MNT, le département RSE mesure et valorise ses indicateurs extra-financiers. Les indicateurs globaux sont complétés par des indicateurs opérationnels suivis pour chaque initiative et permettant de rendre tangible l'impact RSE des initiatives réalisées, ils participent au développement d'une culture de l'impact social, en évaluant l'action RSE de la MNT.

Mutex

Mutex s'inscrit depuis de nombreuses années dans une démarche RSE auprès de l'ensemble de ses parties prenantes, internes et externes (client final, mutuelles distributrices, mutuelles gestionnaires, collaborateurs et actionnaires).

Les valeurs mutualistes de Mutex (éthique, solidarité, épanouissement et engagement) guident ses actions au quotidien, structurent l'activité de l'entreprise et orientent les choix stratégiques : ainsi, Mutex est attentive aux enjeux de responsabilité sociale de l'entreprise.

Parmi les axes favorisés aujourd'hui, retenons :

- la valorisation de l'humain : agir pour que les collaborateurs de Mutex bénéficient de bonnes conditions de travail, puissent développer de nouvelles compétences, être soutenus au travail ou dans leurs épreuves personnelles ;
- l'action pour le climat, en réduisant l'empreinte carbone de l'entreprise ;
- l'investissement responsable, en surveillant les placements financiers de l'entreprise respectant les normes ISR, gérés par le mandataire financier de Mutex. La cohérence de la démarche des investissements responsables est formalisée et publiée chaque année dans le rapport investissement responsable.

Processus d'identification des risques extra-financiers principaux

La directive européenne de 2014 relative à la publication d'informations non financières, adaptée dans le droit français en 2017 (pour application sur l'exercice 2018) a fait évoluer les obligations en matière de reporting extra-financier, rendant maintenant obligatoire la publication d'une déclaration de performance extra-financière (DPEF) présentant un contenu différent du précédent « rapport RSE » ou « rapport extra-financier ».

Il est à noter que même si toutes les entités du groupe contribuent à l'élaboration de sa politique de développement durable, la première DPEF du Groupe VYV porte sur les entités de l'UMG soumises à la réglementation (MGEN, Harmonie Mutuelle, MNT, Mutex) étant également celles à l'origine des risques extra-financiers les plus importants.

En conformité avec le texte réglementaire, la DPEF doit s'organiser en trois grandes parties :

1. La présentation du modèle d'affaires de l'entreprise (voir 1. Le Groupe VYV : entrepreneur du mieux-vivre)
2. L'analyse des risques extra-financiers de l'entreprise.
3. La description des politiques, procédures de diligence raisonnable et des résultats.

En vue de déterminer les risques extra-financiers susceptibles d'être sélectionnés pour la déclaration de performance extra-financière, le groupe a tout d'abord identifié 26 risques extra-financiers à partir de plusieurs sources :

- la cartographie des risques groupe,
- la stratégie du groupe ainsi que celles des différentes entités constitutives,
- un recensement des sujets extra-financiers identifiés comme significatifs pour les entreprises du secteur par le Sustainability Accounting Standard Board (SASB), le Dow Jones Sustainability Index (DJSI) et l'agence de notation extra-financière MSCI,
- les objectifs de développement durable (ODD),
- une étude des risques et enjeux extra-financiers mis en avant par les entreprises françaises et étrangères comparables en termes de secteur d'activité et de taille,
- des entretiens avec les fonctions clés au sein du groupe et des entités.

Ces 26 risques groupe ont été déclinés en univers de risques spécifiques à chacune des quatre entités soumises en propre à la transposition de la directive européenne, à savoir Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT et Mutex.

Ces risques extra-financiers ont été évalués par les principales fonctions support du groupe², qui ont hiérarchisé les risques « bruts » associés (c'est-à-dire avant prise en compte des mesures de remédiation), à l'aide d'échelles d'impacts et d'occurrence conformes à la méthodologie des risques opérationnels du groupe.

Identiquement, les principales fonctions des quatre entités soumises ont effectué une hiérarchisation des risques de leurs univers respectifs sur la base des mêmes échelles d'impacts que le groupe.

Cette méthodologie a permis au groupe de sélectionner, à partir de l'univers de risques bruts hiérarchisé, 11 risques répondant à la définition stricte des articles L. 225-102-I III alinéa 1 et R 225-105 I 1° du Code de commerce, lesquels invitent à considérer, pour la déclaration de performance extra-financière, les principaux risques (y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services), relatifs à la manière dont la société prend en compte les conséquences sociales et environnementales de son activité, les effets de cette activité quant au respect des droits de l'homme et à la lutte contre la corruption et l'évasion fiscale.

Les 11 risques ainsi sélectionnés portent sur les sujets suivants :

- Risques sociaux :
 - attractivité et gestion des compétences et des talents,
 - qualité de vie au travail (dont harcèlement et discrimination),
 - promotion de la diversité et de l'égalité professionnelle.
- Risques sociétaux :
 - ancrage territorial et empreinte sociétale,
 - relation client / adhérent,
 - produits et services responsables.
- Risques liés aux droits de l'homme :
 - protection et usage des données personnelles,
 - respect des droits des patients.
- Risques transverses :
 - gouvernance responsable,
 - éthique des affaires,
 - investissements responsables.

De manière similaire, la méthodologie de hiérarchisation a permis aux quatre entités soumises d'identifier quatre à cinq risques extra-financiers principaux, à savoir :

- Harmonie Mutuelle : attractivité, gestion des compétences et des talents ; éthique des affaires ; produits et services responsables ; protection et usage des données personnelles ; relation client/adhérent.
- MGEN : attractivité, gestion des compétences et des talents ; produits et services responsables ; protection et usage des données personnelles ; relation client/adhérent.
- MNT : attractivité, gestion des compétences et des talents ; produits et services responsables ; protection et usage des données personnelles ; relation client/adhérent.
- Mutex : attractivité, gestion des compétences et des talents ; produits et services responsables ; protection et usage des données personnelles ; relation client/adhérent.

2. Représentants des directions générales, développement durable, finances et risques, ressources humaines, services innovants, communication, assurance et protection financière, stratégie et affaires publiques, gouvernance mutualiste et des administrateurs.

Table de correspondance des thématiques obligatoires

TRANSPOSITION DE LA DIRECTIVE EUROPÉENNE SUR LE REPORTING EXTRA-FINANCIÈRE : THÉMATIQUES À TRAITER

Respect des droits de l'homme	Respect du droit des patients
Lutte contre la corruption	Éthique des affaires
Changement climatique (contribution et adaptation)	Investissement responsable Maîtrise de l'empreinte environnementale
Économie circulaire	Non pertinent au regard de l'activité du groupe
Gaspillage alimentaire	Non pertinent au regard de l'activité du groupe
Accords collectifs et impacts	Qualité de vie au travail
Lutte contre les discriminations et promotion de la diversité	Qualité de vie au travail
Engagements sociétaux en faveur du développement durable (développement local, riverains, parties prenantes, mécénat)	Ancrage territorial et empreinte sociétale

LOI SUR LA LUTTE CONTRE LES FRAUDES DU 23 OCTOBRE 2018

Lutte contre la fraude fiscale	Éthique des affaires
--------------------------------	----------------------

LOI SUR L'ALIMENTATION DURABLE DU 30 OCTOBRE 2018

Lutte contre la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable	Non pertinent au regard de l'activité du groupe
---	---

Agir en accord avec nos valeurs mutualistes

Gouvernance responsable

ODD concernés



Représentativité des instances dirigeantes

Description du risque

Le Groupe VYV, en tant que groupe d'entités mutualistes plaçant la démocratie au cœur de leurs modes de fonctionnement, a identifié le risque de faible représentativité des instances dirigeantes comme significatif. Ce risque pourrait se matérialiser si le groupe et ses entités ne développaient pas de moyens visant à tendre vers la plus grande représentativité possible de toute la diversité (sexe, âge, origine professionnelle...) de ses adhérents et clients dans ses différents organes de gouvernance, du niveau local au national.

Groupe VYV

Le conseil d'administration de l'UMG Groupe VYV est composé de 25 administrateurs issus des entités affiliées du groupe et reflète ainsi la composition de leurs conseils d'administration.

En conformité avec l'exigence de l'article L. 114-16-1 du Code de la mutualité, les statuts régissant la composition du conseil d'administration de l'UMG visent à l'horizon 2020 à une représentation d'au moins chacun des deux sexes à hauteur de 40 %. Un dispositif de limite d'âge (les administrateurs âgés de plus de 68 ans ne peuvent représenter plus du tiers du nombre total d'administrateurs en fonction) contribue également à assurer une meilleure représentativité des populations couvertes. Une commission jeunes, lancée en 2019, vise notamment à formuler des propositions pour assurer le renouvellement des élus et la diversité des instances de gouvernance du groupe. L'ensemble de ces actions est suivi par le département gouvernance mutualiste.

Les différentes entités mutualistes du groupe mettent en place des mesures différentes pour assurer au sein de leur gouvernance la représentativité de leurs propres populations.

Harmonie Mutuelle

Depuis sa création, afin de continuer à renforcer sa proximité avec ses adhérents, Harmonie Mutuelle travaille à adapter sa gouvernance pour assurer au mieux leur représentation. Ce sujet, instruit en 2014 par un groupe de travail, a été enrichi en 2016 par un séminaire d'administrateurs qui a acté plusieurs propositions d'évolution de la gouvernance mises en place depuis. À la suite de ces travaux, Harmonie Mutuelle a choisi de prolonger cette réflexion et de se fixer de nouveaux objectifs suivant quatre dimensions :

- la parité : le Code de la mutualité impose un seuil minimal de 40 % de représentation pour chaque sexe. Harmonie Mutuelle se fixe pour objectif de dépasser cette obligation et d'atteindre, à terme, une stricte parité au sein de son conseil d'administration en 2019 et de son comité exécutif;

- la représentation de toutes les générations : Harmonie Mutuelle souhaite que toutes les générations d'adhérents soient représentées dans ses instances et désire en particulier amplifier l'implication de représentants actifs (non-retraités). Ainsi, elle se fixe pour règle d'élire à partir de 2019 au moins deux tiers d'administrateurs de moins de 65 ans et de maintenir l'âge moyen des membres de son comité exécutif à moins de 60 ans;
- une meilleure représentation des contrats collectifs dans sa gouvernance : constatant que les contrats collectifs représentent déjà plus de 50 % de son portefeuille et sont en croissance, Harmonie Mutuelle a modifié les modalités de leur représentation dans les instances afin de renforcer leur poids (modification des statuts en 2018 pour abaisser le nombre de membres participants à un contrat collectif donnant droit à une représentation à l'assemblée générale);
- la diversité : la mutuelle souhaite également que toute la diversité de ses adhérents puisse se retrouver dans sa population élue et dirigeante. Elle va ainsi travailler lors du renouvellement de sa population de délégués en 2019 à prendre des mesures pour favoriser la diversité de ses instances (notamment au travers d'un site Internet d'information dédié donnant à voir des témoignages de délégués et permettant aux personnes intéressées de se faire connaître facilement).

MGEN

Au sein de MGEN, différentes instances du niveau local au national sont constituées de représentants élus selon des procédures statutaires suivies et animées par la Direction de la ressource militante, sous la responsabilité du vice-président en charge de la vie institutionnelle, mutualiste et militante. Sont ainsi élus :

- des représentants des adhérents au niveau départemental (comités de section) par les adhérents (environ 1 100 élus en comités de section en 2018) ; renouvellement par tiers tous les deux ans;
- des délégués, représentant les adhérents à l'AG (529 délégués élus en 2018 pour deux ans), lors des assemblées générales de section de vote;
- des membres du conseil d'administration (48 administrateurs MGEN et 54 administrateurs MGEN Union en 2018), par tiers tous les deux ans, par les délégués à l'AG.

Un souci particulier a été porté à la question de la parité femmes/hommes au sein du conseil d'administration. En 2017 son renouvellement a permis d'atteindre pour les mutuelles MGEN et MGEN Union une représentation de chaque sexe d'au moins 40 %. Pour atteindre à terme toujours plus de diversité dans les instances nationales, la diversité des profils est également encouragée au niveau local. Dans le cadre des processus électoraux et de la recherche des candidats, le critère de représentativité des différentes catégories d'adhérents (en termes d'âge, de sexe, d'origine professionnelle) est pris en compte au sein du comité de section. Ainsi, en 2018, un tiers des comités de section a été renouvelé avec 52 % de femmes élues aux comités de section.

Afin de favoriser les renouvellements, les statuts de MGEN prévoient également une limite d'âge (65 ans).

MNT

La MNT vise à faire de tous ses adhérents des acteurs de son projet mutualiste. Le rôle de son réseau militant de proximité est essentiel à l'animation de la relation avec ses adhérents et à l'ancrage de la mutuelle dans son environnement professionnel. Au sein de MNT, le secrétariat général anime l'organisation de la gouvernance et du militantisme de la mutuelle. Le conseil d'administration, composé de 42 administrateurs, est l'organe de gouvernance central de la structure. Afin de travailler sur des sujets spécifiques et de proximité, la MNT a également mis en place différents comités d'administrateurs, commissions, groupes de travail et réseaux militants. Un réseau « jeune » a élaboré le programme « Plan jeunes », dédié à la promotion et au développement de son réseau de jeunes militants (moins de 40 ans).

La MNT aborde également d'autres aspects de la représentativité des instances dans ses procédures statutaires. Ces dernières prévoient un dispositif de limite d'âge (tout candidat à la fonction d'administrateur doit être âgé de 70 ans maximum au jour de l'élection) et le nombre des membres du conseil d'administration ayant dépassé la limite d'âge fixée à 70 ans, ne peut excéder le quart des membres du CA. MNT veille, dans ses statuts, à assurer au sein du conseil d'administration une représentation équilibrée des sexes (une part minimale de sièges pour les personnes de chaque sexe, au moins égale à 40 %).

Mutex

À la création du conseil d'administration de Mutex SA en 2017, une attention particulière a été portée à l'équilibre de représentation des différents distributeurs par un nombre égal de femmes et d'hommes. Une diversité des profils professionnels est également poursuivie : les personnes y siégeant peuvent être des salariés ou des élus des mutuelles actionnaires.

Mutex s'attache également à rechercher une parité femmes/hommes au sein de son appareil exécutif. Ainsi la direction effective de l'entreprise est assurée pour 50 % par une femme (1 sur 2), et le comité de direction est composé pour 50 % de femmes (6 sur 12).

Indicateurs clés de performance

	VYV (UMG)	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	Mutex
Nb d'administrateurs hommes	18	20	35	24	10
% administrateurs hommes	72 %	57 %	61 %	59 %	56 %
Nb d'administrateurs femmes	7	15	22	17	8
% administrateurs femmes	28 %	43 %	39 %	41 %	44 %

Élus au conseil d'administration	VYV (UMG)	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	Mutex
Âge moyen	59 ans	60 ans	53 ans	59 ans	57 ans
% jusqu'à 40 ans	4 %	6 %	3,5 %	7 %	0 %
% entre 41 et 50 ans	24 %	14 %	31,5 %	14 %	33 %
% entre 51 et 60 ans	20 %	26 %	56,5 %	19 %	33 %
% + de 61 ans	52 %	54 %	8,5 %	57 %	33 %

Compétences des administrateurs

Description du risque

Les administrateurs, élus mutualistes du Groupe VYV et de ses entités ayant à prendre des décisions sur des sujets d'un haut degré de technicité, le risque d'insuffisance de compétences pour prendre des décisions éclairées a été identifié comme significatif et fait par ailleurs l'objet d'exigences spécifiques de l'ACPR (Autorité de contrôle prudentiel et de résolution). Ce risque pourrait se matérialiser si le groupe et ses entités ne développaient pas de mesures visant à assurer que les administrateurs sont adéquatement compétents pour exercer leurs différentes fonctions, et le cas échéant à leur apporter par la formation les compétences nécessaires.

Groupe VYV

Au sein du groupe, chaque entité applique des politiques différentes pour assurer la bonne compétence des administrateurs en conformité avec les exigences ACPR de compétence et d'honorabilité. Des synergies dans ces différentes politiques et dans les parcours de formation des administrateurs sont en train d'être construites.

Le secrétariat général du Groupe VYV évalue le caractère « compétent et honorable » des personnes qui exercent ou souhaitent exercer au sein du groupe les fonctions d'administrateurs (membres du conseil d'administration) et de dirigeants effectifs (président du conseil d'administration et directeur général). Les exigences de compétence s'appliquent dès leur nomination et tout au long de l'exercice de leur fonction.

L'analyse des compétences faite par le Groupe VYV s'appuie principalement sur le curriculum vitae (CV) des acteurs précités, réclamé à chacun d'entre eux et s'évalue selon les critères suivants :

- la connaissance et l'expertise qui s'apprécient au regard des formations reçues et diplômes obtenus (portant notamment sur les domaines de l'assurance, de la finance, de l'actuariat, de la gestion),
- l'expérience acquise au cours des précédentes fonctions.

La compétence des membres du conseil d'administration est appréciée principalement au niveau collégial, en s'assurant à chaque nouvelle nomination ou chaque renouvellement que le conseil d'administration continue à disposer collectivement des compétences requises.

Afin d'assurer ces compétences tout au long de leur mandat, le groupe est attentif au fait que ses administrateurs s'inscrivent bien dans les parcours de formation proposés par leurs entités et à leur proposer en plus un parcours de formation spécifique adapté aux enjeux groupe.

Un groupe de travail issu de la commission « Animation territoriale et formation » élabore des mesures supplémentaires sur les sujets de formation des administrateurs et autres élus du groupe.

Harmonie Mutuelle

Pour répondre à l'exigence accrue en matière de compétences des administrateurs, Harmonie Mutuelle a mis en œuvre un processus lié à la formation de ces derniers qui s'inscrit dans sa politique « compétences et honorabilité ».

La formation des administrateurs est mise en œuvre dans le cadre d'un schéma triennal de formation, approuvé par le conseil d'administration pour la période 2017-2019. Ce schéma intègre les domaines de compétences attendus par l'ACPR et vise à apporter une assurance quant au développement et au maintien des connaissances et de la compétence collective du conseil d'administration. Six domaines de compétences sont identifiés : les marchés de l'assurance de personnes et de biens, les stratégies financières et de placement, la stratégie de la mutuelle et son modèle économique, le système de gouvernance de l'entreprise, l'analyse financière et l'analyse du risque et les exigences législatives et réglementaires applicables à la mutuelle. En 2018, au regard de l'évolution de l'environnement, deux domaines de compétences supplémentaires ont été ajoutés pour chaque administrateur : « technologies numériques et réseaux sociaux » ainsi que « développement personnel et savoirs comportementaux ». Les formations identifiées pour répondre aux domaines de compétences attendus font l'objet d'un référentiel de formation. Un indicateur de compétence collective reposant sur une auto-évaluation individuelle est calculé chaque année afin d'identifier les points d'attention en termes de formation. Ce processus de formation des administrateurs a fait l'objet en 2017 d'un audit par la direction de l'audit. Il a été jugé pertinent et des recommandations ont été formulées et mises en œuvre en 2018.

L'année 2018 a permis d'améliorer la compétence collective du conseil d'administration dans les six premiers domaines de compétences attendus. En 2019, le renforcement dans les domaines « stratégies financières et de placement » et « l'analyse financière et l'analyse du risque » devra faire l'objet d'une attention particulière.

MGEN

Au sein du groupe MGEN, une politique écrite « compétences et honorabilités », validée par le conseil d'administration, et s'appliquant notamment aux administrateurs décrit le pouvoir de contrôle de l'ACPR sur les compétences individuelles et collectives des administrateurs (formations, expériences mutualistes /

assurance, mandats et fonctions exercés) et présente le processus visant à les assurer.

Ce processus mis en place par MGEN dans le cadre du renouvellement tous les deux ans des conseils d'administration se déploie à deux niveaux :

- lors du renouvellement du CA, le processus de sélection intègre une fiche déclarative à remplir par les candidats qui permet d'évaluer leurs qualifications, mandats, expériences ainsi qu'une déclaration sur l'honneur de non condamnation. Ce processus permet une élection éclairée par les délégués en assemblée générale,
- un plan de formation : reposant sur des modules de formations certifiantes (partenariat avec l'IAE Paris 7 en 2018), et destinées à tous les administrateurs. Ce plan est concentré sur les thématiques de compétence attendues par l'ACPR et sera pleinement déployé en 2019, avec le renouvellement du conseil d'administration.

MNT

MNT s'assure dans le cadre de sa politique de compétence et d'honorabilité que ses administrateurs disposent individuellement et collectivement des qualifications, compétences, aptitudes et de l'expérience professionnelle nécessaires à l'exercice de leur mandat, notamment sur les domaines de compétence attendus par l'ACPR. La MNT a mis en place volontairement une comitologie importante pour que l'organe d'administration dispose d'une connaissance collective complète des enjeux de la mutuelle. Sous le pilotage du secrétariat général, la MNT a également développé un programme d'accompagnement et de formation des administrateurs aux exigences « Solvabilité 2 ». Ce processus par étape a conduit à la mise en place d'une dynamique de formation qui repose sur plusieurs éléments : une auto-évaluation des connaissances et du savoir être des administrateurs, un accompagnement individualisé par une formatrice certifiée, deux sessions de formation (économie gestion finances, stratégie et développement), une évolution de la méthodologie de recrutement des nouveaux administrateurs et deux séminaires du conseil d'administration sur « le savoir décider ensemble ».

Mutex

Mutex s'est doté dès 2015 d'une politique en matière de compétence et d'honorabilité applicable aux membres des organes d'administration, de gestion et de contrôle de la société. Mutex répond ainsi aux exigences spécifiques d'aptitudes, de connaissances et d'expertise appliquées par l'entreprise, et définies par l'article R322-11-6 du Code des assurances, qui dispose que l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution :

- « tient compte, dans l'appréciation portée sur chaque membre du conseil d'administration ou de surveillance, de la compétence, de l'expérience et des attributions des autres membres de l'organe auquel il appartient (...);
- s'assure que ceux-ci disposent collectivement des connaissances et de l'expérience nécessaires en matière de marchés de l'assurance et de marchés financiers, de stratégie de l'entreprise et de son modèle économique, de son système de gouvernance, d'analyse financière et actuarielle et d'exigences législatives et réglementaires applicables à l'entreprise d'assurance, appropriées à l'exercice des responsabilités dévolues au conseil d'administration ou au conseil de surveillance ».

