



# Déclaration de performance extra-financière 2020

Rapport de gestion 2020

GROUPE  
**vyv**

# Sommaire

## Le Groupe VYV : entrepreneur du mieux-vivre ..... 4

Quatre métiers au service  
de nos publics cibles ..... 4

Un plan de transformation stratégique pour  
concrétiser notre promesse mutualiste ..... 5

L'organisation du Groupe VYV ..... 6

Chiffres clés 2020 ..... 7

Description des principales  
activités du groupe ..... 8

Impacts de la crise sanitaire sur les activités  
du Groupe VYV ..... 10

Synthèse 2020 du modèle  
d'affaire groupe ..... 12

## Présentation de la politique de développement durable du Groupe VYV ..... 14

Une politique de développement durable  
inscrite au plus haut niveau stratégique ..... 15

Reporting extra-financier et périmètre  
de la DPEF 2020 ..... 18

Cartographie des risques extra-financiers ..... 20

## Agir avec une éthique mutualiste ..... 22

Gouvernance responsable ..... 23

Éthique des affaires ..... 31

Protection des données personnelles ..... 35

Investissements responsables ..... 39

## Être utile à tous et à chacun ..... 42

Produits et services responsables ..... 43

Relation adhérents, clients,  
sociétaires, patients ..... 54

Respect du droit des patients ..... 60

## Développer et protéger toutes les richesses humaines du groupe ..... 62

Attractivité, gestion des compétences  
et des talents ..... 63

Promotion de la diversité ..... 71

Qualité de vie au travail ..... 77

## Rechercher un impact positif sur les territoires ..... 82

Ancrage territorial et empreinte sociétale ..... 83

Réduction de l'empreinte environnementale ..... 89

## Note méthodologique ..... 94

Périmètre de la DPEF ..... 94

Tables de concordance ..... 94

Disponibilités des informations ..... 95

Rôles et responsabilités ..... 95

Processus d'élaboration ..... 96

## Rapports de l'organisme tiers indépendant ..... 98

# Le Groupe VYV : entrepreneur du mieux-vivre

## Quatre métiers au service de nos publics cibles

Premier acteur mutualiste de santé et de protection sociale, le Groupe VYV est issu de l'union de plusieurs acteurs mutualistes et de l'économie sociale et solidaire : Chorum, Harmonie Mutuelle, Mgéfi, MGEN, MMG, MNT, SMACL Assurances, Groupe Arcade-VYV, VYV<sup>3</sup>.

Entrepreneur du mieux-vivre, le Groupe VYV se donne pour mission d'accompagner tout un chacun, tout au long de la vie :

- en agissant sur l'ensemble des déterminants de santé : soins, logement, prévention...
- en s'appuyant sur ses quatre métiers : mutuelle et assurance, services et assistance, soins et accompagnement, habitat et logement social.

Dans cette logique, il accompagne et protège ses adhérents, clients, patients et habitants, à tous les âges et tout au long de leur parcours de vie.

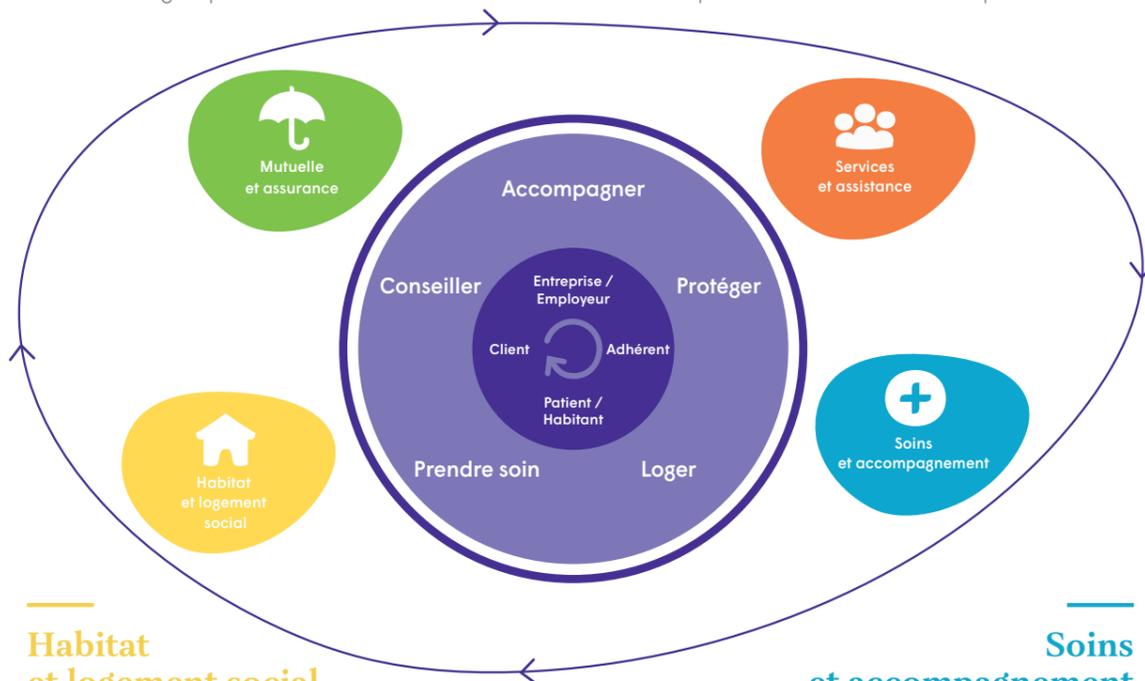
Favoriser le bien vieillir, faciliter l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle, aider les entreprises à développer leur capital humain... Grâce aux différents savoir-faire du groupe, il est en mesure de développer des solutions complètes.