Dans ce contexte, Mutex a décliné en mars 2018 un processus d'auto évaluation des compétences de ses dirigeants sur chacune des six compétences clés définies par le législateur (taux de participation de 90 %).

La consolidation de cette démarche a permis de présenter le 2 juillet 2018 une cartographie de la compétence collégiale du conseil d'administration et de valider un plan de formation triennal, avec des premières formations réalisées dès le 4^e trimestre 2018.

Les trois thématiques de formation prioritaires proposées concernent :

- les marchés de l'assurance de personnes (prévoyance, épargne, retraite),
- l'analyse financière et actuarielle,
- les stratégies financières et de placement.

Vitalité démocratique

Description du risque

Le Groupe VYV, comme groupe d'entités mutualistes plaçant la démocratie au cœur de leurs modes de fonctionnement, a identifié le risque de faible participation de ses adhérents à sa vie démocratique comme étant significatif. Ce risque pourrait se matérialiser si le groupe et ses entités ne développaient pas les mesures visant à assurer à tous les échelons les conditions nécessaires de la vitalité démocratique (ex. : communication claire et transparence, ouverture et promotion de la participation aux élections locales et nationales, organisation de débats et assemblées locales ou autres dispositifs d'expression ou de participation directe des adhérents au processus démocratique).

Groupe VYV

La bonne information des élus est considérée par le groupe comme un prérequis à leur implication dans la vie démocratique. Le secrétariat général veille ainsi à leur amener les informations appropriées via des canaux dédiés. Le site Internet « Groupe VYV-info » ainsi qu'un espace d'information réservé aux élus (Galaxie élu.e.s) permettent de mettre à leur disposition des informations relatives au fonctionnement du groupe et des actualités. Galaxie élu.e.s est un site sécurisé pour partager les dossiers des instances (bureau, CA, comité des risques, comptes-rendus des commissions).

En plus de ces mesures, différentes actions sont mises en place pour inciter à la participation des élus aux assemblées générales, comités, commissions et conseils d'administration. Un suivi de la participation des élus permet d'évaluer dans le temps l'efficacité de ces mesures. Parmi les premières actions mises en œuvre, il a été décidé d'ouvrir les différentes commissions aux élus non-administrateurs des entités du groupe. Cette mesure qui vise à permettre une répartition équilibrée des charges de travail permet également de diversifier la composition des commissions et d'enrichir leurs travaux.

Participant au souci de ne pas faire peser une charge de travail disproportionnée sur un administrateur, un comité des mandats veille à la cohérence des désignations des élus des différentes commissions et à la conformité de leurs mandats avec la réglementation (absence de conflits d'intérêt dans les désignations et limitation des mandats mutualistes à cinq par personne).

Enfin, afin d'assurer un relai ascendant et descendant avec les militants des territoires, le Groupe VYV expérimente depuis septembre 2018 un réseau de 150 ambassadeurs, répartis sur les treize régions administratives françaises et deux régions d'outre-mer. Ces ambassadeurs assurent deux missions : la formation des militants locaux sur le Groupe VYV et l'organisation d'un événement grand public par région, sur une thématique influence ou prévention.

Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle organise sa vie démocratique et militante autour de 50 « territoires politiques » regroupés depuis 2017 en dix régions. Le territoire constitue l'espace dans lequel les délégués s'organisent pour faire vivre la proximité entre la mutuelle et ses adhérents.

Renforçant son engagement pour plus de vitalité démocratique Harmonie Mutuelle a organisé en 2018 une campagne de recrutement sans précédent pour, dans le cadre des élections 2019, mobiliser une nouvelle communauté d'élus qui passera de 1 700 à près de 2 100 délégués.

De nombreux outils et processus ont été développés pour former, informer et impliquer les élus de la mutuelle (mallette du délégué, carte d'identité mutualiste, passeport formation, extranet et journal trimestriel, système de parrainage et de tutorat).

Chaque année, la possibilité leur est offerte de s'impliquer dans un débat national portant sur une thématique de société ou sur un projet de la mutuelle (en 2018, la gestion éthique des données).

Un lien permanent est assuré entre les territoires, les régions et le conseil d'administration au travers de différentes instances :

- une commission « Territoire et proximité » réunissant régulièrement des délégués territoriaux et régionaux,
- un comité des « Présidents de région » qui sert également de lieu d'expression, de témoignage, et d'échanges sur les activités des régions,
- un observatoire de la relation adhérent constitué d'élus mutualistes et de représentants des services de la mutuelle veillant à la qualité de la relation adhérents principalement sur les aspects réclamations et attentes de ces derniers. Ce comité de veille permet une écoute et un examen personnalisé des demandes,
- un parlement des territoires créé en 2017, lieu d'échanges et de réflexion sur les orientations stratégiques de la mutuelle, sur le développement du militantisme ou sur les problématiques régionales. Il rassemble quatre délégués par territoire (dont le président), soit environ 200 personnes, auxquelles s'ajoutent les membres du conseil d'administration.

Harmonie Mutuelle mène des actions pour favoriser le lien direct avec ses adhérents : assemblées d'adhérents sur les territoires, diffusion du magazine « Essentiel Santé Magazine », rencontres entre les membres des commissions « prévention » des territoires et les adhérents lors d'ateliers de prévention de proximité... La mutuelle a également lancé en 2018 la « communauté Harmonie » plateforme à destination des adhérents Harmonie Mutuelle destinée à recueillir directement leurs avis et leurs attentes en matière d'accompagnement dans leurs moments de vie importants.

MGEN

Au sein du groupe, dans chaque département, un comité de section élu (renouvelé tous les deux ans) constitue l'un des lieux privilégiés de la vie démocratique de la mutuelle et le point de contact de proximité avec ses adhérents. C'est au sein de ces instances lors d'assemblées générales de section de vote (organisées tous les deux ans) que sont élus les délégués représentant les adhérents de la mutuelle à l'assemblée générale. L'augmentation de la participation des adhérents aux élections des comités de section (25,7 % en 2018) constitue l'un des objectifs de la mutuelle. Pour ce faire, elle a mis en place différentes actions (renforcement du vote électronique par l'opération « un euro pour une cause » sur la première phase des élections, dispositif de communication renforcée pour les élections...)

Depuis le niveau national, plusieurs moments de rencontre entre les adhérents de la mutuelle et leurs représentants (du niveau local ou national) sont organisés sous la responsabilité d'un vice-président en charge de la vie institutionnelle, mutualiste et militante. Ils constituent l'une des composantes essentielles de l'expression démocratique au sein de la mutuelle et contribuent à son fonctionnement institutionnel et à la définition de sa stratégie. Tout au long de l'année, les « rencontres mutuelles » sont l'occasion d'échanges dans chaque département entre militants et adhérents. Elles contribuent, par les sujets abordés, à nourrir les débats des réunions régionales militantes (qui réunissent deux fois par an élus des comités de section et dirigeants nationaux) puis de l'assemblée générale annuelle.

Afin de permettre une implication toujours plus large de ses adhérents, MGEN a mis en place, fin 2017, sur son site Internet, un espace d'échanges entre adhérents, internautes, élus et collaborateurs MGEN. Il s'articule en deux volets : « MGEN & Vous » pour se renseigner sur les offres et services auprès des équipes des centres de contacts ou de la communauté MGEN, et « Nous MGEN », pour échanger et débattre de sujets de société (santé, éducation, vie mutualiste, innovations, prévention). Cet espace est animé par des référents militants avec l'objectif de faire émerger une communauté d'entraide et de nourrir par le débat la vie démocratique de la mutuelle.

Différentes publications, dont le magazine « Valeurs Mutualistes » envoyé à chaque adhérent, permettent de les tenir informés de la vie de la mutuelle.

Afin de donner les moyens à ses élus de contribuer aux différents niveaux de la vie démocratique de la mutuelle, MGEN met en place de nombreuses instances d'échanges au niveau national (réunions des présidents et directeurs de section), régional (comités régionaux) et départemental (commission permanente, comités de section). Ces différents collectifs servent plusieurs besoins : présentation d'actualités groupe, préparation de l'assemblée générale, remontée d'observations et réactions du terrain, lieu d'intelligence collective pour co-construire des réponses à des besoins spécifiques...

MNT

Au sein des 84 sections locales de la MNT, plus de 1 500 délégués bénévoles sont élus par moitié tous les trois ans directement par les adhérents de la MNT. Ils sont rassemblés en conseils de section avec à leurs têtes des présidents délégués élus par les délégués des adhérents et auxquels le président général donne délégation de pouvoir et de représentation. Leur mission consiste à assurer la promotion de la mutuelle dans son secteur déterminé, à organiser annuellement une rencontre avec les adhérents de la section (rencontre MNT&VOUS), à examiner pour avis les questions soumises à l'assemblée générale de la mutuelle et à désigner parmi eux chaque année les délégués à l'assemblée générale. L'augmentation de la participation des adhérents aux élections des délégués, premier échelon de la gouvernance MNT, constitue un objectif important du secrétariat général qui anime cette démarche.

Les Rencontres MNT&VOUS, organisées tous les ans dans chaque section, constituent des moments d'échanges privilégiés entre les élus de la MNT et les adhérents, mais aussi des moyens de susciter chez eux la volonté de participer plus directement à la vie démocratique de la mutuelle. En 2018, ces efforts ont permis de constater une augmentation de la participation à ces rencontres.

Plusieurs moyens de communication et d'échanges, dont un espace en ligne réservé aux militants et deux lettres d'information (*bulletin de liaison militant*, hebdomadaire à destination des présidents délégués de section et *territoire militant*, mensuel à destination des délégués des adhérents), contribuent à l'animation interne de la communauté des élus. Chaque année, trois conférences des présidents délégués sont organisées au niveau national avec les administrateurs de la mutuelle pour présenter les décisions prises en conseil d'administration et faire remonter les questionnements et problématiques locales.

Mutex

La forme juridique de Mutex SA, société d'assurance à capitaux mutualistes, ne l'expose pas au risque de manque de vitalité démocratique, de la même manière que les autres structures mutualistes du groupe. Cependant, Mutex SA fait siennes les valeurs mutualistes.

Indicateurs clés de performance

	VYV (UMG)	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	Mutex
Taux de participation à l'assemblée générale	86 %	85 %	96 %	99% (présents ou représentés)	na
	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	Mutex	
Taux de participation aux dernières élections locales	2016 : 15 % (élections à mi-mandat soit à trois ans des délégués à l'AG)	2018 : 24,58 % (élections des comités de section tous les deux ans)	2016 : 6,45 % (élections des délégués des adhérents tous les trois ans)	na	

Éthique des affaires

ODD concernés



Description du risque

Le Groupe VYV, attaché fermement à l'éthique mutualiste et en réponse aux exigences réglementaires (S2 et autres réglementations), a identifié le risque d'anomalie en matière d'éthique des affaires comme significatif. Ce risque pourrait se matérialiser si le groupe et ses entités ne développaient pas de politiques et bonnes pratiques visant à assurer leur conformité aux différentes exigences en la matière.

Groupe VYV

Les sujets de corruption et fraude interne, de blanchiment de capitaux et de financement du terrorisme font partie du périmètre couvert par la fonction conformité de l'UMG qui anime ses homologues des entités du groupe. Cette fonction s'exerce dans le cadre d'une politique dédiée (S2), approuvée par le conseil d'administration de l'UMG, révisée annuellement et déclinée dans les entités du groupe.

Un programme annuel de vérification de la conformité, également approuvé par le CA, détermine les plans d'actions à mettre en œuvre sur les différents enjeux de conformité identifiés.

Après un état des lieux partagé en 2018, le programme 2019 a intégré des travaux spécifiques sur la prévention de la corruption, la lutte contre la fraude interne, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Ces travaux visent notamment à l'élaboration d'un socle de principes et règles communs, ainsi qu'à la mise en place d'outils mutualisés (notamment un outil de filtrage des personnes politiquement exposées et celles visées par des mesures au titre du financement du terrorisme).

Par ailleurs, une politique dédiée (S2) décrit les principes directeurs des diligences à effectuer auprès des dirigeants, administrateurs et responsables de fonctions clés afin de vérifier et d'attester de leur honorabilité. Ainsi, avant une prise de fonction, le Groupe VYV, au travers de son comité des mandats, s'assure pour chaque administrateur du respect des exigences d'honorabilité en récoltant différentes informations (absence de condamnation ou de sanction, mesure de suspensions en France ou à l'étranger...). Pour les dirigeants effectifs et les responsables de fonctions clés, des vérifications périodiques postérieures aux prises de fonction sont mises en place. En sus, les personnes concernées par les exigences mentionnées précédemment doivent signaler toute situation de conflit d'intérêts potentiel avant leur prise de fonction et tout au long de l'exercice de leurs mandats ou missions.

Harmonie Mutuelle

Le responsable fonction clé conformité d'Harmonie Mutuelle travaille avec le responsable fonction clé conformité groupe à la mise en œuvre des politiques de conformité groupe déclinées dans l'entité. Une procédure cadre en matière de lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme répondant à l'ensemble des attentes réglementaires est en place au sein de la mutuelle depuis 2013. Cette procédure est mise à jour régulièrement et suivie par un comité trimestriel dédié. Ce comité coordonne les plans d'actions permettant la réalisation de la politique, organise les actions nécessaires de formation et sensibilisation au sujet et déploie les contrôles nécessaires permettant d'assurer son efficacité. Sur les sujets de lutte contre la corruption et la fraude interne, Harmonie Mutuelle a lancé en 2018 (pour application prévue en 2019) des travaux d'élaboration d'un code de conduite, la mise en place d'un dispositif d'alerte interne et la construction d'une cartographie des risques de corruption.

MGEN

La responsable fonction clé conformité de MGEN travaille avec le responsable fonction clé conformité groupe à la mise en œuvre des politiques de conformité groupe déclinées dans l'entité. La lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme fait l'objet d'un dispositif adapté, conformément aux obligations prévues par le Code monétaire et financier et les recommandations ACPR. Le déploiement du dispositif dans toutes ses dimensions (classification des risques, procédures, formations, outils, reporting) est piloté par la fonction Conformité. En matière de lutte contre la corruption et la fraude interne, MGEN s'inscrit dans les travaux menés au niveau du groupe. Elle répond également aux exigences de compétence et d'honorabilité des dirigeants effectifs, administrateurs et responsables des fonctions clés, dont les modalités sont précisées au sein d'une politique écrite adoptée par le conseil d'administration.

MNT

Le responsable fonction clé conformité de la MNT travaille avec le responsable fonction clé conformité groupe à la mise en œuvre des politiques de conformité groupe déclinées dans l'entité. Un dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme est en place au sein de la mutuelle depuis 2016. Le conseil d'administration est informé annuellement via le rapport de contrôle interne LCB-FT de l'organisation et du déploiement du dispositif. La MNT enrichit régulièrement son dispositif de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme. En 2018, un contrôle automatique à partir des listes de gel des avoirs a été mis en place. En 2019, sont prévues une revue générale du dispositif, l'implémentation d'un outil partagé de filtrage avec des listes de sanctions et de PPE (personnes politiquement exposées) et une acculturation du réseau via des actions de sensibilisation.

En lien avec les dispositions de la loi Sapin 2, la MNT s'est engagée dans la définition d'un cadre général de lutte contre les risques de corruption.

Concernant la fraude interne, une première approche a été opérée via la gestion de la fraude externe. Cette approche sera enrichie en 2019 par les travaux groupe en la matière.

Mutex

La politique de conformité du Groupe VYV est déclinée au sein de Mutex : cette dernière a été adoptée par le conseil d'administration de mars 2018 et est actuellement en cours de révision conformément aux orientations partagées avec le groupe.

La conformité Mutex s'est dotée de plusieurs plans d'actions garantissant la bonne mise en œuvre de la politique et le suivi des indicateurs et actions y étant attachées.

Dans ce cadre, la procédure de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme élaboré en 2008 est en cours de révision. En 2018, différentes actions ont été conduites pour aménager cette procédure, notamment la mise en place d'un dispositif d'identification de personnes politiquement exposées, en complément de celui préexistant sur le gel des avoirs. Un processus de dématérialisation de l'instruction des fiches d'identification des opérations atypiques a également été développé.

Sur les sujets de lutte contre la corruption, Mutex a rédigé une politique de compétence et honorabilité s'appliquant aux membres de l'AMSB (administrative, management or supervisory body) et aux responsables des fonctions clés. Le règlement intérieur de l'entreprise a été modifié au regard des dispositions de la Loi Sapin 2 et une formation (e-learning) a été proposée aux collaborateurs les plus exposés aux risques de corruption. Un guide a été rédigé et diffusé à l'ensemble des collaborateurs décrivant la conduite à tenir en cas de suspicion de fraude. Ce guide a été complété par une procédure pour mieux détecter, qualifier et traiter la fraude à l'assurance.

Protection des données à caractère personnel

ODD concernés



Description du risque

Le Groupe VYV et ses entités, attachés fermement à l'éthique mutualiste et en réponse aux exigences réglementaires en matière de protection des données (RGPD), ont identifié le risque de non-conformité en matière de protection des données à caractère personnel comme significatif. Ce risque pourrait se matérialiser si l'entreprise ne développait pas de politiques, de procédures et de processus destinés à encadrer les traitements de données à caractère personnel. Ce volet de la mise en conformité au nouveau régime de protection des données (RGPD) est conçu par l'entreprise comme indissociable d'actions de sensibilisation, de formation, le cas échéant, et d'information vers l'ensemble des personnes concernées : clients, adhérents, patients et usagers des produits et services, mais aussi collaborateurs du groupe et des entités.

Groupe VYV

La direction des données et de la stratégie numérique créée dès la constitution du groupe adresse à la fois les enjeux de sécurité des systèmes d'information développés par le groupe et ses entités et, au travers d'un pôle de protection des données personnelles et du Délégué à la Protection des Données groupe (DPO) la protection des données à caractère personnel. Ces équipes sont en charge de l'accompagnement des entités vers la conformité au nouveau régime de protection des données (RGPD) et travaillent pour elles à la conception de cadres de sécurisation juridique et technique en matière de protection des données à caractère personnel.

Sur l'enjeu de sécurisation des données personnelles, plusieurs actions ont été déployées en 2018 : mise en place d'une équipe spécialisée en architecture et sécurité travaillant avec un comité rassemblant les responsables architecture et sécurité des différentes entités pour synchroniser les dispositifs, mise en place d'un comité des directeurs des systèmes d'information des différentes entités et développement de la plateforme PETRA permettant un échange sécurisé des données entre les différentes entités du groupe.

En matière de protection des données, le groupe a conçu et mis en œuvre un schéma d'organisation protection des données pour l'UMG, la MGEFI, VYV Care, VYV Partenariat ainsi que pour un certain nombre d'autres entités et filiales qui ont désigné le DPO groupe comme leur DPO mutualisé. Au cours de l'année 2018 : diagnostics de conformité, registres, plans d'actions et feuilles de route ont été à l'agenda du pôle protection des données et des référents sur lesquels il s'appuie. Avec les mutuelles et entités, le groupe travaille aussi, au sein de différentes instances (comité Privacy, comités de référents, DPO Taskforce) à la production et à la diffusion de process, procédures et outillages communs ainsi qu'à l'animation d'une communauté de professionnels de la protection des données en capacité de se mobiliser pour des travaux de veille, d'alerte et d'appui expert dans le cadre de la stratégie « Tête de réseau » mise en place par la CNIL.

D'autres travaux ont été conduits pour la production d'une cartographie des données traitées, le déploiement d'actions spécifiques sur la gestion du consentement et l'exercice des droits... Ces travaux ont été accompagnés de différentes actions de sensibilisation ciblées (formation, élaboration de supports pédagogiques) déployées au sein des entités et auprès des experts métiers du groupe.

Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle a organisé en 2018 sa mise en conformité avec le RGPD autour de cinq chantiers pilotés par le Data Protection Officer (désigné en 2018) : conformité, sécurité-infrastructures, sous-traitance et partenariats, consentement et transparence, accompagnement au changement. Au cours de cette année la mutuelle a travaillé à déployer différentes actions prioritaires dont notamment la révision des mentions légales pour renforcer la transparence, la sensibilisation des collaborateurs, la revue des conventions de sous-traitance et de partenariats, la cartographie et le registre des traitements, la protection de la vie privée dès la conception et la gestion des incidents. Au-delà des exigences posées par le RGPD, Harmonie Mutuelle mène, depuis 2016, une démarche, pédagogique et démocratique pour prendre en compte les attentes de ses adhérents en matière de gestion de leurs données personnelles. Elle a ainsi organisé un dialogue parties prenantes sur le sujet de la « gouvernance éthique des données » avec tous les interlocuteurs pertinents. Sur la base des résultats de ces échanges, Harmonie Mutuelle a organisé en 2017 et 2018 une conférence de consensus pour ses adhérents, visant à alimenter la rédaction de la politique générale de protection des données et à construire un plan d'action adapté à leurs attentes.

MGEN

MGEN travaille depuis fin 2017 à sa mise en conformité avec le RGPD. MGEN a lancé un programme, décliné en 10 chantiers, piloté par sa DPO et la direction du suivi du plan stratégique. Dans ce cadre, la mutuelle a déployé de nombreuses catégories d'action en 2018 (nomination de responsable de domaine protection des données pour chacune des directions, sensibilisation, cartographies, création d'un registre et de fiche de traitement, élaboration d'une procédure de gestion des droits et traçabilité des demandes d'exercice des droits, élaboration d'une politique de partenariat à titre non lucratif, création d'un questionnaire préalable à tout nouveau traitement, création d'un livret des mentions d'information...).