### Mutuelle et assurance

Santé, prévoyance, épargne retraite, dépendance, protection financière, assurance de biens... Protéger est le cœur de métier du groupe.

### Services et assistance

Avec une offre de services rassemblant des solutions diverses (assistance, e-santé, prévention...) pour accompagner et conseiller chacun dans son parcours de vie de manière personnalisée.



### Habitat et logement social

Le logement est un déterminant de santé majeur et une condition essentielle du mieux-vivre.

### Soins et accompagnement

Au sein du Groupe VYV, VYV<sup>3</sup> a l'ambition de développer une offre de proximité de qualité et innovante.

## Un plan de transformation stratégique pour concrétiser notre promesse mutualiste

En octobre 2019, le Groupe VYV lançait son plan de transformation stratégique, FORCE VYV, coconstruit avec les lignes politiques et managériales. Objectif : concrétiser sa promesse mutualiste et démontrer son positionnement d'entrepreneur du mieux-vivre. En 21 projets, répondant à 3 axes prioritaires, ce plan a été conçu pour permettre, dès 2020, de créer des synergies au sein de l'ensemble des entités et métiers du groupe pour apporter plus de services aux adhérents, patients, clients, habitants... Les 3 axes visent à combiner les savoirs faire du groupe pour :

1. apporter plus de valeur en rassemblant nos offres et nous développer ;
2. tirer parti des effets tailles et générer des mutualisations ;
3. disposer de socles communs qui engagent à travers une culture commune et un sentiment d'appartenance au groupe à travers différents piliers tels que ressources humaines, technologie et communication.

Au terme d'une phase de bilan réalisée au dernier trimestre 2020, et associant l'ensemble des parties prenantes, FORCE VYV a été revu pour ajuster les projets aux ambitions et ainsi rester la boussole de la transformation du groupe. Ces priorités, construites et travaillées durant un cycle d'interrégionales, auprès de cercles d'élus et d'opérationnels, mises en regard de la crise actuelle, font largement consensus. Le projet du groupe et les priorités opérationnelles ont ainsi été réaffirmés.

### Quels ajustements pour FORCE VYV ?

Certains projets ont pleinement atteint leurs objectifs 2020 et vont désormais alimenter les feuilles de routes des directions métiers ou des communautés qui les ont portés.

Les projets restants, tous bien engagés, vont poursuivre leur déploiement en 2021, avec de nouveaux objectifs à atteindre. Certains ont d'ores et déjà abouti à des premières réalisations concrètes.

Enfin de nouveaux projets prioritaires ont été ajoutés, préalablement identifiés en lien avec les évolutions constantes de l'environnement du groupe (sanitaire, réglementaire, économique, digital...), et les attentes remontées lors des interrégionales.

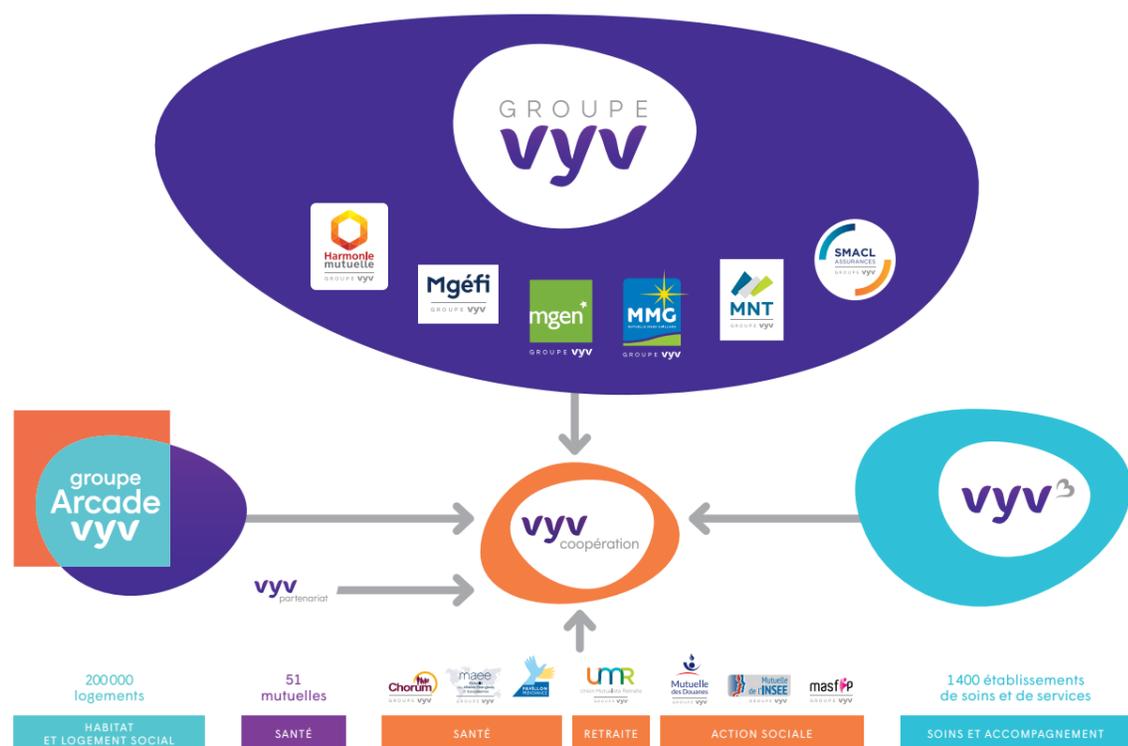
Le pilotage et l'animation ont par ailleurs été renforcés à travers de nouveaux outils construits avec la « Communauté projets » (indicateurs permettant notamment de piloter l'allocation des ressources), ainsi qu'à travers une gouvernance clarifiée et renforcée. Enfin, des travaux ont été initiés pour rendre le plan de transformation visible et lisible par l'ensemble des collaborateurs et élus du groupe, en cohérence avec la stratégie globale et avec une attention forte portée à l'arrimage des entités.