MNT

La MNT travaille depuis l'entrée en vigueur du RGPD à un programme de mise en conformité piloté par le DPO (Data Protection Officer) de la mutuelle. Ce programme de mise en conformité s'est basé sur les étapes recommandées par la CNIL pour mettre en place la démarche. Les actions menées sont en accord avec la charte MNT d'utilisation des données à caractère personnel et la politique de sécurité du système d'information (concrètement cette politique passe par le chantier RRQD (Respect de la Réglementation et de la Qualité des Données) qui met en œuvre différents projets dont le consentement, la durée de conservation des données, la purge de ces données si elles sont obsolètes ou bien si plus de données que nécessaire ont été récoltées, enfin l'anonymisation et la pseudo-anonymisation). Cette politique est déclinée au travers d'une charte utilisateur, opposable et directement annexée au contrat de travail, ainsi que d'une charte administrateur qui sera mise à jour dans un second temps en 2019. La MNT a mis en place plusieurs actions en 2017 et 2018 : établissement d'une cartographie des risques sur les données à caractère personnel, mise en conformité du système d'information, mise à jour du registre des traitements au format CNIL, mise en place d'un outil de consentement, actualisation des mentions légales sur les supports destinés aux adhérents et dans tous les contrats, et conduite d'actions de sensibilisation (notamment au travers d'une formation en e-learning visant à toucher 100 % des collaborateurs en 2019). Enfin la MNT a mis en place un comité interne de gouvernance de la donnée composé de directeurs, pilotes, ou possesseurs de processus, pour les impliquer dans ce qui est mis en place et en permettre la bonne application dans toutes les activités.

Mutex

Suite à l'entrée en vigueur du RGPD en mai 2018, une nouvelle politique spécifique sur la protection des données est en cours d'élaboration. Engagé dès 2017, puis repris et pilotée par le DPO Mutex à partir de mai 2018, un dispositif de mise en conformité avec le RGPD a été déployé pour un aboutissement en 2019. Dans ce cadre, plusieurs actions ont été mises en œuvre notamment la mise à jour de la documentation contractuelle, l'édition du registre des traitements, la création d'un registre de violation des données et la réalisation d'une notice « Protection des données à caractère personnel » disponible sur le site Mutex.fr.

En sus, depuis 2016, une politique de sécurité des systèmes d'information, suivie par un responsable de la sécurité des systèmes d'information, est en place au sein de Mutex et revue régulièrement en comité sécurité SI (CSSI) et comité exécutif (COMEX).

Investissement responsable

ODD concernés



Description du risque

Le Groupe VYV et ses entités en conformité avec leurs engagements mutualistes et les impératifs de financement de la transition écologique et sociale ont identifié le risque de prise en compte insuffisante des critères environnementaux sociaux et de gouvernance dans leurs politiques d'investissement et de gestion.

Groupe VYV

À ce stade, le Groupe VYV n'a pas encore travaillé à la définition d'une politique commune en matière d'investissement durable mais s'est doté d'une « politique de gestion des risques d'investissement et d'ALM » (gestion actifs/passifs) qui encourage les entités à prendre en compte des critères ESG dans la sélection et dans la gestion de leurs actifs. Des premiers travaux seront lancés en 2019 afin d'identifier les bases possibles sur lesquelles construire une politique groupe d'investissement responsable. Ils s'appuieront sur les pratiques mises en place par EGAMO, société de gestion filiale du Groupe VYV qui centralise la gestion des actifs du groupe et propose aux entités clientes une approche de la gestion d'actifs fondée sur des valeurs mutualistes.

EGAMO est signataire des Principes pour l'Investissement Responsable (PRI) depuis 2010, et du Carbone Disclosure Project (CDP) depuis 2015. Elle applique les démarches suivantes dans sa politique d'investissement :

- intégration de l'investissement responsable à l'ensemble de ses encours gérés,
- application d'une démarche de progrès dans l'analyse ESG de ses investissements,
- engagement auprès des émetteurs et des sociétés de gestion pour une meilleure prise en compte de l'ESG dans leur organisation,
- communication auprès des clients et du public de la politique d'investissement responsable.

Harmonie Mutuelle

Sous le pilotage de sa direction financière, Harmonie Mutuelle a défini différentes orientations visant à prendre en compte des critères environnementaux (en particulier climatiques), sociaux et de gouvernance dans sa gestion d'actifs. Différents objectifs ont été fixés et déclinés auprès des sociétés de gestion sollicitées par Harmonie Mutuelle pour améliorer, année après année, la performance extra financière de son portefeuille :

- améliorer le taux de couverture des analyses ESG (à terme 100 % des émetteurs privés feront l'objet d'une notation) et mobiliser ces informations dans les différents arbitrages pour améliorer la notation globale de son portefeuille,
- exclure les émetteurs faisant l'objet de fortes controverses et ceux aux pratiques non conformes à l'éthique d'Harmonie Mutuelle,
- réduire les émissions de gaz à effet de serre financées en excluant les émetteurs dont le chiffre d'affaires lié à l'exploitation du charbon thermique est supérieur à 20 % et en favorisant les investissements dans des obligations vertes.

Ces différents objectifs sont suivis grâce à des comptes rendus trimestriels par les sociétés de gestion. Les résultats de cette politique sont communiqués publiquement dans le cadre de la réponse d'Harmonie Mutuelle à l'exigence de l'article 173 de la loi de transition énergétique et écologique.

MGEN

MGEN a adopté en 2016 une charte de l'investissement responsable dont la mise en œuvre est suivie par la direction des investissements du groupe. Cette charte présente l'ensemble des engagements MGEN en matière d'intégration des critères ESG et climat dans la gestion de son portefeuille. Cette gestion est déléguée à Egamo, société de gestion du Groupe VYV, signataire des principes pour l'investissement responsable (PRI) qui développe des outils d'analyse ESG et climat qu'elle propose à ses clients. Dans sa charte, MGEN s'engage, entre autres, à ce que l'intégralité des actifs côtés dans son portefeuille (titres en direct et multigestion) fasse l'objet d'une analyse ESG. Elle s'engage également à exclure de son univers d'investissement les entreprises des secteurs du tabac et du jeu et à évaluer et faire progresser la part de ses investissements en faveur de la transition énergétique et de la lutte contre le changement climatique. Comme première concrétisation de cet engagement, la mutuelle s'est fixé un objectif : diminuer en 2021 (par rapport au niveau de 2016) l'empreinte carbone de son portefeuille d'actifs côtés gérés en direct. La performance ESG de son portefeuille est suivi trimestriellement et les résultats de cette politique font l'objet d'une communication annuelle publique dans le cadre de sa réponse à l'exigence de l'article 173 de la loi de transition énergétique et écologique.

MNT

Définie depuis 2016, la politique de placement de la MNT vise à répondre à une double préoccupation : le respect de l'obligation d'agir au mieux des intérêts à long terme de ses assurés et celui des valeurs fondatrices du mouvement mutualiste. Pilotée par la direction finance et risque et suivie par le comité des placements et le conseil d'administration, cette politique s'appuie sur les pratiques de mandataires de gestion choisis par la MNT pour la bonne prise en compte des enjeux ESG dans leurs méthodologies d'analyse. Les rapports de gestion qu'ils fournissent et le rapport article 173 consolidé par un prestataire externe (et qui présente une notation globale du portefeuille MNT relativement à un indice de référence) permettent au comité des placements d'exclure de manière temporaire ou définitive de l'univers d'investissement de la mutuelle les sociétés ou certains pays faisant l'objet de fortes controverses. Dans ses choix d'OPC (Organismes de placements collectifs), en concertation avec les sociétés de gestion, la MNT choisit autant que possible des OPC ISR ou labellisés ISR lorsque la société de gestion a opté pour ce label. La mutuelle investit également dans différents fonds « d'impact investing » contribuant au financement de l'économie sociale et solidaire. Les résultats de cette politique font l'objet d'une communication annuelle publique dans le cadre de la réponse de la MNT à l'exigence de l'article 173 de la loi de transition énergétique et écologique.

Mutex

La politique ISR (Investissement Socialement Responsable) de Mutex, actée par le directoire en 2017 et pilotée par la direction des expertises techniques et financières s'inscrit dans la démarche globale d'intégration par l'entreprise des principes du développement durable. À ce stade, elle s'applique au seul cadre des nouveaux investissements en titre en direct de la gestion déléguée. Cette politique vise à exclure les émetteurs ayant fait l'objet de controverses majeures (lorsque l'analyse ESG ne démontre pas la mise en place de mesures correctrices adaptées) et ceux dont l'analyse ESG révèle des signaux d'alerte forts. Les performances de la politique sont suivies au travers de différents indicateurs chiffrés comparant la performance du portefeuille analysé à un indice de référence. Par ailleurs, et même si la politique ISR ne porte que sur les nouveaux investissements, un effort de mise en conformité du stock existant avec la liste des émetteurs autorisés dans le cadre de la politique ISR de Mutex est progressivement mené. Les résultats de cette politique font l'objet d'une communication annuelle publique dans le cadre de la réponse de Mutex à l'exigence de l'article 173 de la loi de transition énergétique et écologique. Ce rapport permet également de produire des indicateurs clés liés aux risques climatiques.

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	Mutex
% des actifs mobiliers ayant fait l'objet d'une analyse extra-financière (toutes méthodologies confondues)	80,4 %	79,8 %	92,6 %	87 %

Être utiles à tous et à chacun

Produits et services responsables

ODD concernés



Développement et accessibilité des produits en adéquation avec les besoins des adhérents et l'évolution des enjeux sociétaux et de la réglementation

Description du risque

Le Groupe VYV et ses entités, pour répondre toujours mieux aux attentes de leurs publics et en conformité avec leur éthique mutualiste et différentes exigences réglementaires, ont identifié comme significatif le risque de prise en compte insuffisante des besoins des adhérents, des grandes évolutions sociétales et réglementaires dans la conception et la distribution.

Groupe VYV

Les différents produits et services proposés aux adhérents et clients finaux peuvent être conçus au niveau groupe ou par les entités.

- La plupart des offres santé sont conçues par les entités et ne sont pas mutualisées.
- Certaines offres non santé (ex. : épargne retraite, assurance vie, épargne salariale, IARD) sont en cours de développement par la direction marketing au niveau groupe et seront à l'avenir distribuées par toutes les entités pertinentes.
- En complément de ces offres, plusieurs services (la plupart du temps proposés en inclusion) sont également développés pour les adhérents et clients. Certains de ces services pouvant intéresser tous les adhérents sont développés au niveau groupe par la direction des services innovants et distribués dans les entités. D'autres, plus affinitaires, sont développés dans les entités et ne sont pas mutualisés au sein du groupe.

Afin d'assurer que les offres développées soient bien adaptées à ses marchés, aux attentes de ses publics et aux exigences réglementaires, l'UMG Groupe VYV a organisé différents dispositifs.

Pour intégrer une vision de long terme à ses offres, elle s'est doté d'une direction veille, études et pilotage stratégiques qui a pour mission d'éclairer les dirigeants et responsables métiers sur les évolutions des enjeux sociétaux et les orientations stratégiques des acteurs concurrents. Cette dernière, au travers de la mobilisation d'un réseau de plus de 50 « veilleurs » métiers (« les bienveillants ») alimente un outil de veille stratégique poussant une information sélectionnée et ciblée aux équipes et dirigeants de l'entreprise.

Pour répondre au mieux aux besoins des adhérents, outre des processus de veille et d'étude des tendances de marché, de benchmark des offres ou prochainement de conduite d'études de satisfaction clients et d'installation de comités produits, la direction des services innovants mobilise ses compétences d'idéation. Ces dernières visent à utiliser les techniques de l'intelligence collective pour co-construire des offres répondant au mieux aux besoins des différentes parties prenantes du groupe.

Le groupe est également doté d'une direction juridique et d'une direction des affaires publiques qui identifient en avance et mettent en place les alertes adaptées à toutes les évolutions réglementaires françaises ou européennes de nature à impacter les activités ou produits du groupe ou de ses entités.

Dès l'étape de conception, dans une logique de parcours client, en cohérence avec ses valeurs mutualistes, le Groupe VYV construit ses offres pour les rendre accessibles au plus grand nombre. L'accessibilité à la plupart des services se faisant via des canaux digitaux, le groupe est attentif à intégrer des canaux d'accès différents (« procédures dégradées » : téléphone, courrier, conseiller en face à face) qui permettent aux utilisateurs ne maîtrisant pas les outils informatiques d'en bénéficier.

La distribution des produits et services groupe reposant sur les réseaux des entités, le Groupe VYV est attentif à organiser différents programmes de formation des équipes de terrain visant à mieux porter à la connaissance des adhérents les différents services et prestations dont ils peuvent bénéficier. Ces formations visent en sus à permettre au réseau d'accompagner les adhérents qui le souhaitent dans le recours aux services.

Les réseaux de soins (optique, audio, dentaire et ostéo) constituent également une composante stratégique du groupe et permettent aux adhérents des entités du groupe de bénéficier de solutions de proximité adaptées à leurs besoins de santé, tout en maîtrisant la qualité, les prix, les services (par exemple le tiers payant) dans le respect de leur libre choix.

Harmonie Mutuelle

Au sein d'Harmonie Mutuelle, un processus de création des offres a été formalisé en 2018. Il repose sur un comité de gouvernance qui définit le cadre stratégique des offres, sur un directeur de marché qui analyse et définit l'opportunité de marché et sur un pôle offres santé qui, en plus d'être en charge des études et de la faisabilité, assure la coordination de la mise en marché des nouvelles offres.

Ce pôle a également pour mission (pour les nouvelles offres et celles existantes), en échanges permanents avec les différentes directions concernées, d'assurer la cohérence du contenu des offres par rapport aux besoins des cibles des différents marchés (individuel, pro-TPE, collectif), d'assurer que ces offres soient cohérentes et bien placées économiquement par rapport à la concurrence (via un pôle « études »), d'assurer avec la direction technique assurance que les offres respectent bien les contraintes réglementaires propres à chaque cible et d'assurer leur disponibilité via tous les réseaux de distribution pertinents en fonction des cibles (réseau physique accessible aux personnes en situation de handicap, canal web et centres de relation clientèle). Le cas échéant, les offres et leurs canaux de distribution sont adaptés par les instances idoines (commission innovation offre et services, comité de l'offre, commission développement). Ces différentes commissions ont vocation à impulser, planifier, orienter et valider les choix stratégiques en matière de création ou de mise à jour d'offres.

La mutuelle a choisi, au-delà de ses obligations réglementaires et en accord avec ses valeurs mutualistes, de mettre en place des règles de gestion facilitant l'accès à la protection de santé des populations les plus fragiles. Ainsi par exemple, une personne adulte handicapée peut demeurer sans limite d'âge sur le contrat santé de ses parents, tout en bénéficiant d'un tarif « enfant (- 20 ans) ». Dans le cadre de l'offre individuelle, une prise en charge partielle des cotisations des personnes en situation de chômage de longue durée peut également être appliquée.

Harmonie Mutuelle s'est aussi positionnée dès sa création comme organisme gestionnaire de la CMU-C, la couverture maladie universelle complémentaire (150 000 bénéficiaires en portefeuille à date) et a créé en 2011 l'ACS-P (Association pour l'accès à la complémentaire santé des populations en précarité) en lien avec l'association ATD Quart-Monde pour créer et porter en tant qu'apporteur aux côtés d'autres mutuelles, l'offre spécifique Accès Santé à destination des populations précaires. Harmonie Mutuelle protège aujourd'hui en direct près de 240 000 bénéficiaires de cette offre. Pour faciliter l'information sur cette dernière, la mutuelle mobilise ses réseaux d'agences, plateformes téléphoniques, sites Internet et ses équipes d'action sociale de proximité comme relais à disposition des populations concernées.

MGEN

MGEN attache une attention particulière à préserver des solidarités élargies dans ses offres afin de permettre l'accès à une protection de qualité à l'ensemble des personnes qu'elle adresse. Son modèle mutualiste, basé sur le principe « chacun cotise selon ses moyens et reçoit selon ses besoins » a conduit à intégrer dans l'ensemble de ses offres plusieurs natures de solidarités : solidarités financières (grâce à un système de cotisations calculées selon les revenus des adhérents), solidarités familiales et intergénérationnelles.

Dans ce cadre, et dans une logique d'accessibilité, elle s'efforce de préserver l'accès à une couverture de qualité à tous ses adhérents. Elle propose pour cela une formule d'entrée de gamme pour chacune de ses gammes d'offres ainsi qu'un dispositif ACS (offre Accès Santé) et un dispositif CMU.

L'ensemble des études réalisées sur les populations permet d'assurer une cohérence entre le niveau de prestations proposées, les niveaux de cotisation demandés et la situation financière des populations ciblées. Ces solidarités sont par ailleurs particulièrement regardées et encadrées pour les offres référencées par les conventions de référencement.

Enfin, MGEN attache une attention particulière à limiter les indexations tarifaires annuelles au minimum nécessaire pour assurer la pérennité du modèle économique et solidaire de la mutuelle. Les modèles économiques des offres sont par ailleurs suivis tout au long de l'année par la direction marketing et la direction du pilotage des risques et sont validés par l'ensemble des instances de gouvernance de la mutuelle, opérationnelles et politiques, dont l'assemblée générale.

Une politique écrite de gouvernance et de surveillance des offres a pour objet de formaliser les principes structurant le processus de validation et de surveillance des offres conçues au niveau du Groupe MGEN, dans le respect des exigences posées par les différentes réglementations (voir également le risque « Relations clients/adhérents »). Le dispositif s'applique pour toute nouvelle offre ou dès lors qu'une adaptation significative est apportée à une offre existante.

Le processus de gouvernance des offres est structuré autour de six étapes : le positionnement marché ; la conception de l'offre elle-même incluant la tarification et l'élaboration des documents contractuels ; la définition des modalités de gestion ; la stratégie de distribution ; le business plan incluant la mise en place des indicateurs de suivi et la validation.

Pour chacun de ces points ont été définis les principes directeurs, leur finalité, une illustration des risques associés et les acteurs opérationnels du processus.

Le processus de surveillance des offres s'applique au cours du cycle de la vie de l'offre afin de s'assurer qu'elle reste équilibrée et adaptée aux besoins de la population ciblée. Chaque offre fait l'objet d'une revue régulière, au moins tous les deux ans, ou dès la survenance d'un événement de nature à affecter les risques liés au produit.

Un comité de suivi des offres a également été mis en place pour évaluer la nécessité d'actions correctrices, en s'appuyant sur différents indicateurs (enquêtes de satisfaction, tests qualitatifs, analyse des résultats techniques de l'offre, évolution de la réglementation). Il vérifie également l'adéquation entre les objectifs du cahier des charges, le business plan et les attentes des adhérents. Il se réunit deux fois par an.

En outre, un dispositif de la connaissance adhérent, structuré depuis 2018, permet de concevoir et faire évoluer les offres selon les caractéristiques, besoins et attentes des ciblées adressées. Ce dispositif s'appuie sur une étude des populations en portefeuille (segmentation), des enquêtes qualitatives, des enquêtes quantitatives et la mise en place de panels permettant de consulter les adhérents et prospects dans la co-construction ou le testing des offres ou de certains concepts. Ce dispositif se complète par une mesure régulière de la satisfaction avec une analyse et un monitoring des points d'irritation pour les adhérents.

MNT

La MNT est attentive à prendre en compte la question de l'accessibilité dans le développement de ces produits. Elle répond aux attentes de ses adhérents en leur proposant des offres de services adaptées à leurs besoins et au travers d'un programme d'action sociale porté par un fonds d'intervention sociale. Ce fonds a pour objectif de venir en soutien et en appui aux adhérents en situation familiale précaire. Il se traduit par :

- des minorations de cotisations pour les adhérents aux revenus les plus faibles,
- des prêts santé pour faire face aux dépenses de santé élevées, un prêt santé avec un taux négocié avec son partenaire BFM,
- des aides exceptionnelles en cas de coups durs (catastrophes naturelles) : la MNT débloque rapidement des aides financières favorisant un appui financier quasi immédiat pour les populations impactées,
- le déploiement depuis 2015 de l'offre d'accessibilité à une complémentaire santé (ACS-CMU). Une douzaine de mutuelles partenaires de l'association répond aux besoins des populations en situation de précarité.

MNT choisit également d'adapter ses offres à la situation familiale de ses adhérents. Ainsi, pour faire face à la compétitivité vis-à-vis des foyers composés d'un enfant, l'assemblée générale de 2018 a statué sur une tarification identique des deux premiers enfants.

Par ailleurs, conformément aux pratiques du marché, la MNT a étendu à 25 ans (et non 20 ans) la possible couverture des enfants à charge.

Afin de veiller à la bonne adéquation de ses offres à ses adhérents et à la cohérence avec les pratiques du marché, la MNT a mené une étude Profidéo de besoin et de marché sur 2017/2018 en interrogeant les élus (nationaux et locaux), experts de la fonction publique territoriale. De cette démarche, plusieurs enseignements ont amené la mutuelle à challenger ses offres sur des éléments tangibles.

Elle a fait évoluer, sans impact sur la cotisation de ses adhérents, ses prestations en médecine douce. Les actes de pédicure / podologie sont donc désormais remboursés.

Par ailleurs, sur l'une de ses formules dites « haut de gamme », une récente évolution a donné lieu à une adaptation de la cotisation en vue de prendre en charge les dépassements d'honoraires.