## L'organisation du Groupe VYV

### La structure du Groupe VYV

La force du Groupe VYV réside dans sa démarche d'intégration et de solidarité croissante. Son action s'organise autour de plusieurs unions qui structurent les relations entre le groupe et les entités.



Le Groupe VYV est un groupe mutualiste de près de 45 000 femmes et hommes qui agissent au quotidien pour la santé de près de 11 millions de personnes. Pendant toute la crise sanitaire, le Groupe VYV et ses entités se sont mobilisés. Découvrez ci-dessous quelques initiatives mises en place.

- Ouverture d'une ligne d'écoute psychologique (MGEN).
- Aide psychologique pour les chefs d'entreprise en détresse (Harmonie Mutuelle).
- Prise en charge exclusive des urgences lors de la reprise des soins dentaires (Groupe VYV).

- Mobilisation des équipes médicales et médico-sociales sur le terrain (Groupe VYV).
- Des mesures concrètes d'aide pour soutenir les entreprises, les entrepreneurs et les salariés (Harmonie Mutuelle).
- Un podcast quotidien sur les informations fiables en matière de Covid-19 (Groupe VYV).
- Création d'une plateforme de services pour mieux vivre la crise sanitaire (Groupe VYV).

## Le Groupe VYV en chiffres

Près de  
**11 millions**  
de personnes protégées

### CHIFFRE D'AFFAIRES

Périmètre combiné  
du Groupe VYV  
**9,7 milliards**  
d'euros

Près de **45 000**  
collaborateurs

**10 000** élus locaux  
et militants dont près de  
**2 600** délégués élus parmi  
les adhérents

Près de **69 000**  
entreprises clientes  
en santé et prévoyance,  
plus de **26 000** collectivités  
territoriales et **11** ministères  
et établissements publics  
à caractère administratif.

Plus de **1 400**  
établissements de soins  
et de services

**174 369**  
logements dont **88 %** de  
logements locatifs sociaux

Dont périmètre assurantiel  
Groupe VYV  
**7,7 milliards d'euros**  
ventilés comme suit :

**Santé • 5,6 milliards d'euros**  
dont 73 % réalisés en santé  
individuelle et 27 % en santé  
collective.

**Prévoyance • 1,4 milliard d'euros**  
dont 55 % réalisés en prévoyance  
individuelle et 45 % en  
prévoyance collective.

**IARD • 0,4 milliard d'euros**

**Autre • 0,2 milliard d'euros**

Dont offre  
de soins et  
d'accompagnement  
**1,9 milliard  
d'euros**

## Description des principales activités du groupe

Le Groupe VYV accompagne ses clients et adhérents sur des moments « charnières » du parcours de vie, où la valeur relationnelle est élevée parce que la valeur émotionnelle est forte (ex. passage à la retraite, parentalité, accompagnement d'un proche en situation de dépendance...) : les moments de vie.

L'objectif : savoir assembler les réponses de nos différentes entités pour proposer à nos patients, adhérents, clients et habitants un accompagnement personnalisé et adapté à leurs besoins.

Le groupe met ainsi en synergie ses quatre métiers pour apporter une réponse et une prise en charge globale des besoins de ses patients, adhérents, clients et habitants, sur la totalité d'un moment de vie particulier.

Chaque entité est déjà en mesure de proposer séparément une partie de réponse à un moment de vie, et nous souhaitons renforcer cette capacité de réponse en créant des ponts entre nos entités et nos solutions pour répondre aux besoins de nos clients et adhérents, mais aussi d'autres parties prenantes.

Pour être en capacité de proposer cet accompagnement, nous avons développé un dispositif de « détection sensibilisation » puis « recommandation » et « orientation » à partir de tous nos points de contacts.

Nous avons ainsi pu déployer le premier moment de vie orienté sur le binôme aidant-aidé pour accompagner les aidants à trouver des solutions pour eux et pour les personnes en perte d'autonomie qu'ils soutiennent.

*NB : certaines activités exercées par le groupe mais ne contribuant pas de manière significative à ses résultats et à ceux de ses entités en 2020 ne sont pas présentées dans ce tableau. Certaines entités n'exerçant pas certains métiers de manière significative ne sont également pas recensées dans le tableau ci-dessous. L'activité de gestion du régime obligatoire de Sécurité sociale des fonctionnaires exercée par plusieurs entités du groupe s'ajoute aux activités décrites ci-dessous et contribue de manière évidente aux enjeux de développement durable autour de la santé.*