Mutex

Mutex est une société d'assurance dont les actionnaires sont des acteurs mutualistes importants et renommés qui sont également ses partenaires commerciaux : Groupe VYV, groupe AÉSIO, groupe Matmut et Chorum. La société d'assurance conçoit, assure et gère

des produits d'assurance en prévoyance et en épargne-retraite à destination des particuliers et professionnels, des entreprises, des branches professionnelles et structures du monde de l'économie sociale. Les produits sont commercialisés essentiellement par ses mutuelles partenaires (les six actionnaires de Mutex ainsi qu'une soixantaine de mutuelles indépendantes), sous leurs propres marques et en complément de leurs produits d'assurance santé. Mutex met à disposition de ses partenaires les moyens humains, techniques ou financiers, qui leur permettent de multi-équiper et fidéliser leurs adhérents. Cet écosystème permet aujourd'hui d'offrir à plus de 3 millions d'adhérents et à plus de 50 000 entreprises, une gamme de produits aussi bien en individuel qu'en collectif couvrant les besoins des adhérents, et ceux de leur famille, pour leur apporter à tous les âges un soutien et une protection financière face aux épreuves de la vie.

Au sein de la direction distribution et marketing des offres standards de Mutex, un département connaissance clients alimente les autres départements de la direction tout au long du cycle de création et de mise en marché des nouvelles offres, afin d'assurer qu'elles correspondent bien aux attentes et besoins des clients. Pour ce faire, ils produisent des études de marché, des études qualitatives/quantitatives de connaissance des comportements/attentes des clients, des monographies des marchés, concurrents et distributeurs, des enquêtes de satisfaction et des études sur les chiffres de vente.

Afin d'assurer un suivi des évolutions réglementaires, un comité de veille juridique et un club des correspondants conformité ont été institués. Ces collectifs permettent de renforcer le lien fonctionnel entre les différents métiers de l'entreprise, de suivre les évolutions réglementaires et de les décliner de manière opérationnelle dans les différents produits ou systèmes d'information.

En 2019, le processus de création et d'évaluation des produits est en cours d'adaptation. Une instance de gouvernance et de surveillance des produits (GSP) dénommée « Comité marketing et distribution » se réunit une fois par an et assure la cohérence entre le niveau de risque, le marché cible et la stratégie de distribution associée aux différents produits. Elle veille au respect de leur processus de validation afin de réduire tout risque de préjudice pour le client et ainsi : prévenir les conflits d'intérêts ; s'assurer que les objectifs et intérêts du client sont pris en considération ; s'assurer que la stratégie de distribution convient au marché cible ; contrôler la disponibilité des documents précontractuels et contractuels (documentation promotionnelle, dossier d'adhésion, IPID ou DIC, fiche gouvernance produit, devoir de conseil et d'information). Ce comité exerce également le suivi et la surveillance des produits sur toute leur durée de vie afin d'évaluer s'ils sont toujours adaptés aux besoins et à la situation de la clientèle cible.

Mutex ne procédant pas directement à la distribution de ces produits, l'entreprise n'est pas concernée directement par les différents enjeux d'accessibilité auxquels sont confrontées les autres entités du groupe.

Actions de prévention

Description du risque

Le Groupe VYV et ses entités en conformité avec leurs engagements en faveur du mieux-vivre de tous leurs publics, ont identifié le risque de déploiement insuffisant ou inefficace d'actions de prévention comme significatif.

Groupe VYV

Installée dès la création du groupe, structurée en 2018, la direction santé et prévention vise à concevoir des services et programmes d'accompagnement personnalisés en santé et une offre de qualité de vie au travail innovante pour les organisations et leurs collaborateurs.

Elle le fait en réponse aux besoins des individus et des organisations, aux moments de vie retenus par le Groupe VYV, dans une logique de parcours, d'un « continuum of care », de gestion du risque santé et assurantielle, et de mesure d'impact et modélisation du retour sur investissement.

Les services, programmes et offre reposent sur une approche multicanale articulant de nombreux services digitaux, des actions encadrées par des professionnels de santé à distance et des actions en présentiel via les filières prévention des mutuelles du groupe et les réseaux militants sur les territoires pour ces dernières actions.

Une communauté de référents prévention issue des mutuelles du Groupe VYV permet de co-construire les services, programmes et offre de la direction santé prévention. Un suivi de l'activité est présenté à la commission VYV des services aux adhérents, aux patients et accompagnement social.

Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle, acteur global de santé, développe des actions et services de prévention et de promotion de la santé au moyen de programmes d'accompagnements, de rendez-vous de prévention et d'information santé. Pour que chacun puisse faire des choix éclairés et adopter des comportements favorables en matière de santé, une politique de prévention et de promotion de la santé pilotée par la direction marketing et développement ainsi que par une commission prévention et promotion de la santé, vise notamment à toucher les différents publics de l'entreprise. Par exemple :

- le programme « La santé de votre enfant » pour accompagner les parents et aider leurs enfants à bien grandir de la naissance à six ans,
- le programme « Demain s'invente aujourd'hui » dédié aux seniors pour les accompagner et leur permettre de traverser les années au mieux de leur santé, de leur bien-être et en toute autonomie,
- l'offre « La santé gagne l'entreprise » pour accompagner les entreprises et leurs salariés au-delà de leur contrat santé au travers de l'offre de prévention,
- Harmonie-prévention.fr : le site de prévention santé d'Harmonie Mutuelle qui contient des informations santé, des programmes d'accompagnement, des agendas, des rendez-vous...

Différentes évaluations sont déployées pour mesurer l'efficacité de ces actions. L'ensemble des actions de prévention mises en place donne lieu à la réponse à un questionnaire de satisfaction par les bénéficiaires, le traitement des réponses permet d'ajuster les actions et, si nécessaire, de changer d'intervenant pour garantir la qualité de la prestation.

Le suivi d'activité est réalisé dans chaque région par les responsables prévention. Un bilan annuel est réalisé et présenté à la commission nationale prévention et promotion de la santé qui s'assure de la cohérence et de la lisibilité des actions menées au niveau national et local, sur le champ du collectif et de l'individuel, ainsi qu'auprès du grand public.

MGEN

Outre les actions de prévention et d'accompagnement qui s'inscrivent dans le cadre de sa mission de gestionnaire du régime obligatoire de l'Assurance maladie, et des actions concertées avec le ministère de l'Éducation nationale, le Groupe MGEN conduit sur tout le territoire, dans le cadre de son plan de prévention triennal, de nombreuses actions de prévention en direction des employeurs, de ses adhérents et du grand public.

Pour réaliser ce plan, la direction du développement de la prévention et du marketing anime depuis 2018 un écosystème santé-prévention dont la force repose sur sa capacité à mailler le territoire pour répondre aux besoins locaux de tous les publics. Dans une double approche, il conjugue services numériques et actions de proximité. Ainsi, chaque action de prévention et d'accompagnement, définie au niveau national, se décline au niveau local et s'accompagne de la diffusion d'informations santé, à travers de multiples canaux d'information traditionnels ou numériques : sites mmmieux.fr, mgen.fr, applications digitales, sites dédiés (VOCALIZ, calendrier prévention) et réseaux sociaux. De leurs côtés, les actions de proximité se déploient à l'échelle nationale ou locale, bien souvent avec le concours des entités du groupe ou de partenaires extérieurs (l'association Adosen, la fondation MGEN pour la santé publique, l'IRPS, la Fondation de la Route, le réseau d'établissements MGEN) et d'un réseau d'intervenants (dont les unions régionales de la Mutualité Française).

MNT

La MNT déploie, depuis plus d'une dizaine d'année, en adéquation avec les besoins exprimés par les collectivités, une politique d'accompagnement de leurs démarches « santé au travail » (prévention des troubles musculo-squelettiques, conduites addictives, risques psycho-sociaux, risques routiers) répondant à leurs obligations réglementaires liées au document unique d'évaluation des risques.

Par ailleurs, après un dialogue avec les organisations professionnelles de la fonction publique territoriale, la MNT organise également des rencontres locales d'actualité pour favoriser une culture de la prévention dans les collectivités.

La MNT développe des actions de promotion de la santé pour ses adhérents (nutrition, activités physiques, lutte contre la sédentarité, sommeil, prévention des accidents domestiques, santé des enfants, consommation de substances psychoactives par exemple le tabac, l'alcool), des démarches d'accompagnement sur l'aide aux aidants, la préparation à la retraite et les maladies chroniques, et autres campagnes nationales d'actions de prévention (ex. : campagne prévention sur risques routiers, formation aux gestes de premiers secours). Elle assure également la promotion de différentes campagnes nationales de dépistage (Octobre rose, Mars bleu, diabète).

L'ensemble de ces actions est organisé dans un plan d'action prévention (défini dans chaque secteur et consolidé au niveau des délégations) et intégré dans le plan d'action développement du réseau animé par le département prévention et action sociale de la mutuelle avec en appui les cinq référents régionaux prévention. Les plateformes digitales MNT&VOUS, espace collectivités, espace adhérents et réseaux sociaux accompagnent ces différents efforts.

Mutex

Mutex dans le cadre de ses métiers ne déploie pas d'actions de prévention ou de promotion à la santé auprès des bénéficiaires finaux de ses offres et produits.

Indicateurs clés de performance

	Actions de prévention
Harmonie Mutuelle	Plus de 1 130 000 personnes touchées par une action de prévention (au travers des programmes nationaux, des actions régionales en présentiel ou via les canaux digitaux de prévention)
MGEN	Plus de 1 100 000 personnes touchées par une action de prévention
MNT	249 collectivités touchées par des actions de prévention. Les thématiques abordées pour un total de 217 actions : troubles musculo-squelettiques : 83 actions ; risques professionnels liés aux consommations de substances psychoactives : 45 actions ; risques psycho-sociaux : 42 actions ; nutrition et activité physique : 43 actions ; document unique : 4 actions
Mutex	Na

Action sociale

Description du risque

Le Groupe VYV et ses entités en conformité avec leurs engagements mutualistes en faveur de la solidarité, ont identifié le risque de déploiement insuffisant de mesures d'accompagnement de leurs adhérents en difficulté dans le cadre de mécanismes d'action sociale comme significatif.

Harmonie Mutuelle

Depuis sa création, Harmonie Mutuelle met en œuvre une politique d'action sociale telle que définie dans le règlement d'action sociale de la mutuelle qui fixe le périmètre des aides allouées et leurs règles d'attribution. La politique d'action sociale d'Harmonie Mutuelle vise à aider les adhérents confrontés à des difficultés ponctuelles ou de plus longues durées, liées à la maladie, au chômage, à des problèmes familiaux ou financiers. Ces actions se déclinent sur tous les territoires « politiques » d'HM et dans toutes les régions managériales en deux grands volets :

- aides financières aux adhérents rencontrant des difficultés sociales (participation au financement de soins coûteux, prise en charge temporaire d'une partie des cotisations, aides exceptionnelles dans le cadre d'un dispositif d'urgence d'aide aux sinistrés, comme aides dans le cas de catastrophe naturelle ou attentat),
- accompagnement social des adhérents (écoute et conseils de professionnels de l'action sociale pour faire face aux difficultés rencontrées).

Chaque année, les fonds alloués à l'action sociale sont approuvés en conseil d'administration et en assemblée générale (4 100 000 € en 2019).

Afin de favoriser l'accès au dispositif d'action sociale, Harmonie Mutuelle a déployé un accueil téléphonique (assuré par RMA, entité du Groupe VYV) permettant d'assurer aux adhérents un premier niveau de conseil et d'orientation. En plus, un réseau d'assistantes sociales diplômées d'état et de conseillers(ères) en économie sociale et familiale dans chaque région managériale peut également accompagner les adhérents dans leurs demandes.

49 commissions d'action sociale (composées d'élus et de salariés) installées sur chaque territoire politique sont chargées d'instruire les dossiers anonymisés de demande d'aide et de statuer sur les aides allouées.

MGEN

La politique d'action sociale développée par MGEN vise un objectif central : apporter des réponses aux besoins des adhérents lorsqu'ils se trouvent en situation de fragilité ponctuelle ou durable, à tout moment de leur vie. Cela induit d'être à même de proposer des réponses singulières et adaptées, et de les envisager d'une part, au travers d'une culture de la proximité permise par la force d'un réseau militant couvrant l'ensemble du territoire, d'autre part, et de manière congruente, par le biais d'une ambition de rendre les territoires pleinement acteurs du sujet et des solutions proposées.

Une dotation d'action sociale est en ce sens votée annuellement en conseil d'administration, à des fins de couverture, notamment de prestations :

- prestations handicap (dont prestations particulières), allocations dépendance d'action sociale, allocations orphelinat, allocations d'aide à domicile,
- des aides financières et des prêts sociaux pour subvenir aux accidents de la vie,
- des aides destinées aux aidants non-professionnels (« Aide mutualiste aidant »).

À cela se greffent des dispositifs complémentaires :

- des actions de loisirs et de bien-être à l'endroit des seniors (« Clubs santé seniors »),
- des centres de vacances, dont un adapté aux enfants en situation de handicap et à leur famille (domaine de la « Porte Neuve » à Riec-sur-Belon),
- des dispositifs de conseil et d'accompagnement social (expérimentation « Proximité mutualiste » déployée auprès de 42 000 adhérents âgés de plus de 75 ans vivant isolément),
- un accompagnement des adhérents victimes de catastrophes naturelles et d'attentats.

D'autres services à l'intention de bénéficiaires ciblés sont offerts :

- des actions de prévention, d'aide et de suivi afférentes aux problématiques des personnels éducatifs (Éducation nationale) : troubles de la voix, troubles musculo-squelettiques, risques psychosociaux,
- un dispositif d'action sociale dédié aux contrats collectifs (MGEN Solutions).

MNT

Depuis sa création, la MNT déploie une politique de solidarité liée au revenu de ses adhérents. Votées en assemblée générale chaque année, une minoration des cotisations de 10 à 20 % en fonction d'un barème permet aux adhérents concernés (35 112 en 2018) d'avoir accès à des garanties santé dans de meilleures conditions financières.

La mutuelle déploie aussi une politique d'aide à la réalisation de soins coûteux pour les adhérents en difficulté en prenant en compte des critères sociaux et économiques. Ces actions sont suivies par les élus MNT (vice-présidente en charge de l'action sociale) dans une action coordonnée avec les présidents délégués de section. C'est en effet à la maille de la section en lien avec les agences que se fait l'accueil des adhérents souhaitant déposer une demande d'aide ou d'accompagnement.

En plus de ces dispositifs, la MNT déploie une politique de solidarité et de soutien aux adhérents victimes de catastrophes naturelles. Une veille nationale sur les publications d'arrêtés de catastrophes naturelles permet à la mutuelle de se rapprocher des collectivités touchées qui relaient ses propositions d'accompagnement auprès des adhérents. Dans ces situations, les élus du réseau de la MNT déploient également des actions de proximité sur les territoires atteints.

Le budget voté par l'assemblée générale pour l'ensemble de ces actions de solidarité s'élève à 6 M€ en 2018.

Mutex

En 2018, Mutex ne déploie pas de mécanisme d'action sociale, dans le cadre de ses métiers, auprès des bénéficiaires finaux de ses offres et produits.

Un nouveau fonds social Mutex sera mis en place en 2019, avec pour objet l'octroi de secours exceptionnels et ponctuels à destination des membres participants et ayants droit ayant souscrit, auprès des mutuelles distributrices de produits Mutex, des contrats de prévoyance individuels ou collectifs pour des garanties de décès, et/ou incapacité et/ou invalidité.

Indicateurs clés de performance

	Bénéficiaires de prestations d'action sociale
Harmonie Mutuelle	24 000 appels reçus dans le cadre des demandes d'intervention d'action sociale 6 000 familles accompagnées d'une assistante sociale professionnelle d'Harmonie Mutuelle pour des problématiques liées à la santé et à l'accès aux soins 10 000 dossiers de demande d'aide financière présentés en commission d'action sociale
MGEN	96 895 bénéficiaires de différentes prestations d'action sociale MGEN (solidarité, secours exceptionnel, prêts sociaux, avances spéciales, soins coûteux)
MNT	35 985 bénéficiaires : 35 112 personnes protégées bénéficiaires de minora-tions de cotisations 775 bénéficiaires d'aides pour les frais de santé 98 bénéficiaires d'aides pour catastrophes naturelles
Mutex	Na

Relation clients / adhérents

ODD concernés



Description du risque

Le Groupe VYV et ses entités, pour répondre toujours mieux aux attentes de leurs publics et en conformité avec leur éthique mutualiste et différentes exigences réglementaires s'imposant à elles, ont identifié le risque de mauvaises relations avec leurs adhérents/clients comme significatif. Ce risque pourrait se matérialiser si le groupe et ses entités ne mettaient pas suffisamment en place les mesures nécessaires à la protection des consommateurs et garantissant la qualité de service.

Groupe VYV

Il n'existe pas de politique homogène au niveau groupe en matière de protection des consommateurs. Chaque entité développe ses propres politiques et plans d'actions avec, comme base d'action, le respect des réglementations en vigueur en matière de protection des consommateurs.

À ce stade, il n'existe pas de politique commune au niveau groupe en matière de qualité de service. Chaque entité du groupe distribuant des produits et services mesure et assure leur qualité selon des standards et avec des outils qui lui sont propres.

Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle applique pleinement le principe de non-discrimination prévu par le Code de la mutualité sur l'accès aux offres et services (et s'interdit notamment toute sélection médicale de ses adhérents). Elle travaille aussi à appliquer les principes de l'UNOCAM (Union nationale des organismes d'assurance maladie complémentaire) concernant la lisibilité des contrats. En plus, afin de répondre à l'exigence réglementaire imposée par la DDA (directive de la distribution d'assurance) entrée en vigueur en 2018, l'entreprise a déployé un projet spécifique de mise en conformité en lançant différents chantiers dédiés aux obligations clés (politique de gouvernance des offres, informations clients, devoir de conseil, rémunérations et conflits d'intérêts, formation). En parallèle, des dispositifs spécifiques sont régulièrement mis en place au sein de la mutuelle, dans un objectif de protection de la clientèle : une procédure cadre d'usage des médias sociaux à des fins commerciales, une procédure cadre de traitement des réclamations et un plan d'actions relatif à la lutte contre la déshérence.

Un plan de contrôles dédié est mis en œuvre annuellement afin de veiller au respect des obligations en la matière (contrôles portant sur les pratiques commerciales en matière de vente à distance, sur le traitement des réclamations ou la bonne mise en œuvre du devoir de conseil). Ces mesures s'accompagnent d'actions de formation annuelles dédiées aux collaborateurs intervenant dans les processus de développement et de distribution des offres et produits.

Accompagner globalement à tout moment et humainement les adhérents est au cœur de la stratégie « Horizon 2020 » d'Harmonie Mutuelle. Cet engagement se retrouve dans la certification ISO 9001 de la mutuelle, obtenue depuis 2012 sur le périmètre « conception, conseil, vente et gestion de produits complémentaires santé, destinés à la branche collective sur les régions Centre - Ile et Hauts-de-France, Normandie, Nord-Est et Atlantique ». La politique qualité d'Harmonie Mutuelle est définie en appréhendant les attentes de l'ensemble des parties intéressées du système qualité ainsi que les risques & opportunités auxquels la mutuelle est exposée. Toutes les directions sont engagées dans la démarche. Des audits internes triennaux et des revues annuelles, des revues de processus et de direction, viennent assurer le bon suivi de la politique qualité. Un audit annuel réalisé par l'AFNOR vient valider la conformité de l'engagement d'Harmonie Mutuelle vis-à-vis de la norme ISO 9001.

Une direction « Voix du client » a été créée en 2018 en vue de mesurer la satisfaction des adhérents. Pour ce faire, des enquêtes à chaud sont menées à la suite des interactions en agence ou centres d'appels et des « appels mystères » sont passés chaque année. En 2018 sur les trois régions dans lesquelles ce processus d'enquête a été mis en place, la note de satisfaction moyenne était de 7,8/10. Ces enquêtes seront généralisées à l'ensemble des régions en 2019. La direction « Voix du client » pilote également le dispositif de traitement des réclamations avec pour objectif une collecte sincère et réaliste des réclamations et un traitement de ces dernières en moins de dix jours. En 2018, le délai s'est établi en moyenne à 8,7 jours.

MGEN

MGEN applique pleinement le principe de non-discrimination prévu par le Code de la mutualité sur l'accès aux offres et services (et s'interdit notamment l'absence de sélection médicale). Depuis plusieurs années, le groupe a mis en place un certain nombre d'actions afin de s'assurer que les prospects/adhérents bénéficient de toutes les informations nécessaires en phase précontractuelle :

devis, statuts, règlement mutualiste. Des « podiums d'offres » sont proposés en fonction de la découverte de leurs besoins.

Afin de répondre à l'exigence réglementaire imposée par la DDA (directive de la distribution d'assurance) entrée en vigueur en 2018, le conseil d'administration MGEN a validé un programme de mise en conformité des pratiques ainsi qu'une politique écrite de gouvernance et de surveillance des offres. À titre d'illustration, afin de renforcer le devoir de conseil/ protection de l'adhérent, MGEN a notamment adopté de manière systématique les pratiques suivantes :

- la remise à l'adhérent, en phase précontractuelle, d'un document d'information standardisé (fiche IPID) sur les offres proposées;
- la nécessité de démontrer que le conseil a bien été fourni à l'adhérent en fonction des besoins exprimés, via les nouveaux devis, les outils...

En sus, des travaux pilotés par la direction marketing sont en cours pour formaliser les processus de création et d'évolution des offres dans le respect des exigences posées par les différentes réglementations. Ainsi, la politique écrite de gouvernance et de surveillance des offres a pour objet de formaliser les principes structurant le processus de validation et de surveillance des offres MGEN. Le dispositif s'applique pour toute nouvelle offre ou dès lors qu'une adaptation significative est apportée à une offre existante.

Le processus de gouvernance des offres est structuré autour de six étapes :

- le positionnement marché ;
- la conception de l'offre elle-même incluant la tarification et l'élaboration des documents contractuels ;
- la définition des modalités de gestion ;
- la stratégie de distribution ;
- le business plan incluant la mise en place des indicateurs de suivi ;
- la validation.

Le processus de surveillance des offres s'applique au cours du cycle de vie de l'offre et vise à assurer qu'elle reste équilibrée et adaptée aux besoins de la population ciblée. Chaque offre fait l'objet d'une revue régulière, au moins tous les deux ans, ou dès la survenance d'un événement de nature à affecter les risques liés au produit.

Un comité de suivi des offres (qui se réunit deux fois par an) a également été mis en place pour évaluer le besoin de mise en œuvre d'actions correctrices, en s'appuyant sur différents indicateurs (enquêtes de satisfaction, tests qualitatifs, analyse des résultats techniques de l'offre, évolution de la réglementation). Il vérifie également l'adéquation entre les objectifs du cahier des charges, le business plan et les attentes des adhérents.

De façon plus large, dans le cadre de la politique écrite conformité, la fonction vérification de la conformité exerce sa mission en pilotage direct en matière de « Protection de la clientèle et pratiques commerciales (devoir de conseil, contrats non réclamés, réclamations, etc.) ». Elle doit, à ce titre, assurer la veille juridique, conseiller les dirigeants sur toutes les questions relatives au respect des dispositions législatives, réglementaires et administratives afférentes à l'accès aux activités de l'assurance et à leur exercice ou encore anticiper / évaluer l'impact de toute nouvelle réglementation.

Soucieuse de la qualité du service rendu à ses assurés et adhérents, MGEN a choisi de formaliser son engagement en 2014 en obtenant la « certification qualité » Afnor Engagement de service sur la base d'un référentiel de dix engagements de service assurance maladie, complémentaire santé et prévoyance. Cette démarche suivie par la direction des opérations et s'appliquant à tous les canaux de contact ou lieux d'accueil du groupe (102 sections départementales, 26 espaces mutuels d'accueil, 10 centres de gestion et 5 centres de contact ainsi que le siège national) repose sur un plan qualité triennale qui s'articulait pour la période 2015-2018 autour de cinq axes majeurs : le respect des engagements qualité, la connaissance des adhérents, l'expérience adhérent, la culture adhérent et la valorisation de la politique qualité. Le nouveau plan qualité de MGEN, mis en place depuis début 2019

visé au travers de 17 nouveaux objectifs à garantir la bonne mise en œuvre des pratiques participant à l'amélioration continue de l'ensemble des services du groupe et faire à terme de MGEN un acteur reconnu pour l'excellence de sa qualité de service.

MNT

La MNT applique pleinement le principe de non-discrimination prévu par le Code de la mutualité sur l'accès aux offres et services (et s'interdit notamment l'absence de sélection médicale). En plus, afin de répondre à l'exigence réglementaire imposée par la DDA (directive de la distribution d'assurance) entrée en vigueur en 2018, l'entreprise a déployé un projet spécifique de mise en conformité. Dans ce cadre, un effort particulier est effectué auprès des collaborateurs. Différents processus de vérification (honorabilité et capacité professionnelle) des collaborateurs, de formation et de recrutement ont été adaptés (100 % des personnes concernées travaillant à la MNT en conformité avec la DDA).

La direction des relations adhérents de la MNT suit la satisfaction de ses adhérents au travers de différentes enquêtes. Sur la base de ces indicateurs, elle a défini plusieurs objectifs en matière de qualité de service à ses adhérents et collectivités visant à augmenter leur satisfaction générale : réduire le temps d'attente (en ayant un taux de décroché entre 75 % et 85 % selon les périodes) et les délais de traitement des formulaires de contact (e-mail) en visant à terme une réponse en moins de 72h, viser et stabiliser une qualité de réponse client de 85 % (en 2020) et une meilleure traçabilité des relations aux adhérents/collectivités. Sur le processus de la réclamation, la MNT vise, à terme, à mettre en place un dispositif permettant un traitement plus efficace et une prise en charge sous 48h de ces réclamations.

Pour atteindre ces objectifs, la mutuelle a mis en œuvre différentes actions en 2018 : recours à la sous-traitance pour absorber les pics d'appels, déploiement d'un plan de formation adapté pour la montée en compétence des conseillers de la relation à distance, travaux d'évolution de la solution de gestion de la relation client (SVI). Pour 2019, la MNT poursuit ses actions pour mieux servir ses adhérents/collectivités : expérimenter la relation attentionnée et répondre aux besoins de multi-équipement en proposant des produits adaptés à ses adhérents.

Enfin, la MNT a été en 2018 la première mutuelle à être certifiée « Avis en ligne », certification qui reconnaît la qualité de processus de gestion des avis. Cette première étape de la démarche ISO 9001 qu'elle met en place répond à ses engagements en faveur de la qualité, de la transparence et de l'amélioration de sa relation adhérent.

Mutex

Afin de répondre à l'exigence réglementaire imposée par la DDA (directive de la distribution d'assurance) entrée en vigueur en 2018, Mutex a fait évoluer les différents processus d'élaboration et de distribution de ses offres. Elle a notamment travaillé à renforcer son information précontractuelle (mise en conformité des outils d'aide à la vente pour respecter la cohérence de l'offre avec les exigences et besoins du client), son information client (remise d'un nouveau document d'information IPID pour les produits non-vie et d'un DIC pour les produits vie), l'information de ses distributeurs (mise à disposition d'une fiche de gouvernance produit qui contient toutes les informations nécessaires pour assurer la bonne distribution du produit) et à mettre à jour les formations de ses équipes.

Afin de s'assurer du bon respect de la réglementation par ses distributeurs, Mutex met également en œuvre un contrôle semestriel systématique d'un échantillon de dossiers de souscription ainsi qu'un questionnaire annuel sur les procédures mises en œuvre par les distributeurs pour la lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme, la protection de la clientèle, le RGPD et la DDA. Mutex valide également la communication promotionnelle de ses distributeurs (les publicités devant présenter un contenu exact, clair et non trompeur).

La politique qualité de Mutex s'appuie sur les objectifs du plan triennal stratégique de l'entreprise et se décline dans une charte qualité annexée aux conventions de gestion. Cette charte qualité

identifie les engagements de services devant être respectés par Mutex et ses partenaires mutuelles afin d'offrir le meilleur service aux adhérents et souscripteurs. Les engagements suivis concernent le traitement des dossiers, l'accueil téléphonique et le traitement des réclamations (délai maximum de traitement par type de dossier, modalités devant être respectées dans le processus de traitement).

La charte qualité présente également les modalités de suivi et les modalités générales de contrôle de ces engagements de service tels qu'ils sont mis en œuvre par Mutex.

Les dispositifs mis en place permettent à Mutex de se conformer aux exigences de la norme ISO 9001 (l'entreprise étant certifiée depuis 2004).

Indicateurs clés de performance

	Satisfaction des adhérents/clients
Harmonie Mutuelle	Taux de satisfaction des adhérents/clients (note entre 7 et 10 donnée par les adhérents finaux tous marchés confondus) : 84 % Taux de recommandation des adhérents/clients (cumul des « oui probablement » et « oui certainement ») : 90 %
MGEN	Taux de satisfaction des adhérents : 75,70 % Taux de recommandation des adhérents : 48 %
MNT	Taux de satisfaction moyen des adhérents (note >7/10 pour les offres complémentaire Santé et garantie maintien de salaire) 80,5 % Taux moyen de promoteurs (adhérents aux différentes offres prêts à recommander la MNT) : 34,5 % <i>Moyenne obtenue par le calcul des deux taux de satisfaction pour les adhérents santé et prévoyance.</i>
Mutex	Taux de satisfaction des mutuelles partenaires quant aux différents services Mutex : • questionnaires : 57 % (note 6,6/10) • encadrants commerciaux : 51 % (note 6,4/10) • services centraux : 58 % (note 6,5/10)

Respect du droit des patients et des usagers

ODD concernés



Description du risque

Au sein du Groupe VYV, VYV Care rassemble plusieurs entités développant des activités sanitaires et médico-sociales. Ces dernières, attachées fermement à leur éthique mutualiste, professionnelle et dans le cadre de différentes obligations légales et réglementaires, ont identifié le risque d'atteinte aux droits des patients et des usagers comme significatif. Ce risque pourrait se matérialiser si les différentes structures de VYV Care ne développaient pas de bonnes pratiques en matière de qualité, de sécurité des soins et de participation des personnes concernées.

VYV Care

Depuis sa création en septembre 2017, VYV Care structure son organisation avec ses entités membres. À ce stade, aucune politique groupe n'a été définie sur les sujets relatifs aux droits des patients et des usagers. Les entités VYV Care déploient chacune leurs propres actions, qu'elles animent selon des méthodes qui leur sont propres et qu'elles suivent au travers d'indicateurs dédiés, ce en conformité avec les exigences réglementaires qui s'imposent à elles. Une cartographie des pratiques sur les prochaines années permettra d'identifier les meilleures pratiques mises en œuvre à l'échelle des regroupements et établissements.

Les dispositifs déployés au sein des établissements VYV Care visent à satisfaire les principaux droits individuels des patients et des usagers tels que définis dans différentes législations s'appliquant aux secteurs sanitaire et médico-social.

Les politiques qualité des entités membres visent à répondre toujours mieux aux besoins des patients et des usagers et reposent sur des valeurs de respect et de bienveillance. Les dispositifs de management de la qualité sont animés par un réseau de responsables qualité dans les entités et soutenus par les dirigeants des pôles VYV Care.

Ces démarches qualité sont sanctionnées dans les établissements hospitaliers par la certification HAS (Haute Autorité de Santé) et s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue, autour de trois axes directeurs : satisfaction des patients et usagers, qualité et sécurité des soins et gestion des risques. Elles ont pour finalité la satisfaction de toutes les parties prenantes, internes et externes (patients, usagers, familles, salariés, élus, autorité de contrôle, dirigeants...) en cohérence avec les orientations stratégiques de l'établissement. C'est pourquoi elles sont définies conjointement par les directions et les commissions médicales des établissements (CME), en association avec les commissions des usagers (CDU) pour les établissements sanitaires et les commissions de vie sociale (CVS) pour les établissements médico-sociaux. Ces instances ont pour objectif de mieux fédérer l'ensemble des travaux et réflexions menés en vue de contribuer à l'amélioration continue de la qualité de la prise en charge des patients et résidents. Elles contribuent ainsi à une amélioration continue du dialogue institutionnel avec les usagers et leurs représentants.

Ces exigences réglementaires constituent un socle de base que de nombreuses entités dépassent. À titre d'exemple, les établissements MGEN appartenant à VYV Care choisissent d'être particulièrement proactifs en matière de respect du droit des patients et usagers.

En matière de qualité et de sécurité des soins, un responsable qualité et gestion des risques national anime et accompagne un réseau de responsables qualité et gestion des risques des établissements. Ces derniers sont en charge de la conformité des établissements aux différentes exigences réglementaires auxquelles les établissements sanitaires et médico-sociaux MGEN sont soumis. Différents contrôles obligatoires ou volontaires sont réalisés afin d'assurer cette conformité : certifications HAS, évaluations externes ANESM (Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux), inspections de suivi ARS (Agences régionales de santé), visites de conformité ARS, visites de la CSAE (commission de suivi des activités des établissements composée d'administrateurs MGEN). MGEN a aussi mis en place plusieurs outils et procédures centralisés permettant d'assurer la qualité et la sécurité des soins (procédures de déclaration des événements indésirables et des événements indésirables graves, procédure de gestion de crise, outil de gestion électronique des différents documents de conformité -en cours de déploiement-). Tous les établissements sanitaires MGEN ont été certifiés en 2017 par la HAS pour six ans (certification « A » sans réserve).

Afin d'améliorer la qualité de la prise en charge dans ses établissements, MGEN a lancé en 2018 un programme d'engagements de service portant sur cinq pans majeurs de l'activité de ses établissements et centres de santé : prise en charge de la douleur, sécurité des soins, parcours de soins, accueil dans les établissements et démocratie sanitaire. Chacun de ces engagements est construit avec les usagers ou les représentants d'usagers. Il fait l'objet de l'écriture d'un référentiel et fera l'objet d'une labellisation.

Cet engagement en faveur de la démarche démocratie sanitaire est porté au plus haut niveau du Groupe MGEN depuis plusieurs années. Des groupes de travail démocratie sanitaire suivent la mise en œuvre du plan d'action annuel, construit sur la base de mesures de satisfaction de la patientèle. Chaque année, ce plan ainsi qu'un bilan annuel de la démocratie sanitaire, sont présentés en assemblée générale du groupe.

Développer et protéger toutes les richesses humaines du groupe

À ce stade aucune politique groupe n'ont été définies sur les sujets de ressources humaines (RH). Certains sujets communs aux différentes entités de l'UMG ont néanmoins été identifiés et seront abordés au cours des prochaines années au niveau groupe (relations sociales, gestion des cadres stratégiques, « learning », emploi et parcours). Ne sont donc présentés pour les risques suivant que les éléments relatifs aux entités du groupe.

Attractivité et compétences

ODD concernés



Description du risque

Considérant les ambitions stratégiques du Groupe VYV et de ses entités ainsi que les profils des salariés recherchés pour y répondre, le risque de manque d'attractivité et de compétences a été identifié comme significatif. Ce risque pourrait se matérialiser à long terme en cas de défaillance des politiques de recrutement, de développement RH ou de gestion des compétences et des talents.

Harmonie Mutuelle

Pour répondre à ses enjeux d'attractivité et de compétences, la direction des ressources humaines d'Harmonie Mutuelle travaille à l'attractivité de la politique de rémunération de la mutuelle, à la mise en œuvre d'une politique de recrutement reposant sur le développement de sa marque employeur ainsi qu'à une gestion du développement des carrières.

En matière de rémunération, Harmonie Mutuelle adopte une approche basée sur des principes d'équité, de transparence et de fidélisation. Cette politique, vise à la fois à atteindre une compétitivité salariale (mesurée via des enquêtes salariales régulières) et, au travers d'actions de communication, à fidéliser les salariés autour des valeurs de l'entreprise. En ce sens, un regard particulier est apporté aux questions d'inégalités de rémunérations entre les femmes et les hommes (notamment dans les différents accords signés avec les partenaires sociaux) et aux enjeux de pouvoir d'achat (versement d'une prime « pouvoir d'achat » et d'un supplément d'intéressement en 2018). Les managers, qui jouent un rôle majeur dans l'accompagnement de la politique de rémunération (notamment en participant à la campagne de revue annuelle des salaires) sont progressivement formés à ces enjeux (300 personnes en 2018). Cette politique sera prolongée dans les années à venir pour accompagner au mieux l'évolution des carrières et les nouvelles organisations (cartographie des métiers/fonctions avec pesée des postes, création de fourchettes salariales...).

Afin d'attirer les talents et ainsi répondre aux besoins de l'entreprise, Harmonie Mutuelle développe également une approche stratégique en matière de recrutement (avec pour objectif la diminution des délais de traitement des recrutements et l'amélioration de la connaissance de l'entreprise et du secteur de l'ESS des candidats). Elle travaille pour ce faire sur sa marque employeur (présence sur les réseaux sociaux, salons emplois, partenariats écoles) qu'elle développe en appui de son processus

de recrutement (stratégie de sourcing et de diffusion des offres d'emploi, politique d'intégration des nouveaux salariés). L'entreprise choisit également d'encourager la mobilité interne en cohérence avec un accord GECPP (gestion des emplois, des compétences et des parcours professionnels) signé avec les partenaires sociaux et au sein du Groupe VYV (au travers d'une plateforme de mobilité groupe).

Considérant les évolutions importantes de son environnement, Harmonie Mutuelle développe également une politique visant à accompagner ses collaborateurs dans la transformation de leurs métiers, et permettre à chacun de se projeter dans leurs évolutions et les aider à devenir acteurs de leur développement et leur employabilité. Le nouvel accord GECPP signé en janvier 2019 est au cœur de cette stratégie. Opérationnellement la démarche « #Révélez vos potentiels » permet également d'accompagner ces évolutions au travers de deux plateformes en ligne, « My Trajectoire » (une plateforme d'auto-positionnement des motivations et compétences) et « Développez vos compétences » : une plateforme de contenus de développement des compétences métiers et comportementales.

Globalement, dans le cadre de sa stratégie de formation, Harmonie Mutuelle veille à créer des conditions propices au développement de ses collaborateurs par l'implication de chaque partie prenante dans la dynamique du développement des compétences, par une communication renforcée sur son offre de formation et les différents dispositifs existants et enfin par l'encouragement et la reconnaissance de l'ensemble des nouvelles formes d'apprentissage.

Cette stratégie, pilotée par la direction talents et engagement repose sur la définition d'orientations pluriannuelles permettant d'anticiper les besoins et maîtriser les investissements en fonction des priorités stratégiques de l'entreprise. Six orientations ont été définies pour trois ans, et sont actualisées chaque année (« Évolution de nos expertises métiers », « Renforcement et élargissement de notre offre », « Orientation clients », « Accompagnement de la transformation numérique », « Efficacité collective » et « Engagement et responsabilité sociale d'entreprise »).

À partir de ces orientations de formation et des besoins d'évolution et de développement des compétences identifiés, un plan annuel de formation est défini pour l'entreprise en co-construction avec les régions et les directions. L'équipe « Formation nationale » réalise la consolidation de l'ensemble des besoins remontés, dans le respect du budget global de la formation.

En 2017 et 2018, de nombreuses actions de formation et d'accompagnement sur la formation ont été conduites en présentiel ou E-learning (Pass manager, Pass numérique, protocole de vente et rebond commercial, fondamentaux de la gestion de projet et savoir être du pilote de projet, Talent aux féminins, TRACFIN, protection de la clientèle...). Ainsi la totalité des engagements financiers du plan de formation ont été réalisés.

MGEN

La richesse des profils et des origines professionnelles qui caractérisent les parties prenantes internes du Groupe MGEN est appréhendée par l'organisation comme une source de mobilisation. Par le déploiement de sa politique de ressources humaines et une écoute toujours plus attentive aux évolutions et aux enjeux internes et externes, la mutuelle œuvre à fédérer les énergies au profit d'une même ambition collective : un projet social et solidaire au service du mieux-vivre.

L'année 2018 a ainsi vu la poursuite de l'élan initié l'année précédente au travers de la diffusion de la première campagne marque employeur de son histoire. Cette dynamique s'inscrit dans la continuité du projet humain « Ensemble » lancé en 2016, visant à réunir les salariés et militants autour des valeurs de l'entreprise, de sa culture et d'un sens commun de sa marque employeur. Plusieurs relais de mise en œuvre sont à ce titre sollicités tels que la communication sur les réseaux sociaux (Linkedin et Twitter) ou les nombreuses actions de rayonnement externes visant à illustrer l'ancrage solidaire de l'entreprise et sa responsabilité en tant qu'employeur de l'ESS.

639 personnes ont été recrutées en contrat à durée indéterminée (CDI) en 2018. Un travail sur l'harmonisation des parcours d'intégration est actuellement en cours, avec comme objectif de revisiter et de systématiser les parcours et outils d'intégration afin de mieux partager le projet commun de l'entreprise, tout en reconnaissant les compétences individuelles et le rôle de chacun. 75 % des salariés ont été formés dans l'année et 5,60 % de la masse salariale ont été consacrés à la formation.

Le développement des compétences passe en outre par la diffusion d'un savoir-faire digital, laquelle trouve sa réalisation dans la création d'un « Pass digital » à l'adresse de l'ensemble des équipes.

Du reste, soucieux que l'accompagnement de ses parties prenantes internes puisse bénéficier à la qualité du service rendu à ses parties prenantes externes, le chantier « Connaissance mutuelle » cible une meilleure connaissance réciproque entre l'entreprise et ses adhérents, assurés et patients, mais aussi au sein même de l'organisation, entre ses différents métiers et entités.

D'un point de vue managérial, « Trajectoires », un nouvel outil de gestion des compétences lancé en 2017, offre à présent l'opportunité de repenser le processus et la méthodologie de conduite des entretiens annuels d'évaluation, autour d'un dialogue construit entre le collaborateur et son manager. Un référentiel des compétences métiers, déjà mis en place pour les activités assurantielles du groupe, viendra prochainement compléter cet outil.

Des travaux portant sur le modèle managérial MGEN sont développés en parallèle. Co-construit en 2018 avec les différentes entités du Groupe MGEN, le modèle doit soutenir la bonne déclinaison du plan stratégique sur le terrain et au quotidien, dans une logique de « symétrie des attentions » : il s'agit de faire vivre aux femmes et aux hommes de l'organisation ce que la mutuelle ambitionne pour ses adhérents et ses patients.

Posant un cadre de fonctionnement partagé et responsabilisant, il réunit des pratiques destinées à favoriser l'autonomie de chacun et les coopérations de tous, sur tous les territoires.

À noter enfin que le Groupe MGEN adresse ces divers enjeux dans le sens d'une coordination avec les évolutions permises par la création du Groupe VYV, dont la mobilité « intra-VYV » qui permet d'envisager des trajectoires professionnelles d'autant plus diversifiées. En soutien de cette dynamique, un accord sur la gestion des emplois et des parcours professionnels a été signé en 2018, avec pour objectif de développer l'employabilité et la professionnalisation des salariés, contribuant ainsi à les rendre acteurs de leur parcours professionnel.

MNT

Afin d'attirer et de fidéliser les talents, la MNT a lancé un chantier de développement de sa marque entreprise et employeur. Comme premières étapes de ce chantier, elle travaille sa présence sur la plateforme LinkedIn et développe une stratégie de participation à des manifestations lui permettant de se positionner comme un recruteur attractif (concours du « meilleur développeur de France », Argus d'Or de l'innovation managériale). Différents processus, pilotés par la direction des ressources humaines, permettent d'accompagner et de fidéliser les salariés de la mutuelle (suivi de leur intégration, accompagnement RH de proximité, ajustement des niveaux de rémunération en cohérence avec le marché...). Les actions mises en œuvre dans le cadre de la politique de qualité de vie au travail (décrites plus loin) et de développement des

compétences participent également à la fidélisation des employés.