MÉTIER	DESCRIPTION DU MÉTIER	ENTITÉS GROUPE OPÉRATRICES	ENTITÉS GROUPE DISTRIBUTRICES	CONTRIBUTION À LA VALEUR	ENJEUX DU MARCHÉ	POSITIONNEMENT
<b>Mutuelle et assurance</b>						
<b>Assurance santé</b>	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, Mgéfi, MUTEX, Sphéria Vie, MMG	HM, MGEN, MNT, Mgéfi, MUTEX, Sphéria Vie, MMG	<ul style="list-style-type: none"> <li>CA 2020 (primes acquises) : 5,6 Mds€ dont 4,1 Mds€ en individuel</li> <li>Environ 11 millions de personnes protégées, en santé et en prévoyance</li> </ul>	Dans un marché au contexte réglementaire de plus en plus encadrant et marqué par une baisse tendancielle des marges techniques, les organismes complémentaires (OC) sont confrontés à un double enjeu pour se démarquer les uns des autres : concilier excellence opérationnelle et excellence de la relation assurée. <b>Une légère augmentation en santé</b> Selon les chiffres fournis par le CTIP, la FNMF et la FFA, le marché de la complémentaire santé affiche une progression de 2,3 % entre 2018 et 2019, à hauteur de 38,5 Mds € de cotisations. Cette augmentation s'est équilibrée entre le marché de l'individuel qui représente 20 Mds € de CA en hausse de 2 % et le marché du collectif (19 Mds € en hausse de 2,7 %). Les mutuelles sont les principaux acteurs du marché en encaissant 48 % des cotisations santé, mais ce sont les sociétés d'assurance qui ont connu la plus forte progression en 2019 sur les 2 marchés, individuel et collectif, avec une croissance globale de 5,3 % (versus +1,5 % pour les mutuelles et -1,1 % pour les institutions de prévoyance).	Groupe VYV : 1 <sup>er</sup> du classement de la santé 2020 de l'Argus de l'assurance* avec 5,4 Mds € de cotisations (1 <sup>er</sup> de l'individuel avec 4 Mds €, 3 <sup>e</sup> du collectif avec 1,4 Md €).  * Données 2019.
<b>Prévoyance</b>	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, garantie accidents de la vie et assurance emprunteur offertes par le groupe sont des activités de prévoyance.	MUTEX, MGEN, MNT, HM, SMACL Assurances, Mgéfi, Sphéria Vie, MMG	HM, MGEN, MNT, MMG, Mgéfi, Sphéria Vie, SMACL Assurances, Chorum conseil	CA 2020 (primes acquises) : 1,5 Md€ dont 55% en individuel	Les organismes d'assurance (mutuelles, sociétés d'assurance et institutions de prévoyance) ont collecté 31,9 Mds € de cotisations en 2019 au titre de la prévoyance (hors santé et retraite). Le marché de la prévoyance se décompose en trois marchés distincts : <ul style="list-style-type: none"> <li>la prévoyance collective : 12,6 Mds € de cotisations en 2019 (39 %) du marché ;</li> <li>la prévoyance individuelle : 10,2 Mds € de cotisations en 2019 (32 %) ;</li> <li>l'assurance emprunteur : 9,1 Mds € de cotisations en 2019 (29 %).</li> </ul> Hors assurance emprunteur, le marché de la prévoyance a connu une croissance de 3,1 % entre 2018 et 2019, dominé par les sociétés d'assurance qui collectent 66 % des cotisations. Les mutuelles en collectent 8 % (11 % en individuel et 5,5 % en collectif). <i>Source : Cahiers de la Prévoyance 2e semestre 2019, Pair Conseil.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Groupe VYV : 5<sup>e</sup> du classement de la prévoyance 2020 de l'Argus de l'assurance avec 1,4 Mds € de cotisations en affaires directes (2<sup>e</sup> en prévoyance individuelle, 8<sup>e</sup> en prévoyance collective).</li> <li>1<sup>er</sup> du classement "Top 15 prévoyance" de l'Argus de l'assurance avec 100 M€ de cotisations en affaires directes.</li> </ul>
<b>Épargne retraite</b>	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	HM, MGEN, Chorum conseil	<ul style="list-style-type: none"> <li>CA 2020 : 93 M€.</li> <li>2,2 Mds € de réserves de retraites complémentaires.</li> </ul>	Assurance-vie en 2019 : 1 783 Mds € d'encours dont 78 % en fonds Euros, avec une collecte nette de 21,9 Mds € (versus 21,5 en 2018). Encours épargne retraite individuelle (PERP, Madelin, PER individuel à compter du 1/10/2019, Prefon, ...) : 106 Mds €, encours épargne retraite collective obligatoire et facultative : 100 Mds €. Encours épargne salariale : 144,8 Mds € (en croissance de 15 % par rapport à 2018). Succès du PER, avec au 31/01/21, 1,24 million d'épargnants pour un encours de 13,4 Md€. <i>Sources : Les cahiers de l'Épargne, T4 2020, Pair Conseil, FFA, Drees, Afg.</i>	Le Groupe VYV a souhaité se positionner sur ce marché pour être en phase avec trois engagements de la promesse mutualiste : <ul style="list-style-type: none"> <li>accompagner les adhérents et clients tout au long de la vie ;</li> <li>accompagner les employeurs grâce à une offre de protection sociale complète ;</li> <li>contribuer à la rénovation du système de protection sociale.</li> </ul> Il développe ainsi avec ses filiales et partenaires stratégiques une gamme complète de produits d'épargne retraite (assurance-vie, PER individuel, retraite en points, PER entreprise obligatoire, IFC et PEE / PERCOL).