En la matière, la MNT s'engage depuis 2018 à faire évoluer ses démarches et ses processus de formation, en clarifiant ses priorités de formation par compétence clé, en actualisant son offre de formation, en mettant en place, au-delà des formations classiques, des méthodes d'accompagnement innovantes qui mobilisent l'intelligence collective. Elle s'attache à soutenir l'émergence de nouvelles pratiques collaboratives et la responsabilisation en mobilisant fortement la ligne managériale et les collaborateurs dans des projets à forts enjeux (ex. : définition des objectifs collectifs des directions, refonte du processus d'entretien annuel d'évaluation). Elle renforce l'accompagnement managérial par le biais du coaching individuel et collectif. À cette occasion, elle a redéfini le profil des coaches intervenants dans sa structure et a réaffirmé les bons principes de prescription du coaching.

Dans une logique de suivi et d'anticipation de ses ressources humaines, la MNT a mis en place dès cette année des « revues RH », temps de rencontres annuelles organisés à chaque niveau de l'organisation entre l'encadrement et la fonction RH. Véritable outil d'aide à la décision, ces revues constituent un processus dynamique et engageant des actions RH et managériales tant au niveau individuel (identification des compétences clés, plan de succession) que collectif (flexibilité du travail, continuité d'activité, innovation organisationnelle).

La MNT encourage la mobilité au sein du Groupe VYV en mettant à disposition un accès à la plateforme mobilités Groupe VYV. La participation de la MNT à la mise en place de la charte mobilité traduit sa volonté de soutenir cette politique à l'échelle du groupe. Elle représente un atout important pour tous les collaborateurs MNT qui ont l'opportunité d'avoir accès rapidement à des parcours professionnels riches et à une employabilité durable.

Mutex

Mutex déploie différents dispositifs d'actions visant à attirer et conserver les compétences et les talents. L'entreprise travaille ainsi à la valorisation de sa marque employeur (refonte du site de l'entreprise et installation d'une rubrique dédiée au recrutement sur le site institutionnel, présence active sur les plateformes LinkedIn et DogFinance, prime de cooptation visant à récompenser les collaborateurs qui contribuent à recruter de nouveaux collaborateurs). Elle met également en place différents dispositifs visant à encourager la mobilité interne (l'intranet mobilité de l'entreprise bouger-chez-Mutex.fr) ou la mobilité groupe (plateforme mobilité groupe). Naturellement, le déploiement d'actions plus spécifiques en matière de qualité de vie au travail (décrites plus loin) contribue également à l'attractivité de l'entreprise. Ces différentes actions s'inscrivent toutes dans le cadre de différents accords signés avec les partenaires sociaux Mutex : accord GEPP (incluant les sujets de mobilité), charte télétravail, accord temps de travail, accord égalité Pro, QVT & déconnexion...

Différentes campagnes permettent d'accompagner les collaborateurs de Mutex tout au long de leur parcours dans l'entreprise et d'identifier et de valoriser les talents de chacun. Une campagne EPP (entretien performance et perspectives) permet d'évaluer le positionnement des salariés sur leur poste (+ de 90 % de taux de retour en 2018) et une campagne de revalorisation salariale permet d'attribuer les éventuelles primes et augmentations individuelles en fonction des évaluations des salariés.

Enfin des « moments RH » sont proposés à tous les collaborateurs aux différentes étapes de leurs parcours dans l'entreprise (entretiens de carrière, entretiens de mobilité, entretiens de formation, entretiens de fin de carrière/retraite, entretiens de reprise).

La politique mise en place par Mutex en matière de maintien et de développement des compétences constitue également un levier significatif en matière d'attractivité et de rétention des talents. Cette politique repose sur deux piliers.

Le premier, la « démarche compétence » vise à :

- la mise en place d'un référentiel de compétences requises pour la réussite du plan stratégique, transverse à tout Mutex,
- l'évaluation de ces compétences dans le cadre de l'entretien annuel,

- le recensement des compétences spécifiques métiers, en utilisant les référentiels existants notamment ceux de l'OEMA,
- la mise à jour et la mise en ligne des descriptions des fonctions (qui mentionnent le niveau requis pour chaque compétence transverse et si des compétences spécifiques sont attendues sur le poste),
- la tenue annuelle de comités GPEC, qui permettent notamment de faire le point sur l'évolution des collaborateurs et l'accompagnement nécessaire à ces évolutions.

La formation professionnelle constitue le deuxième pilier de la politique de maintien et de développement des compétences de Mutex. Un plan de développement des compétences, financé par l'entreprise, recense des formations « socle commun », des formations métiers, des formations individuelles, toutes en lien avec le plan stratégique et vers lesquelles les salariés sont orientés. Pour les collaborateurs qui le souhaitent, un tutorial de carrière digital (une application digitale financée par l'entreprise) permet de les accompagner dans la définition de leur projet de mobilité professionnelle. En sus, différentes actions de sensibilisation sur les outils de formation (CPF, VAE, CEP) sont organisées auprès des salariés afin de les encourager à faire usage des dispositifs de formation qui leur sont proposés.

Indicateurs clés de performance

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	Mutex
Effectif total	4 785	9 801	1 145	609
Recrutements en CDI	401	639	91	86
Recrutements en CDD	1 409	10 734	238	166
% du taux de rotation du personnel	7,1 %	7,82 %	6,8 %	7,7 %
% de la part des recrutements effectués via la mobilité interne	51,4 %	23,79 %	22,4 %	43,8 %
% de la part des collaborateurs ayant eu accès à au moins une formation dans l'année	91,6 %	67,5 %	62 %	90,3 %
% de la part de la masse salariale dédiée à la formation	2,11 %	5,4 %	4,88 %	3,48 %

Promotion de la diversité et de l'égalité professionnelle

ODD concernés



Description du risque

En cohérence avec ses valeurs mutualistes, mais aussi parce qu'ils sont convaincus que la diversité et l'égalité professionnelle constituent de réels atouts pour une entreprise, le Groupe VYV et ses entités ont identifié le risque de manque de diversité et d'inégalité professionnelle comme significatif. Ce risque pourrait se matérialiser en cas de non prise en compte des questions de diversité et d'égalité professionnelle en entreprise.

Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle s'engage depuis plusieurs années en faveur de l'égalité des chances et de l'inclusion de tous. Dès 2010, l'entreprise s'est dotée d'une mission « handicap, égalité des chances et diversité » animant tant au niveau national que local (avec l'appui

d'un réseau de neuf relais égalité des chances et diversité), une politique volontariste. La mutuelle a signé une série d'accords pour formaliser ses engagements : accords en faveur de l'intégration des personnes handicapées, charte du recrutement responsable, charte de la diversité, accord en faveur de l'égalité professionnelle et de la qualité de vie au travail.

Pour déployer ces engagements, Harmonie Mutuelle a également noué plusieurs partenariats avec des acteurs engagés en faveur de l'inclusion : nos quartiers ont du talent, le Tour de France de la diversité, la fondation Agir contre l'exclusion, le laboratoire de l'égalité, les clubs régionaux d'entreprises partenaires de l'insertion ou encore à travers l'accueil de jeunes en service civique. Ces partenariats permettent d'agir concrètement sur les territoires, en faveur de l'inclusion et de la diversité et, au travers d'un dispositif de bénévolat de compétences, de rendre les collaborateurs acteurs de la politique de l'entreprise.

Sur les sujets de handicap, faisant reposer son action sur un accord d'entreprise 2017-2019 en faveur de l'emploi des travailleurs handicapés, Harmonie Mutuelle déploie une politique handicap visant quatre axes prioritaires : le recrutement, l'intégration et le maintien dans l'emploi, la sensibilisation des collaborateurs, et enfin la sous-traitance et le recours au secteur adapté et protégé.

En matière d'égalité professionnelle à tous les niveaux de l'entreprise, l'engagement d'Harmonie Mutuelle s'est concrétisé par un accord d'entreprise en faveur de l'égalité professionnelle et de la qualité de vie au travail (2016-2018) prolongé par un avenant d'un an pour 2019. Cet accord vise à renforcer les actions en faveur de la mixité et de l'accès des femmes et des hommes à tous les métiers et à tous les niveaux de l'entreprise, mais aussi à favoriser une meilleure articulation entre la vie professionnelle et la vie privée. Il prévoit la mise en œuvre de nombreuses actions (de formation, sensibilisation mais aussi de modification des processus de travail) autour de cinq axes prioritaires : la lutte contre les stéréotypes de genre, la mixité interne, l'évolution des parcours professionnels féminins, l'égalité des salaires, l'équilibre vie professionnelle/vie privée et qualité de vie au travail.

MGEN

Afin de marquer son engagement sur le sujet, le Groupe MGEN a signé en 2013 la charte de la diversité et a intégré ses grands principes dans différents accords qui constituent le socle de son action en la matière.

Un accord égalité professionnelle entre les femmes et les hommes (signé en 2011 et rouvert à négociation en 2019) a permis de poser les bases de l'engagement du groupe en analysant notamment de manière comparative la situation professionnelle des femmes et des hommes et en définissant à partir de ces constats différents objectifs et actions en matière de qualification, de promotion professionnelle (avec un objectif de progression du nombre de femmes sur les fonctions d'encadrement), et de rémunération effective (en mettant notamment en place une correction des écarts de rémunération injustifiés). Dans le cadre de cet accord, MGEN a également défini une politique visant une meilleure articulation entre l'activité professionnelle et l'exercice de la responsabilité familiale. Une commission égalité professionnelle du comité central d'entreprise du Groupe MGEN a été instituée afin de suivre l'accord sur toute sa durée d'application et de différentes actions et démarches de sensibilisation et de communication sont mises en œuvre pour l'accompagner.

Sous la coordination de la Mission handicap du groupe, en capitalisant sur le retour d'expérience d'un premier accord (2014/2017), MGEN a renouvelé son engagement pour la période 2018-2020 en signant un nouvel accord concernant les salariés en situation de handicap. Le groupe s'y est engagé à conserver et amplifier les objectifs définis en 2014 à savoir : développer le recrutement de personnes en situation de handicap, contribuer aux parcours éducatifs des jeunes en situation de handicap, développer les achats auprès du secteur adapté et protégé, mettre l'accent sur l'intégration et le maintien dans l'emploi des salariés en situation de handicap, et rendre lisible en interne et en externe les actions engagées en mettant en œuvre des actions de sensibilisation et communication.

Dans l'optique également de prendre en considération les salariés en fin de carrière, MGEN a élaboré en 2018 un protocole d'accord sur les « Mesures de transition activité professionnelle / retraite ». Cet accord marque la volonté du groupe de prolonger les mesures qui étaient prises dans le cadre du dispositif « Contrat de génération » et vise à définir les mesures de transition entre la vie professionnelle et la retraite applicables aux salariés âgés d'au moins 57 ans.

MNT

La MNT au travers de sa direction des ressources humaines est attentive à promouvoir la diversité dans son processus de recrutement, notamment au travers d'un partenariat avec Mozaik RH, cabinet spécialisé dans la diversité et le recrutement de personnes éloignées du milieu de l'emploi. La mutuelle cherche également à équilibrer la pyramide des âges de ses salariés en développant d'une part des dispositifs pour faciliter l'emploi des plus jeunes à travers la promotion de l'alternance et la découverte du milieu professionnel (partenariat avec JOBIRL- Job in Real Life, réseau social solidaire qui connecte la MNT à des jeunes pour des questions ou des propositions de stages découvertes). Elle promeut d'autre part le travail des seniors avec un accord senior qui a pour objectif de maintenir un minimum moyen de 15 % d'emploi pour cette population et organise un dispositif de temps partiel permettant le maintien des cotisations retraite du salarié par l'employeur pour les collaborateurs de 55 ans et plus.

L'exigence réglementaire en matière d'emploi de personnes en situation de handicap constitue le socle sur lequel la MNT construit sa démarche en la matière. Dans ce cadre, la MNT s'est engagée en 2018 à poursuivre ses efforts et actions. Le versement d'une contribution à PIC Formation s'est prolongé. Par ailleurs, en vue des changements réglementaires de 2020, la MNT a formé ses collaborateurs RH ; deux d'entre eux ont donc bénéficié d'une formation spécifique aux travailleurs handicapés lors d'un atelier de sensibilisation organisé par l'ANEM. La MNT choisit également, pour répondre à certains de ses besoins (espaces verts, restauration, centre d'appels saisie de données), d'avoir recours à des ESAT (établissements médico-sociaux qui ont pour objectif l'insertion sociale et professionnelle).

Sur les enjeux d'égalité femme/homme, la MNT établit annuellement un rapport égalité femmes/homme. Présenté au CE (Comité d'Entreprise) ce rapport permet de vérifier l'équilibre salarial femme/homme de la MNT.

Mutex

La direction des ressources humaines de Mutex assure la promotion de la diversité et de l'égalité professionnelle dans l'entreprise. En partant des recommandations d'un groupe de travail interne composé de collaborateurs ayant le rôle de correspondants handicap, elle déploie plusieurs actions liées à l'emploi et au maintien dans l'emploi des personnes en situation de handicap :

- l'embauche de personnes éligibles à la clause d'insertion de pôle emploi (personnes dites « éloignées » de l'emploi), en partenariat avec les services du pôle emploi local (agence de Montrouge),
- la mise en place d'actions de sensibilisation des collaborateurs et des managers tout au long de l'année,
- la participation aux travaux de la mission handicap assurance de la FFA (Fédération Française de l'Assurance) et particulièrement au sujet de l'embauche de personnes en reconversion professionnelle à travers le BTS assurance en alternance.

Dans le cadre d'un accord d'entreprise sur l'égalité professionnelle, la QVT et la déconnexion (valable pour la période 2018 -2021) Mutex travaille également à différents niveaux à la promotion de l'égalité professionnelle :

- en matière d'accès à l'emploi, elle met en œuvre une politique de recrutement interne et externe neutre, fondée sur l'égalité de traitement et sur une stricte application des critères de sélection faisant abstraction du sexe du candidat ou de la candidate. Elle s'engage à embaucher ses collaborateurs à des niveaux de rémunération strictement comparables, quel que soit leur genre et à veiller à ce que des écarts ne pouvant s'expliquer par des

critères objectifs ne se créent pas dans le temps. Si de tels écarts étaient relevés une enveloppe budgétaire visant à les corriger est prévue dans le cadre de l'accord,

- sur les enjeux d'évolution professionnelle : Mutex vise à proposer des évolutions de carrière identiques à tous les collaborateurs, quel que soit leur sexe et leur temps de travail. Elle prend en compte dans l'accompagnement des parcours la nécessité de mixité dans l'entreprise en assurant un suivi de la sur-représentation de l'un ou l'autre sexe dans certains métiers,
- en matière d'accès à la formation professionnelle, Mutex s'attache à rappeler aux responsables hiérarchiques la nécessité de proposer ces actions de manière identique à tous les collaborateurs.

Ces différents engagements sont suivis en interne par une commission de suivi annuelle des actions et des indicateurs en faveur de l'égalité professionnelle, composée de la direction et des organisations syndicales signataires de l'accord.

Indicateurs clés de performance

	Harmonie Mutuelle		MGEN		MNT		Mutex	
	H	F	H	F	H	F	H	F
Employés (nb)	102	1 130	461	2 119	100	428	73	186
Employés (%)	8 %	92 %	17,9 %	82,1 %	19 %	81 %	28,2 %	71,8 %
Techniciens / agents de maîtrise (nb)	463	2 126	324	1 392	63	200	na	na
Techniciens / agents de maîtrise (%)	18 %	82 %	18,9 %	81,1 %	24 %	76 %	na	na
Cadres (nb)	469	495	282	594	140	191	145	190
Cadres (%)	49 %	51 %	32,2 %	67,8 %	42 %	58 %	43,3 %	56,7 %
Cadres dirigeants (nb)	na	na	7	3	16	7	6	9
Cadres dirigeants (%)	na	na	70 %	30 %	70 %	30 %	40 %	60 %
Harmonie Mutuelle n'opère pas de distinction cadre/cadre dirigeant. Mutex ne possède aucun salarié technicien/agent de maîtrise.								
Taux d'emploi global de personnel en situation de handicap (%)	8,29 %		6,78 %		6,60 %		6,95 %	
Résultat de l'index de l'égalité femmes-hommes (/100)	92		83		80		nc	

Qualité de vie au travail

ODD concernés



Description du risque

En cohérence avec leurs valeurs mutualistes, le Groupe VYV et ses entités ont identifié le risque de qualité de vie au travail insuffisante comme significatif. Ce risque pourrait se matérialiser en cas de mauvaise prise en compte des risques psycho-sociaux auxquels des salariés seraient exposés ou de développement insuffisant de pratiques visant à favoriser pour chacun un bon équilibre entre vie professionnelle et personnelle.

Harmonie Mutuelle

Dans le cadre d'une démarche globale de prévention de santé au travail, la direction des ressources humaines d'Harmonie Mutuelle identifie le sujet des risques psycho-sociaux comme un élément d'étude prioritaire dans le cadre du Document Unique d'Évaluation des Risques, en lien avec les services de médecine

du travail. L'entreprise a mis en place en 2015 une charte de prévention des situations de harcèlement et violence au travail, annexée au règlement intérieur de l'entreprise ainsi que différentes mesures d'accompagnement. L'objectif de ces actions est triple : anticiper les risques et agir durablement sur les facteurs de harcèlement et de violence au travail, définir un cadre précis pour prévenir les situations de harcèlement et la procédure à suivre lors d'une situation présumée, et enfin communiquer en interne sur l'existence de la charte et de la procédure d'accompagnement. Un groupe de travail paritaire multi disciplinaire a été constitué en 2019 afin de partager en interne les bonnes pratiques et proposer des actions à mettre en place pour diminuer les risques psycho-sociaux.

Afin de résoudre de manière précoce les situations présumées de harcèlement ou de violence au travail, six instances de médiation ont été constituées en interne depuis 2015. Ces dernières visent à donner les moyens à chaque collaborateur de faire connaître une situation de travail problématique qu'il subit ou dont il est témoin, dans le respect et la protection des parties impliquées.

Un service social a également été mis en place en 2018 pour les collaborateurs. Un interlocuteur dédié intervenant dans le respect du secret professionnel, et s'adaptant à la législation sociale en vigueur et à la réglementation de l'entreprise répond à l'ensemble des problématiques personnelles du salarié autour de cinq domaines d'intervention : famille, logement, budget, santé, handicap.

Avec l'allongement de la vie professionnelle, la prévention de l'usure professionnelle devient une question centrale pour la mutuelle. Pour cette raison, Harmonie Mutuelle a choisi d'inscrire ce sujet dans le cadre de son accord sur la gestion de l'emploi, des compétences et des parcours professionnels. Il adresse l'accompagnement des salariés afin qu'ils restent compétents et motivés tout au long de leur vie professionnelle.

Pour favoriser la reprise de travail d'un salarié après un arrêt de travail long un service d'accompagnement a été mis en place en 2018. Il s'agit d'accompagner avec différentes actions (soutien psychologique, accompagnement social, activité physique adaptée, accompagnement motivationnel, diagnostic reprise du travail) le salarié et son environnement professionnel pendant la période d'arrêt et à la reprise de poste, pour que celle-ci se passe dans des conditions favorables et pérennes.

Pour faciliter la conciliation vie professionnelle et vie personnelle de ses collaborateurs, dont les salariés aidants et parents, Harmonie Mutuelle propose des mesures concrètes. Une des réponses adoptées consiste, après un accord expérimental conclu pour un an en 2017 à proposer le télétravail à certains salariés (en prévoyant une extension progressive du périmètre des personnes éligibles). En parallèle de cette généralisation du télétravail, la direction des ressources humaines travaille à la diffusion de bonnes pratiques sur le droit à la déconnexion. Harmonie Mutuelle développe aussi une politique de parentalité prenant la forme de différents services fournis à ses salariés (berceaux réservés en crèches avec l'offreur de soins et de services VYV Care, service d'aide aux devoirs en ligne assuré par un prestataire spécialisé, prise en charge des frais de garde d'enfants dans le cas où un salarié est en formation sur des horaires atypiques). Les collaborateurs sont aussi eux-mêmes acteurs de la politique sociale et font vivre la solidarité chez Harmonie Mutuelle au travers de dispositifs permettant le don solidaire de journées de RTT à des collègues aidants familiaux, mais aussi la plateforme interne « la santé des aidants » qui organise une entraide communautaire entre salariés aidants familiaux et leurs autres collègues non-aidants.

Dialogue social

En 2018 plusieurs accords ayant des impacts sur la performance économique et les conditions de travail des salariés ont été signés au sein d'Harmonie Mutuelle :

L'accord sur la gestion des emplois, des compétences et des parcours professionnels (GPEC) en décembre 2018, a pour objectif dans un environnement marqué par l'ampleur et une accélération de changements sociétaux (évolutions technologiques, économiques et sociales), de déterminer les schémas d'évolution

des métiers de l'entreprise et les compétences à renforcer prioritairement avec une forte attention sur les compétences transversales ; d'évaluer les parcours professionnels à privilégier en tenant compte des besoins stratégiques de l'entreprise ; d'accompagner les salariés afin qu'ils soient acteurs de leur évolution professionnelles en s'interrogeant sur leur champ de possibles professionnels, leurs aptitudes et leurs compétences afin d'aboutir à la définition d'un plan de développement de leur employabilité ; d'accompagner la mobilité géographique et le changement de résidence liés à une mobilité professionnelle ; de développer l'approche intergénérationnelle notamment dans le cadre des aménagements de fin de carrière.

L'accord conclu dans le cadre des négociations annuelles obligatoires 2018 (NAO) en mars 2018 a conduit au réexamen des principes de protection sociale complémentaire dans l'objectif de les rendre plus pertinentes au regard des besoins réels des salariés eu égard aux évolutions de la réglementation et des dispositions conventionnelles (contrats « santé », « prévoyance », « sur-retraite »). A également été acté une approche différenciée des revalorisations collectives et le renforcement de la dotation aux activités sociales et culturelles du comité d'entreprise.

L'avenant à l'accord en faveur de l'égalité professionnelle et de la qualité de vie au travail 2016-2018 de décembre 2018 réaffirme la démarche volontariste et proactive d'Harmonie Mutuelle, portant sur la diversité et le refus des discriminations, ainsi que le développement des compétences et l'épanouissement des salariés (considérant que ceux-ci sont également un facteur de performance de l'entreprise et d'innovation). Il permet une meilleure prise en compte des dispositions finales de la loi « avenir professionnel » et de ses décrets d'application tout en poursuivant la dynamique existante depuis l'accord initial notamment : mesures d'ajustement et de rattrapage salarial ; dons de jours de repos aux aidants familiaux ; congés exceptionnels supplémentaires dans le cas d'enfant en situation de handicap ou atteint d'affection de longue durée (ALD).

MGEN

Le Groupe MGEN déploie différentes actions en matière de qualité de vie au travail au travers d'accords signés avec ses partenaires sociaux. Son département santé conditions de travail et QVT au niveau de la DRH Groupe - relations & affaires sociales - a pour objectif de conseiller les directions sur l'accompagnement des situations de terrain potentiellement problématiques, de procéder à l'analyse consolidée de ces situations afin d'agir à titre préventif et de veiller à la mise en œuvre et au suivi des plans d'actions.

En 2011, dans un accord concernant la qualité de vie au travail et la prévention des risques psychosociaux (qui sera renégocié en 2019), MGEN a installé un observatoire paritaire de la qualité de vie au travail et de la prévention des risques psychosociaux qui est régulièrement informé du bilan des actions de soutien psychologique en urgence.

Différentes autres mesures ont été déployées à la suite de cet accord. Ainsi un dispositif interne de détection, d'écoute et d'accompagnement des salariés en difficulté reposant sur la mission qualité de vie au travail et prévention des risques psychosociaux a été installé en parallèle d'un dispositif externe d'écoute et d'accompagnement psychologique. Ce dernier opéré par l'IAPR est accessible aux salariés 24h/24 et 7 jours/7, afin de leur offrir l'écoute et les conseils de psychologues en cas de situations de stress ou de mal être au travail. En plus, pour accompagner ses collaborateurs dans leurs moments de vie difficiles (problèmes de budget, de logement, de santé/handicap, familial ou au travail) MGEN met à leur disposition un dispositif permettant une mise en contact directe et gratuite avec un réseau d'assistants sociaux (RESSIF).

Le Groupe MGEN, signataire de la charte de la parentalité en entreprise développe également des mesures visant à favoriser l'équilibre entre la vie personnelle et la vie professionnelle de ses collaborateurs. Il a ainsi mis en place des mesures complémentaires pour encourager et accompagner les parents : réduction du temps de travail en période prénatale, congé maternité allongé et mieux

indemnisé, congé de paternité et d'accueil de l'enfant rémunéré, maintien du lien avec l'entreprise, entretien de parentalité systématique au retour du congé, jours enfants malade rémunérés, heures pour accompagner un enfant ou un proche hospitalisé, CESU pour les gardes d'enfants à domicile, rémunération partielle du congé de solidarité familiale, dispositifs au travail permettant de concilier vie professionnelle et personnelle (aménagement des horaires de réunion et des temps de formation).

Toujours dans une logique de recherche d'équilibre entre vie professionnelle et personnelle, dans le cadre de sa nouvelle organisation territoriale, MGEN travaille à mieux organiser et aménager les déplacements professionnels et le temps de travail des publics impactés.

En dernier lieu, le Groupe MGEN a conclu en 2017 un accord installant le télétravail à titre expérimental. Certaines innovations facilitant la vie et améliorant le confort des collaborateurs sont également mises en place sur certains grands sites (salles de sport-santé au siège et à Montpellier), service de conciergerie d'entreprise à Paris.

Dialogue social

En 2018, plusieurs accords ayant des impacts sur la performance économique et les conditions de travail des salariés ont été signés au sein du Groupe MGEN :

Un protocole d'accord sur la gestion des emplois et des parcours professionnels met en œuvre un dispositif qui assure la cohérence entre les orientations stratégiques de l'entreprise et la gestion qualitative et quantitative des effectifs.

Un protocole d'accord relatif aux modalités de calcul et de versement de la prime décentralisée a défini les modalités de versement d'une prime reposant sur le présentisme entrant dans le dispositif conventionnel de la FEHAP.

Un avenant au protocole d'accord relatif aux titres restaurant a modifié la valorisation du titre restaurant.

Un protocole d'accord relatif aux mesures de transition activité professionnelle retraite au sein du Groupe MGEN a mis en œuvre différents dispositifs facilitant la transition vie professionnelle/retraite.

Un protocole d'accord relatif à la prorogation des mandats de représentants du personnel de l'UES MGEN a prorogé les mandats de représentants du personnel dans l'attente de la négociation reconfigurant les nouvelles instances de dialogue social.

Un protocole d'accord relatif à l'intéressement au sein des entités juridique de l'UES MGEN a défini les modalités de mise en œuvre du dispositif d'intéressement.

Un avenant au protocole d'accord relatif à la mobilité au sein de l'UES MGEN a modifié les modalités de gestion de l'emploi et des parcours professionnels des salariés du Groupe MGEN ainsi que les mesures d'accompagnement de la mobilité géographique.

MNT

Depuis 2017, la direction des ressources humaines de la MNT met en œuvre une politique de prévention des risques psychosociaux (RPS) en collaboration avec les membres du CHSCT. Cette politique vise à mettre en place des outils de diagnostic, de formation et de traitement des situations pouvant être sources de RPS, ce en concertation avec le service prévention et action sociale et en articulation avec la politique de qualité de vie au travail.

En matière de qualité de vie au travail, la MNT déploie différentes actions pour répondre à trois grands objectifs : améliorer le bien-être au travail, outiller les managers et les salariés touchés pour qu'ils puissent mieux gérer les situations difficiles, et permettre aux salariés de devenir davantage acteurs en matière de santé et de bien-être et les sensibiliser aux enjeux de santé publique.

- Depuis 2015 une formation sur la gestion des situations difficiles en vente est organisée pour les salariés exposés, notamment à l'accueil du public en agence.
- Une ligne d'écoute active 24/24h propose aux salariés qui en ont besoin un accompagnement individualisé leur permettant de

mieux faire face aux situations difficiles de leur vies professionnelle et/ou personnelle.

- Depuis mars 2018, la MNT organise une ou deux fois par an, en lien avec l'association Kiné France Prévention, des séances individuelles d'étude de poste, avec un bilan individuel préventif et des conseils personnalisés de confort et santé au bureau, effectuées par un groupe de kinésithérapeutes.
- La mutuelle conduit également des actions de sensibilisation de l'ensemble de ses collaborateurs aux risques routiers en partenariat avec ACTA prévention, et conjointement avec son CHSCT. Elle met ainsi à disposition une fois par mois des modules vidéo sur les bonnes règles de conduite et les dangers routiers, et veille à rappeler régulièrement les bons usages de la conduite en toute sécurité.

Pour compléter ces actions, en 2019 un plan d'actions en cas d'événement grave sur site a été mis en place et un outil de diagnostic a été déployé pour détecter les facteurs de risques psychosociaux sur lesquels agir pour améliorer le bien-être des salariés.

Pour la MNT, la conciliation vie professionnelle et vie personnelle est un enjeu clé de sa performance. Dans cette optique, elle a mis en place plusieurs outils visant à accroître l'engagement et la satisfaction des collaborateurs dans l'emploi, et ainsi permettre une meilleure efficacité.

Ainsi à la suite d'une expérimentation sur le télétravail conduite en 2018, de nouvelles négociations sur le sujet ont abouti en 2019 à une charte visant à généraliser cette pratique en 2020. En parallèle, des négociations ont également été engagées en 2017 pour garantir aux salariés un droit à la déconnexion. En plus, afin d'améliorer le confort de ses collaborateurs, la MNT leur propose depuis janvier 2019 de bénéficier des services d'une conciergerie d'entreprise.

Dialogue social

En 2018, (accord d'entreprise du 28 juillet 2018 portant sur les mesures relatives aux salaires) le dialogue social de qualité entretenu par la MNT avec ses partenaires sociaux et ses instances représentatives du personnel a abouti à la signature d'accords d'entreprise.

Deux mesures ont été signées. L'une portant sur l'augmentation de la RMAG (Rémunération Minimale Annuelle Garantie) ; afin de maintenir le pouvoir d'achat des collaborateurs, la RMAG a été revalorisée de 1,1 % pour l'ensemble du personnel. Et la seconde concernant la prime logement, avec une revalorisation de 2 points.

Mutex

La direction des ressources humaines de Mutex vise à assurer à différents niveaux une bonne conciliation entre la vie professionnelle et la vie privée de ses salariés et prend différents engagements en la matière dans l'accord d'entreprise du 16 avril 2018 « L'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la QVT et la déconnexion ».

Pour ce faire, elle met en œuvre différents dispositifs. Le télétravail constitue un axe important de cet engagement (avec un objectif d'avoir en 2021 20 % de l'effectif en télétravail, selon la proportion cadres/non-cadres). En parallèle Mutex a élaboré une politique visant à garantir à ses salariés un droit à la déconnexion. L'entreprise s'engage également à prendre des mesures permettant à ses collaborateurs de faciliter l'aménagement de leur temps de travail (horaires variables, temps partiel, aménagement des jours de RTT) et à sensibiliser ses équipes au sujet des horaires des réunions internes (pas de réunion débutant au-delà de 18h en semaine et 17h le vendredi).

En 2014 et 2015, la commission « qualité de vie au travail » ainsi que le CHSCT ont mis en place une procédure visant à traiter les signalements de cas pouvant s'apparenter à du harcèlement moral. La procédure repose sur une enquête préalable puis, si le supposé harcelé confirme son signalement, une enquête de direction contradictoire est conduite. Cette procédure intégrée dans le document unique de l'entreprise n'a pas eu à être mobilisée en 2018.

Dialogue social

En 2018, plusieurs accords ayant des impacts sur la performance économique et les conditions de travail des salariés ont été signés au sein de Mutex :

- un accord portant rénovation du dialogue social chez Mutex a permis d'adapter les instances représentatives du personnel aux nouvelles ordonnances Macron,
- un accord portant sur l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, la QVT et la déconnexion vise selon plusieurs dispositions à maintenir l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, à prolonger différentes actions en faveur de la qualité de vie au travail réalisées et à rendre effectif le droit à la déconnexion,
- un accord portant sur les rémunérations a traité de la question des rémunérations effectives et installé un dispositif de prime exceptionnelle « pouvoir d'achat ».

Indicateurs clés de performance

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	Mutex
Absentéisme total	nc	10,4 %	6,72 %	7,92 %
dont pour maladie-accident de travail	5,1 %	6,59 %	5,52 %	4,78 %
dont pour maternité, congé parental et congés familiaux	nc	2,53 %	1,20 %	3,14 %

Rechercher un impact positif sur les territoires

Ancre territorial et empreinte sociétale

ODD concernés



Description du risque

En cohérence avec leurs valeurs mutualistes et avec les attentes de leurs adhérents présents sur tout le territoire, le Groupe VYV et ses entités ont identifié le sujet le risque de déconnexion avec la vie économique et sociale de leurs territoires d'opération comme significatif. Ce risque pourrait se matérialiser si les entreprises ne développaient pas une politique équilibrée d'engagement au niveau local visant à avoir un impact social et économique positif.

Groupe VYV

Les différentes entités du Groupe VYV possèdent des établissements sur tout le territoire français métropolitain et extra-métropolitain et emploient 40 000 collaborateurs. Certains sites (de VYV Care en particulier) contribuent de manière déterminante à l'emploi et à l'économie locale.

Les équipes achats d'Harmonie Mutuelle, MGEN et MNT ont été réunies pour former la direction achats groupe, rattachée au Groupe VYV et au service des structures qui le composent. Une politique d'achat responsable, qui couvrira notamment la question de la contribution à l'économie locale et aux territoires, le recours au secteur adapté et protégé et la lutte contre le travail dissimulé, est en cours de rédaction et devrait être publiée au cours de l'année 2019. En attendant, différentes pratiques visant à créer de l'activité économie au niveau local et national sont en place :

- globalement, pour tous les achats, lorsque cela est possible (offre disponible, tarifs compétitifs) des fournisseurs français ou opérant sur le territoire français sont privilégiés,
- les approches d'intégration de critères extra-financiers dans les appels d'offres sont adaptées en fonction de la nature des contrats : les fiches fournisseurs contiennent des éléments sur les politiques RSE qu'ils mettent en place, ces éléments peuvent être pris en compte pour partie (5 % - 10 % environ) dans l'évaluation des réponses aux appels d'offres,
- pour le recours aux secteurs adaptés et protégés, lorsqu'un contrat mis en place localement avec le secteur adapté et protégé est identifié par l'une des entités du groupe, il est exclu du périmètre d'application d'éventuels contrat groupe sur le même type de prestations. Par ailleurs, le système d'information achats en cours de déploiement permettra de suivre le taux de recours au secteur protégé.

Harmonie Mutuelle

L'ancrage territorial et la mise en œuvre d'actions de proximité est l'un des engagements de la politique de responsabilité sociétale d'Harmonie Mutuelle. La mutuelle, ancrée historiquement sur les territoires, a la volonté de développer sa présence, son rayonnement et son action citoyenne régionale. L'ancrage territorial a été évalué comme l'un des points forts de la performance sociétale d'Harmonie Mutuelle dans le rapport d'audit du Label Engagé RSE de l'AFNOR. Les six régions managériales, et les comités de direction régionaux pilotent la mise en œuvre de la politique de développement et de service aux adhérents et animent l'engagement sociétal de proximité en coordination avec les élus des 49 territoires politiques.

La politique d'ancrage local se concrétise par le maintien de pôles d'activités et de compétences importants sur les territoires historiques et participe au maintien de l'emploi local tout en visant l'amélioration de l'efficacité opérationnelle et la qualité de relation aux adhérents

En plus, dans chaque région managériale, un pôle environnement de travail et patrimoine met en œuvre les programmes d'aménagements ou maintenance des locaux administratifs et commerciaux en s'appuyant sur des fournisseurs et entreprises de proximité, y compris des entreprises du secteur adapté et protégé.

Les régions et territoires politiques ont en charge le développement du rayonnement local les partenariats et l'implication auprès de l'écosystème local, notamment par une présence et des relations dans et avec différentes instances (ESS, CCI, chambre des métiers, chambre d'agriculture, mairies et clubs d'entreprises locaux) notamment pour favoriser l'entreprenariat et l'émergence de nouvelles entreprises locales.

Sur chacun des territoires politiques, une commission partenariats composées d'élus soutient et coopère à l'animation d'événements et d'initiatives des associations locales dans de nombreux domaines (sport, santé, nutrition, culture, handicap et autres).

La Fondation Harmonie Solidarité décline également son appel à projet de façon régionale en s'appuyant sur une organisation d'élus mutualistes locaux afin de soutenir des projets innovants au bénéfice des personnes déficientes sensorielles jusqu'à fin 2018. En 2018 la fondation a fêté ses 20 ans d'existence et comptabilisé plus de 870 projets soutenus partout sur le territoire.

MGEN

L'organisation du Groupe MGEN repose historiquement sur son ancrage territorial. Présent localement au travers de 102 sections départementales, MGEN répond en proximité aux besoins et aux attentes de ses adhérents. C'est aussi à cet échelon local que sont élus les comités de section regroupant des représentants des adhérents. La vie démocratique de la mutuelle est ainsi irriguée et vivifiée par l'échelon local. Une récente organisation faitière en 16 régions permet en outre de renforcer ce maillage territorial et d'accroître les synergies locales.

Cet ancrage est par ailleurs consolidé par l'ensemble des autres implantations MGEN, liées à la diversité des activités du groupe, acteur global de santé : 57 services de soins et d'accompagnement mutualistes, 26 espaces mutuels, 10 centres de gestion, 5 centres de contacts, 3 centres informatiques et 1 siège national. Au total ce sont près de 10 000 salariés, 3 500 militants (élus ou détachés) et plusieurs milliers de correspondants en établissement scolaire qui font vivre la réalité de cet ancrage territorial, métropolitain et extra-métropolitain.

Acteur majeur de l'économie sociale et solidaire, le Groupe MGEN est donc, par nature mutualiste et par conviction, engagé dans les territoires et auprès de l'ensemble de ses parties prenantes. Au quotidien, il s'attache à identifier et valoriser des initiatives territoriales développées dans le champ de l'innovation sociale, car ce sont elles qui sont les plus pertinentes face à la réalité des besoins des populations.

MNT

Avant même que la question de la France périphérique ne devienne une préoccupation partagée par tous, la MNT, visant toujours le meilleur service à l'ensemble des populations, a toujours eu pour parti pris de maintenir et développer sa présence dans tous les bassins d'emplois et sur tout le territoire, hexagonal et ultramarin en s'inscrivant ainsi en opposition à la tendance observée de regroupement des services publics et des emplois dans les grandes métropoles. Sa vocation à accompagner tous les agents de la fonction publique territoriale sans aucune exception contribue à inscrire dans son ADN le respect de la diversité géographique de son implantation. Pour ce faire, la MNT dispose d'un maillage territorial fort, avec plus de cent points de contacts en métropole et dans les zones ultramarines. Elle veille au travers de ce réseau à maintenir un niveau de prestations identique sur l'ensemble du territoire pour les zones rurales et péri-urbaines à travers ses responsables de développement.

Grâce à sa connaissance du terrain et à sa présence auprès des agents des services publics locaux, la MNT renforce ses liens en s'appuyant sur un réseau de militants actifs.

En effet, poursuivant sa volonté de ne pas limiter son militantisme à ses sujets internes et de gouvernance, la MNT travaille à diversifier ses formes d'engagement militant, en mettant ses énergies au service de causes territoriales. Ainsi les militants MNT sont également actifs pour sensibiliser les décideurs publics aux enjeux de santé au travail dans les collectivités et défendre ainsi les intérêts des agents territoriaux qu'ils représentent. Sur d'autres sujets, les sections MNT, travaillent historiquement avec les différents acteurs politiques, publics, économiques, syndicaux et associatifs de leurs territoires pour nouer des partenariats visant à conduire des actions sur des sujets très variés (organisation de course pour promouvoir l'activité physique et sportive, promotion d'actions de prévention pour la santé...). Afin d'encourager cette dynamique, la MNT a développé en 2018 la plateforme Mobiliz ; celle-ci permet aux militants de renseigner et localiser les actions qu'ils mènent sur le territoire et donner aux adhérents volontaires – notamment au travers d'une fonctionnalité de débat en ligne – les outils leur permettant de rejoindre ces actions.

Mutex

Mutex, n'exerçant pas une activité directe au niveau des territoires et n'organisant pas d'actions militantes, n'est pas exposé au même titre que les entités mutualistes à ce risque. Il est considéré pour elle comme non significatif.

Si les risques de Mutex sont essentiellement souscrits sur le périmètre du territoire métropolitain, l'entreprise a sollicité en 2018 l'extension de ses agréments à Monaco et aux collectivités d'outre-mer.

Indicateurs clés de performance

	Harmonie Mutuelle	MGEN	MNT	Mutex
% de départements français couverts par au moins une agence, section ou autre lieu de contact avec le public	75 %	100 %	84 %	na

Maîtrise de l’empreinte environnementale

ODD concernés



Description du risque

Le Groupe VYV attache une grande importance à son impact environnemental. Même si l’analyse des principaux risques extra-financiers du groupe et de ses entités n’a pas fait ressortir cet enjeu de manière significative, au regard des activités du groupe, il souhaite présenter publiquement ses actions en la matière.

Harmonie Mutuelle

Dès la définition de sa politique de RSE, Harmonie Mutuelle a fait de l’impact environnemental de ses activités un sujet de préoccupation. Sur la base d’un bilan des émissions de gaz à effet de serre réalisé en 2014 et mis à jour en 2018 (sur les scopes 1&2 le bilan de l’entreprise s’élève à 4 359 teq CO₂ soit 10 % de moins par rapport à 2013), les principaux postes d’émission de gaz à effet de serre ont été identifiés : véhicules, déplacements professionnels et domicile-travail des salariés, bâtiments, papier, énergie, placements, achats. À la suite de ce bilan, un plan environnement a été élaboré en concertation avec les directions concernées. Ce plan est mis à jour annuellement au cours d’échanges avec les responsables patrimoines et logistiques et les acteurs relais des six régions Harmonie Mutuelle. Parallèlement, des objectifs datés et chiffrés ont été déterminés pour horizon 2019 sur les sujets de déplacements professionnels (- 20 %), de consommation de papier (réduction de 30 % des flux de prestations; + 25 % d’adhérents inscrits aux relevés en ligne, soit 20 % de réduction de la consommation papier, d’achats responsables et de tri des déchets (100 % des sites trient et collectent le papier). Pour atteindre ces objectifs différents plans d’actions ont été mis en place :

- déplacement : domicile/travail : sensibilisation au co-voiturage via une plateforme, tableau de bord des déplacements, accord télétravail, indemnités kilométriques vélo. Lancement de plan de mobilité sur plusieurs des principaux sites Harmonie Mutuelle, en concertation avec les municipalités,
- papier : réorganisation et aménagement du parc d’imprimantes communes et sensibilisation des utilisateurs ; mise à disposition des collaborateurs d’un outil individuel de suivi des impacts environnementaux de ses impressions (watchdoc),
- énergie : rationalisation et rénovation du parc immobilier intégrant des critères d’isolation et d’éclairage notamment contrat de fourniture 100 % énergie verte,
- achats : procédure intégrant des critères RSE (sociaux, sociétaux et environnementaux).

MGEN

Pour MGEN, la performance économique ne saurait être envisagée sans prise en compte de l’efficacité environnementale. En ce sens, le groupe met en œuvre depuis plusieurs années une politique environnementale ayant pour objectifs la réduction de ses propres impacts, mais aussi la sensibilisation de ses parties prenantes internes et externes aux enjeux de la transition écologique.

Trois piliers d’action structurent le fonctionnement écoresponsable de l’entreprise, sur la base d’une association de l’ensemble des acteurs issus de tous les métiers et de tous les territoires.