<b>Assurance IARD</b>	Le sigle « IARD » signifie Incendie, Accidents et Risques Divers. L'assurance IARD est une garantie spécifique qui protège les sociétaires contre les risques susceptibles de survenir au quotidien. Il s'agit d'assurer la couverture des biens (bâtiments/locaux/habitation ou véhicules) en cas de survenance de sinistre (incendie, accident, événements climatiques...) mais aussi de garantir la responsabilité civile des sociétaires contre les conséquences pécuniaires qu'ils encourrent s'ils sont à l'origine d'un dommage.	SMACL Assurances	SMACL Assurances, MNT	CA 2020 (primes acquises) : 0,39 Mds €	En 2020, les cotisations des assurances de biens et de responsabilité s'élèvent à 59,2 Md €, en progression de 1,2 % par rapport à 2019. L'activité est en hausse sur les marchés des particuliers et en contraction sur les marchés des professionnels. <i>Source : Dossier de presse FFA - 24 mars 2021</i>	SMACL Assurances : leader sur le marché IARD des collectivités territoriales.
<b>Services et assistance (distribués en inclusion des offres d'assurance)</b>						
<b>Assistance</b>	L'assistance comprend des prestations en espèces ou en nature visant à venir en aide à l'assuré lorsque celui-ci est confronté à un événement fortuit de santé ou aléa de la vie (incapacité, invalidité décès). On peut distinguer quatre grandes catégories de services d'assistance : l'assistance santé/assistance internationale ; les services à domicile ; les services d'information et d'aide au quotidien, accompagnement psycho-social, assistance spécifique pour accompagner les situations de fragilités (handicap, aidance, maladies graves, solutions de téléassistance...)	RMA, VYV IB et VYV IA (national et international) SeniorAdom	HM, MGEN, MNT, MMG, Mgéfi, SMACL Assurances, MUTEX	<ul style="list-style-type: none"> <li>CA 2020 (RMA) : 34,1 M€.</li> </ul>	En 2019, le secteur de l'assistance représentait environ 10 000 emplois en France pour un chiffre d'affaires d'environ 3,5 Mds € et environ 13,4 millions de dossiers traités. <i>Source : Syndicat National des Sociétés d'Assistance (SNSA)</i>  En 2017, les dix principaux acteurs du classement de l'Argus enregistrent en France une nouvelle progression de leur chiffre d'affaires de 9 %, atteignant près de 3,1 Mds€ pour 9,1 millions de dossiers traités.	RMA : 10 <sup>e</sup> au classement 2019 de l'Argus de l'assurance des assistants du marché français. <ul style="list-style-type: none"> <li>440 000 appels reçus</li> <li>238 000 dossiers d'assistance</li> </ul>
<b>Réseaux de soins</b>	L'action des concepteurs de réseaux de soins consiste à sélectionner, sur la base de cahiers des charges qualitatifs, des professionnels de santé (optique, dentaire, audioprothèse, ostéopathie). Les assurés peuvent ensuite s'orienter vers ces professionnels de santé pour disposer de biens ou services de qualité à tarifs maîtrisés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kalixia Optique,</li> <li>Kalivia Audio,</li> <li>Kalixia Dentaire</li> <li>Kalixia Ostéo</li> </ul>	HM, MGEN, MNT, MMG, Mgéfi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Plus de 6 600 opticiens (taux de recours de 66 % (maximum constaté sur l'année sur les OCAM partenaires) partenaires du réseau Kalixia optique.</li> <li>Plus de 4 300 audioprothésistes (taux de recours de 81 % (maximum constaté sur l'année sur les OCAM partenaires) partenaires du réseau Kalixia Audio.</li> <li>Près de 4 500 chirurgiens-dentistes et orthodontistes partenaires du réseau Kalixia Dentaire.</li> <li>Près de 500 ostéopathes partenaires du réseau Kalixia Ostéo.</li> </ul>	Depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2020, Kalixia optique et Kalixia dentaire sont opérationnels avec respectivement plus de 6 600 centres optiques partenaires et plus de 4 300 chirurgiens-dentistes partenaires. 2020 s'est poursuivie avec la préparation de Kalixia audio, marquant ainsi la dernière étape de la convergence des réseaux de soins compatibles avec la réforme du 100 % santé. Au-delà de la convergence des conventionnements, le Groupe VYV a également achevé ses travaux de convergence des solutions techniques de TP adossés aux réseaux : après la mise en place d'une nouvelle solution de tiers payant dédiée aux professionnels de santé, Oxantis, pour Kalixia Optique puis pour Kalixia audio. Les travaux se poursuivront en 2021.	Kalixia est la première plateforme française des réseaux de soins (16 millions de bénéficiaires).