- D’une part, la réduction des consommations d’énergie du parc immobilier, qui passe notamment par la poursuite du « Schéma directeur énergétique » (plan d’amélioration de la performance énergétique) initié en 2012. Celui-ci se décline selon une stratégie en trois axes :

- la diminution de la consommation énergétique du parc de santé de - 40 % d’ici 2025 ;
- l’affranchissement du fioul comme source d’énergie ;
- l’amélioration du confort des occupants.
- D’autre part, la réduction des déplacements. Une « politique mobilités » a été en ce sens définie en 2018 et suivra un développement progressif dont le premier temps portera sur l’expérimentation d’un service double de copiétonnage/covoiturage.
- Enfin, la responsabilisation de la consommation, pour laquelle un accent est mis sur le papier via le déploiement d’une politique *ad hoc*.
- L’éducation à l’environnement constitue en outre un levier d’action fort et pérenne. MGEN est en effet partenaire depuis plusieurs années de programmes nationaux de sensibilisation dans les établissements scolaires (programme Eco-Ecole mis en œuvre par l’association Teragir) ainsi que dans les établissements du supérieur (le Tour de France « Agir Ensemble » en lien avec ces établissements, la conférence des présidents d’universités, la conférence des grandes écoles, les villes universitaires, l’Ademe et les CROUS notamment).

La maîtrise de l’empreinte environnementale passe en outre par le suivi d’une politique d’investissement responsable (cf. partie 3.4) et le développement croissant d’un dispositif de prévention portant sur la santé environnementale.

MNT

Sur base d’un bilan des émissions de gaz à effet de serre effectué sur l’année 2014 (qui mettait en évidence un total « scopes 1&2 » de 560 teq CO₂ d’émissions de gaz à effet de serre), la MNT a mis en place différentes mesures d’efficacité environnementale.

Au sein de ses 94 agences présentes sur tout le territoire, différentes mesures d’efficacité énergétique (éclairage LED, panneaux rayonnants pour le chauffage) sont prises lors des travaux de rénovation par la direction environnement de travail. Le comité exécutif a également souhaité développer le recours à l’énergie verte pour l’approvisionnement de ses sites. Ainsi, il a été décidé fin 2018 d’approvisionner les six plus gros sites de l’entreprise, dont son siège social, avec de l’électricité produite par Enercoop, coopérative de production d’énergie verte et citoyenne. La MNT travaille également au déploiement de quelques actions visant à limiter la production de déchets inutiles (sensibilisation aux tri, fontaines à eau en réseau pour les nouveaux sites).

Des imprimantes multi fonction printer continuent à être déployées sur l’ensemble des sites et à être paramétrées par défaut pour des impressions recto/verso et en N&B, afin de limiter la consommation de papier et d’encre.

De plus, la MNT veille à ce que sa flotte automobile en location utilise du carburant essence pour un impact réduit (par rapport aux véhicules diesel) sur la qualité de l’air.

Dans ses achats enfin, la MNT est attentive à la prise en compte de critères environnementaux et sociaux dans ses appels d’offres, notamment pour ses achats d’imprimés. Enfin, afin d’inciter toutes ses parties prenantes à adapter leurs comportements, différentes actions de sensibilisation sont régulièrement déployées via tous les canaux de communication de l’entreprise.

Mutex

Mutex, entreprise de taille intermédiaire avec moins de 600 collaborateurs, opère sur le secteur de l’assurance de personnes et ses activités sont regroupées depuis 2018 sur un seul site à Chatillon au sein d’un immeuble valorisé par deux certifications :

- HQE en exploitation,
- BREEAM « In-Use » (Asset Performance, Building Management).

Autant d’éléments qui limitent son impact environnemental direct.

Les résultats et le plan d’action du bilan gaz à effet de serre réalisé en 2013 et actualisé en 2016 mettant en évidence que l’activité de Mutex (scope 1&2) a généré 141 teq CO₂ (en baisse de 20 % par

Note méthodologique

rapport au premier bilan). Ces conclusions et différents plans d'actions en découlant ont été partagés avec l'ensemble des collaborateurs et sont en cours de déploiement :

- une sensibilisation du personnel et de la société de nettoyage a été réalisée sur les enjeux d'économies d'énergie et autres éco-gestes (éclairages, matériels y compris informatiques, gestion maîtrisée du chauffage/climatisation...),
- la mise en place de mesures d'efficacité énergétique et relatives au déchet dans le bâtiment (définition des plages d'éclairage, points de consigne chauffage/climatisation, poubelles double bac pour le tri du papier et des autres déchets...),
- la rationalisation de la flotte automobile (location de véhicules à faible émission de CO₂, actions de sensibilisation à l'écoconduite),
- la prise en compte des politiques RSE des principaux fournisseurs dans les décisions d'achats,
- une attention sur la qualité de production des imprimés de communication.

Périmètre de la DPEF

Périmètre de reporting

Présentation du périmètre du groupe

Le Groupe VYV est un groupe prudentiel au sens de Solvabilité 2 : Il exerce une influence dominante sur les décisions des organismes affiliés. Cette influence se traduit par :

- une convention d'affiliation régissant ses statuts et ses relations avec ses affiliés,
- la mise en place d'un système de gestion des risques au niveau du groupe, incluant les fonctions clés et politiques associées et une déclinaison des politiques de gestion des risques du groupe par ses entités.

Le groupe est caractérisé par des relations financières fortes et durables avec différentes entités, la mise en place d'un mécanisme de solidarité financière en étant l'illustration. Par ailleurs, compte-tenu de son caractère prudentiel, le Groupe VYV établit les comptes combinés, le bilan prudentiel et le rapport annuel sur la gestion du groupe et se soumet au contrôle de l'ACPR.

En 2018, le Groupe VYV se compose des quatorze entités suivantes :

- l'UMG Groupe VYV
- Huit entités affiliées, relevant du Livre II du Code de la mutualité : Harmonie Mutuelle, MGEN, MGEN Filia, MGEN Vie, MNT, Harmonie Fonction Publique, MGEFI, Mutuelle Mare-Gaillard.
- Cinq entités non affiliées pour lesquelles existent des liens de combinaison ou capitalistiques avec l'UMG Groupe VYV :
 - Trois filiales assurantielles :
 - Mutex SA, détenue à 51 % par Harmonie Mutuelle et intégrée globalement aux comptes du groupe,
 - Sphéria Vie SA, détenue à 100 % par Harmonie Mutuelle et intégrée globalement aux comptes du groupe,
 - Parnasse Garanties, détenue à 20 % par MGEN et mise en équivalence dans les comptes du groupe,
 - une filiale financière : Egamo SA, société de gestion d'actifs détenue à 64 % par la famille MGEN.
 - Deux structures assurantielles combinées :
 - RMA, contrôlée par Harmonie Mutuelle,
 - UHM, contrôlée par Harmonie Mutuelle.

Par ailleurs, l'UMG Groupe VYV exerce son influence dominante sur 100 entités du Groupe VYV qui ne sont pas dans le périmètre prudentiel mais dans le périmètre combiné.

Le périmètre combiné du Groupe VYV regroupe :

- le périmètre prudentiel, détaillé précédemment,
- les activités de soins et d'accompagnement (au travers notamment de VYV Care),
- les autres activités (notamment les SCI).

Périmètre de déclaration

La première DPEF porte sur les entités de l'UMG obligées par la réglementation (MGEN, Harmonie Mutuelle, MNT, Mutex) étant également celles à l'origine de risques extra-financiers les plus importants.

Dans un souci de transparence et de cohérence vis-à-vis des ambitions de sa politique de développement durable, la déclaration recouvre également de manière volontaire en termes d'analyse des risques certaines autres entités du périmètre consolidé ou combiné groupe. Pour ces entités, les politiques, diligences et résultats ne sont pas systématiquement présentés dans la déclaration.

- L'UMG Groupe VYV
- Les autres mutuelles composant le groupe MGEN
- Harmonie Fonction Publique
- RMA
- VYV Care, l'union de livre III qui structure plus de 1000 établissements de soins et de services et structures diverses couvrant 17 métiers.

La déclaration ne couvre pas le périmètre de l'UGM VYV Coopération.

Pour l'UMG Groupe VYV, les différentes activités développées par le groupe s'exercent quasiment intégralement sur le territoire français.

Pour VYV Care, les différentes activités du groupe s'exercent uniquement sur le territoire français.

Périmètre de vérification

Compte tenu de la création récente du groupe, le périmètre de vérification des informations par l'OTI est différent du périmètre de reporting : le périmètre de vérification exclut VYV Care, Harmonie Fonction Publique et RMA.

Disponibilité des informations

Compte tenu du caractère récent de la création du groupe (premier exercice plein du 1^{er} janvier au 31 décembre 2018) et de l'hétérogénéité des métiers, pratiques et obligations des différentes entités :

- sur les différents risques identifiés, des politiques groupes ne sont pas encore systématiquement développées et mises en place. C'est pourquoi à ce stade sont présentées de manière juxtaposée les politiques des entités les plus importantes leur permettant de répondre aux risques identifiés au niveau groupe,
- les informations disponibles au niveau des entités sont incomplètes et ne peuvent pas être toutes complètes.

Rôles et responsabilités

Qui ?	Rôle
Équipe d'animation de la DPEF Responsable référentiels et performance extra-financière	<ul style="list-style-type: none"> • Responsable de la conformité de la DPEF groupe à l'exigence réglementaire et aux autres objectifs qui lui sont fixés. • Ajoute, retire, modifie les informations nécessaires pour assurer cette conformité. • Assure l'organisation et l'animation de toute la campagne de reporting en interaction avec les référents DPEF dans les entités et au sein du groupe. • Assure la vérification des informations par des contrôles de cohérence et leur consolidation jusqu'au rapport final. • Suit avec l'OTI la vérification des informations.
La directrice du développement durable	<ul style="list-style-type: none"> • Fixe les objectifs et la structure générale de la DPEF groupe en interaction avec la direction de la communication. • Valide la DPEF consolidée. • Assure la revue de la DPEF auprès des différentes instances du groupe (BN, CODIR, Commission, CA).
Les référents DPEF Groupe	<ul style="list-style-type: none"> • Sont en charge de l'intégralité du reporting de leur entité juridique • Collectent les éléments nécessaires à la production des informations qui leur sont demandées pour la DPEF groupe à partir des remontées de leurs propres référents. Ces informations peuvent provenir de différents processus en place (documentés ou non), d'outils de suivi et de pilotage métier, d'enquêtes, ... • Assurent la vérification des informations qu'ils délivrent au niveau groupe en effectuant des contrôles de cohérence. • Valident les contenus rédigés portant sur leurs entités. • Enregistrent toutes les pièces nécessaires (bases de données, documents source, feuilles de calcul intermédiaires,...) à la vérification de la sincérité des informations qu'ils communiquent. • Le cas échéant, présentent ces pièces ainsi que la méthode de production des informations lors de l'audit. • Alertent l'équipe d'animation lorsque les informations demandées ne sont pas ou plus disponibles.
La direction de la communication groupe	<ul style="list-style-type: none"> • Assure la relecture et mise en page de la déclaration. • Assure en lecture finale après consolidation la cohérence des informations présentées avec les autres rapports obligatoires.

Processus d'élaboration de la DPEF

Modalités de collecte et de consolidation

La collecte des informations consolidées en vue de produire la DPEF repose sur un système de fiches de collecte.

Deux types d'informations sont consolidées dans deux types de fiches différentes :

- les informations qualitatives (politiques, objectifs, plans d'actions et résultats),
- les ICP (indicateurs clés de performance), des indicateurs quantitatifs permettant de mesurer le niveau de réalisation des politiques mises en place pour répondre aux différents risques.

Les référents sont chargés de collecter les informations disponibles et de les consolider dans ces fiches en les documentant.

Les fiches sont autoportées et permettent pour chaque information ou indicateur de tracer les éléments relatifs à leur collecte, suivi et mise à jour.

Contrôles

Des contrôles de cohérence manuels sont effectués aux différentes étapes du processus :

- par les référents au moment de la consolidation des informations qu'ils fournissent dans leurs fiches de collecte,
- par l'équipe d'animation du reporting au moment où la fiche est réceptionnée,
- par l'équipe d'animation du reporting, la directrice du développement durable et la direction de la communication au moment où l'information est consolidée. Des contrôles de cohérence supplémentaires sont effectués à ce stade entre l'information contenue dans le DPEF et celle présentée dans les autres rapports élaborés en même temps (rapport de gestion, SFCR, ORSA, etc.),
- par les responsables du groupe siégeant dans les différentes instances.

Ces contrôles visent à détecter et expliquer toute information invraisemblable au regard de l'historique de la donnée ou de la connaissance générale du groupe et des entités.

Revue périodique et actualisation

Le protocole de reporting est revu et actualisé chaque année afin de procéder à toutes les actualisations nécessaires.

Groupe VYV Union Mutualiste de Groupe

Rapport de l'un des commissaires aux comptes

Rapport de l'un des commissaires aux comptes sur
la déclaration consolidée de performance extra-financière
figurant dans le rapport de gestion

Exercice clos le 31 décembre 2018

Aux adhérents,

En notre qualité de commissaire aux comptes du Groupe VYV – Union Mutualiste de Groupe, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion sur une base volontaire, en référence aux dispositions de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce .

Responsabilité de la société

Il appartient au conseil d'administration 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.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont disponibles sur demande au siège de la société.

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 règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations 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 ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par la société, des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués en référence aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - *Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entreprises incluses dans le périmètre de consolidation, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;
- 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 comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e alinéa du III de l'article L. 225-102-1] ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les 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 ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons vérifié que la Déclaration comprend une explication claire et motivée des raisons justifiant l'absence de politique concernant un ou plusieurs de ces risques ;
- 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 apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs¹ que nous avons considérés les plus importants :
 - 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, 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 contributrices² et couvrent 100 % des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;

- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes³ ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de sept personnes et se sont déroulés entre mars 2019 et juin 2019 sur une durée totale d'intervention de huit semaines.

Nous avons mené une trentaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions développement durable, conformité, juridique, ressources humaines, responsabilité et de l'innovation sociétales, développement RH, développement offres et services, finance et risque, expertises techniques et financières, achats, ainsi que les équipes en charge de la RGPD.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Commentaires

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et en référence aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons le commentaire suivant :

Les politiques relatives aux principaux risques en matière sociale, environnementale et sociétale ne sont actuellement pas définies au niveau du Groupe, tel que précisé au paragraphe « La politique de développement durable du Groupe Vyy » présenté dans la Déclaration de Performance Extra-Financière. Les entités ont déployé des politiques au regard de leur contexte et de leur activité. De ce fait, les engagements, les moyens mis en œuvre, l'organisation les principales actions ainsi que les indicateurs retenus peuvent différer sensiblement entre les filiales.

Fait à Paris La Défense, le 4 juin 2019

L'organisme tiers indépendant

Christophe BERRARD

Associé

Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

1. Effectif total ; Part des recrutements effectués via la mobilité interne ; Part des salariés ayant eu accès à au moins une formation dans l'année ; Part de la masse salariale dédiée à la formation ; Emploi : CDI + CDD ; Pourcentage de départements français couverts par au moins une agence/section ; Pourcentage des actifs mobiliers détenus par les entités gérées en direct ayant fait l'objet d'une analyse ESG.

2. Harmonie Mutuelle, MGEN, Mutuelle Nationale Territoriale, Mutex.

3. Développement de produits en adéquation avec les besoins des adhérents et l'évolution des enjeux sociétaux, Protection et usage des données personnelles des clients/adhérents/patients, Actifs mobiliers détenus par les entités gérées en direct ayant fait l'objet d'une analyse ESG, Ethique des affaires

Harmonie Mutuelle

Rapport de l'organisme tiers indépendant

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

Exercice clos le 31 décembre 2018

Aux adhérents,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société Harmonie Mutuelle, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, 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 en application des dispositions de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration 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.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la société.

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 règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations 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 ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale *ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;
- 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 comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs¹ que nous avons considérés les plus importants :
 - 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, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité Harmonie Mutuelle et couvrent 100 % des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes² ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre mars 2019 et avril 2019 sur une durée totale d'intervention de deux semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions de la responsabilité et de l'innovation sociétales, ressources humaines.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Fait à Paris La Défense, le 16 avril 2019

L'organisme tiers indépendant

Christophe BERRARD

Associé

Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

1. Effectif total, Part des recrutements effectués via la mobilité interne, Part des salariés ayant eu accès à au moins une formation dans l'année, Part de la masse salariale dédiée à la formation, Emploi : CDI + CDD, Pourcentage de départements français couverts par au moins une agence/section, Pourcentage des actifs mobiliers détenus par les entités gérées en direct ayant fait l'objet d'une analyse ESG.

2. Développement de produits en adéquation avec les besoins des adhérents et l'évolution des enjeux sociétaux, Protection et usage des données personnelles des clients/adhérents/patients.

MGEN

Rapport de l'organisme tiers indépendant

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

Exercice clos le 31 décembre 2018

Aux délégués de l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration 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.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la société.

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 règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations 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 ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale *ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information*.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;

- 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 comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs¹ que nous avons considérés les plus importants :
 - 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, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité MGEN et couvrent 100 % des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes² ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre avril 2019 et mai 2019 sur une durée totale d'intervention de deux semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment le département RSE, la direction des ressources humaines, le Département Formation, la direction finance, le pôle marketing stratégique et marketing adhérent, le contrôle de gestion sociale ainsi que le DPO en charge du RGPD.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Fait à Paris La Défense, le 5 juin 2019

L'organisme tiers indépendant

Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

1. Effectif, Part des recrutements effectués via la mobilité interne, Part des salariés ayant eu accès à au moins une formation dans l'année, Part de la masse salariale dédiée à la formation, Absentéisme, Investissements responsables.

2. Développement de produits en adéquation avec les besoins des adhérents et l'évolution des enjeux sociétaux, Protection et usage des données personnelles des clients/adhérents/patients.

Mutuelle Nationale Territoriale

Rapport de l'organisme tiers indépendant

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

Exercice clos le 31 décembre 2018

Aux délégués de l'assemblée générale,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société Mutuelle Nationale Territoriale, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration 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.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la société.

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 règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations 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 ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;

- 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 comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs¹ que nous avons considérés les plus importants :
 - 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, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité Mutuelle Nationale Territoriale et couvrent 100 % des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes² ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre mars 2019 et avril 2019 sur une durée totale d'intervention de deux semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment le département RSE, la direction des ressources humaines et le département développement RH, la direction du développement offres et services, la direction finance et risque ainsi que les équipes en charge du RGPD.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Fait à Paris La Défense, le 3 juin 2019

L'organisme tiers indépendant

Pascal PARANT

Associé

Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

1. Effectif, Part des recrutements effectués via la mobilité interne, Part des salariés ayant eu accès à au moins une formation dans l'année, Part de la masse salariale dédiée à la formation
 2. Développement de produits en adéquation avec les besoins des adhérents et l'évolution des enjeux sociétaux, Protection et usage des données personnelles des clients/adhérents/patients, Part des actifs mobiliers détenus par les entités gérées en direct ayant fait l'objet d'une analyse ESG.

Mutex

Rapport de l'organisme tiers indépendant

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

Exercice clos le 31 décembre 2018

Aux adhérents,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société MUTEX, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site www.cofrac.fr), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2018 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, 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 en application des dispositions de l'article L. 114-17 du code de la mutualité (alinéa 11) qui renvoie à l'article L225-102-1 du Code de commerce.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration 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.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de la société.

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 règles déontologiques, de la doctrine professionnelle et des textes légaux et réglementaires applicables.

Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

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

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations 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 ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur :

- le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce déterminant les modalités dans lesquelles l'organisme tiers indépendant conduit sa mission et selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention ainsi qu'à la norme internationale ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information.

Nous avons mené des travaux nous permettant d'apprécier la conformité de la Déclaration aux dispositions réglementaires et la sincérité des Informations :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, de l'exposé des principaux risques sociaux et environnementaux liés à cette activité ;
- 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 comprend une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2^e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et les principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance ;
- nous avons vérifié, lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques ou des politiques présentés, que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 ;
- nous avons apprécié le processus de sélection et de validation des principaux risques ;
- nous nous sommes enquis de l'existence de procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par la société ;
- nous avons apprécié la cohérence des résultats et des indicateurs clés de performance retenus au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- nous avons apprécié le processus de collecte mis en place par l'entité visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- nous avons mis en œuvre pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs¹ que nous avons considérés les plus importants :
 - 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, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès de l'entité MUTEX et couvrent 100% des données consolidées des indicateurs clés de performance et résultats sélectionnés pour ces tests ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes² ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de la société.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de quatre personnes et se sont déroulés entre mars 2019 et avril 2019 sur une durée totale d'intervention de deux semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment le secrétariat général, la direction juridique, la direction des ressources humaines, la direction des expertises techniques et financières.

Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Fait à Paris La Défense, le 3 juin 2019

L'organisme tiers indépendant

Christophe BERRARD

Associé

Edwige REY

Associée RSE & Développement Durable

1. Effectif ; Part des recrutements effectués via la mobilité interne ; Part des salariés ayant eu accès à au moins une formation dans l'année ; Part de la masse salariale dédiée à la formation.
2. Développement de produits en adéquation avec les besoins des adhérents et l'évolution des enjeux sociétaux, Protection et usage des données personnelles des clients/adhérents/patients, Actifs mobiliers détenus par les entités gérées en direct ayant fait l'objet d'une analyse ESG.

Conception et réalisation : Lonsdale
Crédit : Gettyimages

Groupe VYV, Union Mutualiste de Groupe
soumise aux dispositions du Code de la mutualité,
immatriculée au répertoire Sirene sous le numéro
Siren 532 661 832 numérop LEI 969500E0I6R1LLI4UF62

Siège social : Tour Montparnasse - 33 avenue du Maine - BP 25 - 75755 Paris Cedex 15.

www.groupe-vyv.fr