Les données publiées sont les dernières disponibles à la date de la finalisation de ce rapport.

MÉTIER	DESCRIPTION DU MÉTIER	ENTITÉS GROUPE OPÉRATRICES	ENTITÉS GROUPE DISTRIBUTRICES	CONTRIBUTION À LA VALEUR	ENJEUX DU MARCHÉ	POSITIONNEMENT
<b>Prévention et accompagnement</b>	Des services développés pour répondre à un double objectif : • accompagner et soutenir les individus à modifier leurs habitudes de vie en adoptant des comportements favorables à la santé, pour prévenir les risques et améliorer leur qualité de vie durablement ; • aider les organisations (privées / publiques) à faire de la santé et de la qualité de vie au travail un levier de performance sociale et économique.	UMG VYV, Vivoptim Solutions, RMA, SMACL Assurances	UMG VYV, HM, MNT, MGEN Solutions, SMACL Assurances, MGEN, Chrorum, VYV <sup>3</sup>	30 services distribués à 6,8 millions d'adhérents.	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.	Leader en prévention des risques et qualité de vie.
<b>Bien-vivre</b>	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, MGEN,	UMG VYV MGEN,	Programmes de soutien au pouvoir d'achat déployés à 7,3 millions d'adhérents. • Un programme de services logement proposé à 2,7 millions d'adhérents.	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.	NA
<b>Soins et accompagnement</b>						
<b>Soins</b>	<b>Objectifs du pôle :</b> offrir des soins accessibles et adaptés à chacun, notamment à l'adhérent, qui allient qualité, sécurité et efficacité. <b>Le pôle soins, ce sont :</b> 12 cliniques (médecine, chirurgie, obstétrique) ; 21 établissements de soins de suite et de réadaptation ; 12 établissements de santé mentale ; 8 centres de santé ; 118 centres de santé dentaire.	VYV <sup>3</sup> (25 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et SA à capitaux mutualistes, dont le groupe Hospi Grand Ouest).		CA 2019 : 836,1 M€		
<b>Accompagnement</b>	<b>Objectifs du pôle :</b> développer et assembler des solutions efficaces tout au long du parcours de soins et au plus proche des territoires, au cœur de l'économie sociale et solidaire, pour accompagner les personnes et garantir l'égalité des chances par l'inclusion. <b>Le pôle accompagnement, ce sont :</b> 119 établissements et services enfance famille ; 119 établissements et services pour personnes en situation de handicap et dépendance ; 161 établissements et services pour personnes âgées (Ehpad) ; 49 établissements de soins et de services d'aide à domicile.	VYV <sup>3</sup> (25 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et SA à capitaux mutualistes).		CA 2019 : 627,6 M€	L'ambition de VYV <sup>3</sup> est de développer au plus près des territoires une offre de soins innovante, socialement performante, de qualité, et adaptée aux besoins des adhérents et plus largement de tous les publics. VYV <sup>3</sup> s'attache ainsi à offrir des parcours personnalisés et une solution pour tous, tout particulièrement pour les adhérents mutualistes : de la prévention du capital santé à la délivrance des soins, jusqu'à la mise en œuvre de services directement liés à une prestation ou à un état de santé, tout en alliant ADN mutualiste et performance économique.  Quelques-uns de ses principaux enjeux : • 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 en santé (patients, aidants...) ; • attirer et fidéliser les professionnels de santé au sein des structures de soins et d'accompagnement ; • les accompagner dans la transformation des métiers et des modalités de prise en charge des personnes ; • adapter les modèles économiques des activités concernées 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.	1 <sup>er</sup> opérateur non lucratif d'offre de soins et d'accompagnement et le principal acteur mutualiste, rassemblant aujourd'hui plus de 1 400 structures, près de 30 000 collaborateurs œuvrant dans 3 pôles d'activités : produits et services médicaux, soins et accompagnement.
<b>Produits et services</b>	<b>Objectifs du pôle :</b> offrir des produits et des services de qualité, liés à un état de santé, adaptés aux besoins et aux ressources de chacun, tout en agissant sur la prévention et la performance économique. <b>Le pôle produits et services, ce sont :</b> 221 magasins d'optique ; 152 centres d'audioprothèse ; 24 agences de transport sanitaire ; 71 agences de distribution de matériel médical ; 6 pharmacies ; 115 agences funéraires et funéraires.	VYV <sup>3</sup> (25 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et SA à capitaux mutualistes, dont Harmonie Médical Service, Harmonie Ambulance et la Maison des Obsèques).		CA 2019 : 368,3 M€		
<b>Autres</b>	4 centres de formation ; 5 services mandataire judiciaire à la protection des majeurs.	VYV <sup>3</sup> (25 unions territoriales, mutuelles dédiées, associations et SA à capitaux mutualistes).		NA		
<b>Habitat et logement social</b>						
<b>Logement locatif</b>	• Offre de logements sociaux à destination des ménages les plus modestes, avec près de 324 000 personnes logées. • Patrimoine global de plus de 153 000 logements sociaux répartis dans 53 départements et 14 métropoles dans 12 régions. • Près de 660 établissements adaptés aux publics spécifiques avec près de 45 % à destination des personnes âgées autonomes ou dépendantes. • 26 % du parc adapté aux personnes à mobilité réduite.	• 16 entreprises sociales pour l'habitat (ESH). • 10 coopératives HLM. ALFI, une association en gestion sociale, accompagnement social et ingénierie sociale.		Logement locatif : • plus de 16 000 attributions de logements en moyenne par an ; • plus de 3 000 logements sociaux neufs mis en service chaque année ; • développement de l'habitat spécifique avec une offre de plus de 27 000 places et des services adaptés. Plus de 1 000 euros par an, investis en moyenne par logement, pour entretien, maintenance et réhabilitation.	• 5,1 millions de résidences principales au sein du parc locatif social en 2020, soit 17% des résidences principales. • 480 000 attributions de logements sociaux réalisés en 2020.  <i>Sources : INSEE, Tableaux de l'économie française, Édition 2020. Les HLM en chiffres 2020, Union Sociale pour l'Habitat.</i>	4 <sup>e</sup> bailleur social en France, le Groupe Arcade-VYV se positionne sur un modèle unique et innovant d'habitat social au service du mieux-vivre. Son organisation agile et décentralisée lui permet de travailler à proximité des territoires et de répondre aux besoins locaux.
<b>Accession à la propriété</b>	Offre de logements en accession sociale, permettant aux foyers à revenus modestes de devenir propriétaires de leur logement. • Offre dédiée à l'accession privée, permettant de compléter la palette d'offres en logements et de proposer une solution complète aux territoires et collectivités.	• 16 entreprises sociales pour l'habitat (ESH). • 10 coopératives HLM • Arche Promotion, une SA pour l'habitat privé.		Accession à la propriété sociale : • près de 1 400 logements dédiés à l'accès à la propriété sociale en 2020 (NB : incluant ventes HLM et accession sociale). Accession à la propriété privée : • plus de 300 logements livrés en 2019.	14 500 logements ont été vendus en 2018 par les organismes HLM en accession sociale à la propriété.  <i>Source : Les HLM en chiffres 2019, Union Sociale pour l'Habitat, 24.09.2019.</i>	NCA, Première coopérative en France pour l'accession sociale à la propriété ; Le positionnement complémentaire sur l'accession privée permet de proposer une réponse complète aux territoires et collectivités et de favoriser des opérations mixtes au profit de la mixité sociale.

Les données publiées sont les dernières disponibles à la date de la finalisation de ce rapport.

## Impact de la crise sanitaire sur les activités du Groupe VYV

Le Groupe VYV a démontré en 2020 sa capacité à se mobiliser, à prendre soin et à accompagner les individus comme les employeurs. Face à l'urgence sanitaire, les professionnels des établissements sanitaires du groupe (cliniques, centres de soins de suite de réadaptation, centres de santé...) ont prêté main forte à leurs homologues de l'hôpital public et à tous les acteurs de santé. Une chaîne solidaire s'est créée afin de libérer le plus de lits possible pour accueillir les patients en toute sécurité.

Face à l'urgence sociale, un vaste élan de solidarité s'est engagé : appels de courtoisie, initiatives solidaires, maintien du lien social et familial, cellule d'écoute et de soutien psychologique... Les équipes des établissements médico-sociaux et de santé mentale se sont organisées pour assurer la sécurité des résidents et patients, garantir la continuité des soins et maintenir le lien social et familial.

Face aux risques encourus par leurs adhérents, patients, clients et habitants, les entités du Groupe VYV ont immédiatement organisé la continuité de leurs activités. À travers la solution de télé-médecine MesDocteurs, ou en mettant en place des dispositifs d'urgence dans les cabinets dentaires et les centres d'optique et d'audition.

Face à la généralisation du télétravail, des milliers de collaborateurs des mutuelles du Groupe VYV se sont adaptés pour assurer la continuité de leur activité. Dans ce contexte, le groupe a maintenu et amplifié les travaux de formalisation et de déploiement de sa politique développement durable, amenant à l'adoption en décembre d'engagements communs aux entités.

# Synthèse 2020 du modèle d'affaires 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 aux 17 objectifs du développement durable.

## Un modèle d'affaires calibré pour optimiser l'allocation de nos ressources et maximiser ainsi nos impacts et notre empreinte mutualiste

- Capital humain**
  - Près de 45 000 collaborateurs
  - 10 000 élus locaux et militants dont :
    - 2 600 délégués élus parmi les adhérents
    - 215 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<sup>3</sup> et au sein de l'UMG
- Capital manufacturier**
  - Plus de 450 agences sur l'ensemble du territoire
  - Plus de 1 400 établissements de soins et de services
  - Des réseaux de soins (prestations optiques, dentaires, audio...)
  - Des services innovants (e-santé, santé et qualité de vie au travail)
  - Plus de 174 000 logements
- Capital sociétal et partenarial**
  - Plus de 11 millions de personnes protégées, près de 69 000 entreprises clientes, plus de 26 000 collectivités territoriales et 11 ministères et établissements publics à caractère administratif
  - Une culture mutualiste au service de ses adhérents et de l'intérêt général au plus près des territoires
  - Des coopérations riches grâce à des partenaires multiples et variés
- Capital financier**
  - 5 196 M€ de fonds propres (Solvabilité 2)
  - 175 % (Solvabilité 2 à fin 2020)



- IMPACTS**
- Impact financier**
    - Résultat net consolidé 2020 : 74,2 M€
    - CA périmètre combiné du Groupe VYV : 9,7 Mds €
  - 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 prévention et de promotion de la santé
  - Impact militant**
    - Des milliers d'actions menées dans les régions par les délégués
    - Une organisation régionale au plus proche des besoins locaux
  - Impact sociétal**
    - 1<sup>er</sup> groupe de protection sociale
    - 1<sup>er</sup> acteur de l'assurance santé
    - 1<sup>er</sup> opérateur national privé non-lucratif de services de soins et d'accompagnement
    - Politiques (achats, emploi) soutenant le développement des territoires
    - Mécanismes de solidarité et d'action sociale
  - Impact habitat**
    - Patrimoine total : 174 369 logements dont 153 770 logements locatifs sociaux hébergeant près de 324 000 personnes
    - 16 443 attributions de logements en 2020
    - Plus de 46 000 logements accessibles à des personnes à mobilité réduite
    - Plus de 3 000 nouveaux logements créés

### LE GROUPE VYV PILOTE SA CONTRIBUTION AU DÉVELOPPEMENT DURABLE AU NIVEAU DES CIBLES D'ACTIONS ODD.

**Travail facteur de développements individuel et collectif**

Les cibles d'actions ODD retenues dans le référentiel DD du Groupe VYV pour cet axe sont : 3.4; 3.8; 4.4; 5.4; 8.2; 8.3; 8.5; 8.6; 8.8; 10.1; 10.4; 16.7; 17.15l

**Société plus inclusive**

Les cibles d'actions ODD retenues dans le référentiel DD du Groupe VYV pour cet axe sont : 1.5; 4.7; 5.1; 5.2; 5.3; 5.5; 5.c; 7.3; 8.3; 9.1; 10.1; 11.1; 11.3; 13.2; 16.2

**Environnements promoteurs de santé**

Les cibles d'actions ODD retenues dans le référentiel DD du Groupe VYV pour cet axe sont : 1.5; 2.2; 2.a; 3.5; 3.6; 3.7; 3.a; 4.2; 4.5; 12.8 13.1; 13.2

**Préservation de toutes les ressources**

Les cibles d'actions ODD retenues dans le référentiel DD du Groupe VYV pour cet axe sont : 6.3; 7.1; 7.3; 7.a; 11.4; 11.6; 11.c; 12.2; 12.5; 12.8; 14.1; 14.c; 15.1; 15.5; 15.a



# Présentation de la politique de développement durable du Groupe VYV

## Une politique de développement durable inscrite au plus haut niveau stratégique

### Le cadre de la politique de développement durable du Groupe VYV

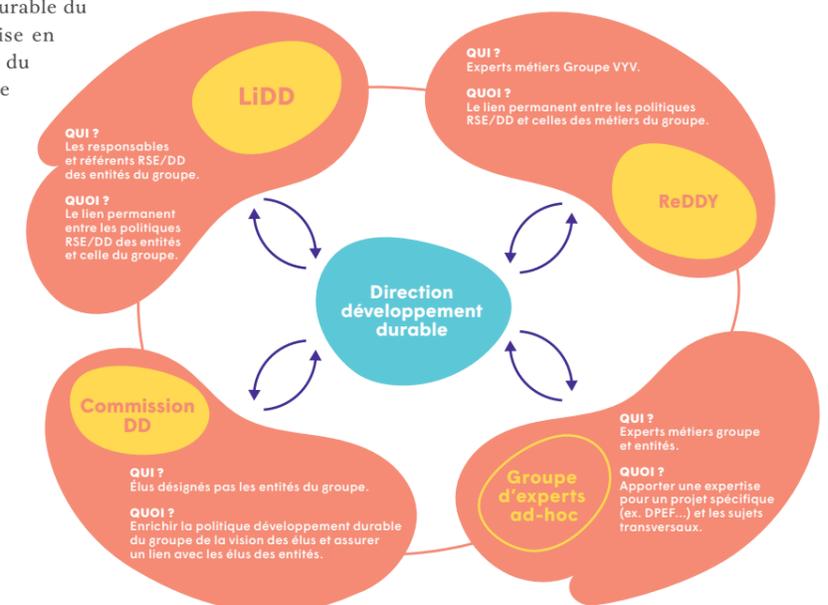
En 2018, les instances dirigeantes du Groupe VYV décidaient la création d'une direction développement durable groupe avec l'ambition suivante :

« Le Groupe VYV doit viser la place pionnière en s'affichant comme le premier groupe de protection sociale qui entend coordonner l'action de tous ses membres et parties prenantes pour contribuer à la réalisation de l'ensemble des 17 objectifs de développement durable. »

La politique de développement durable du Groupe VYV s'inscrit dans la mise en œuvre de la promesse mutualiste, du manifeste de l'offre de soins et de services et répond aux enjeux du pacte du pouvoir de vivre qui réaffirme l'engagement des mutuelles dans la transition écologique et sociale. Cette politique a été voulue globale et coordonnée pour répondre à l'ensemble des enjeux des objectifs de développement durable de l'ONU.

### Gouvernance développement durable groupe

La direction développement durable du groupe a été créée en septembre 2018. Rattachée au secrétariat général groupe puis à la direction de la transformation stratégique, elle assure un rôle d'animation et de co-constructions avec les salariés et élus du Groupe VYV, grâce à un ensemble de communautés constituées d'interlocuteurs DD/RSE entités, d'experts et d'élus engagés.



Le lab inter-entités développement durable (LiDD) regroupe l'ensemble des responsables RSE/DD des entités du périmètre UMG, de VYV<sup>1</sup>, du Groupe Arcade-VYV et de VYV Coopération.

La fréquence de ses interactions (une réunion toutes les six semaines en moyenne) avec la direction du développement durable permet d'assurer le lien entre les politiques RSE/DD des entités et celle du groupe.

Les élus, fidèles à l'ADN mutualiste du groupe, sont pleinement mobilisés pour construire une politique de développement durable exigeante répondant aux attentes de celles et ceux qui nous font confiance.

La commission développement durable, composée de militants (administrateurs, délégués à l'assemblée générale ou élus locaux) issus des mutuelles affiliées à l'UMG Groupe VYV et des mutuelles membres de l'UGM VYV Coopération, est un périmètre de partage et de co-construction de cette politique.

Constituée fin 2019, la communauté des référents développement durable métiers au sein de l'UMG (devenue ReDDY en septembre 2020) permet un pilotage de la politique de développement durable groupe cohérent avec les pratiques métiers des directions de l'UMG.

Afin de maximiser les convergences, des séminaires de travail, biannuels, regroupent ces trois communautés.

## La définition de la politique développement durable groupe

### LA MISE EN PLACE DU MODÈLE

Lancée en 2018, une phase de modélisation de la contribution du groupe aux 169 cibles des objectifs de développement durable a permis d'identifier celles où le Groupe VYV a le plus fort impact et pouvoir d'influence.

Au printemps 2019, une enquête auprès de plus de 650 collaborateurs et élus du groupe, sur les 169 cibles d'action des 17 ODD a été réalisée par la direction développement durable. Les 4 300 évaluations de cibles d'action obtenues ainsi ont permis de sélectionner les 50 les plus significatives pour le groupe en termes de contribution actuelle et potentielle au développement durable.

De ces 50 cibles et par un travail en intelligence collective, 4 axes de mobilisation se déclinant en 18 thèmes ont été formalisés, constituant ainsi le référentiel DD groupe, validé en comité de direction groupe et en bureau du Groupe VYV.

Fin 2019, la direction du développement durable a lancé une enquête auprès du grand public et de l'ensemble des collaborateurs et élus du Groupe VYV afin de définir les thèmes à partir desquels serait initié le déploiement de la politique développement durable.

### QUATRE THÈMES POUR COMMENCER

Afin de choisir les thèmes de la politique développement durable à déployer en premier, une large consultation a été menée sur les 18 thèmes, dans un premier temps auprès du grand public (échantillon représentatif de 3 000 français) en décembre 2019 puis auprès de 2 800 collaborateurs et élus en janvier/février 2020.

Les thèmes retenus ont ensuite fait l'objet d'une révision pour prendre en compte l'impact de la crise sanitaire de 2020. Finalement, les quatre thèmes retenus pour commencer le déploiement de la politique développement durable du groupe sont :

- **gestion durable des ressources**
- **travail et handicaps**
- **sécurité et santé au travail**
- **inclusion par le lieu de vie.**

Ces quatre thèmes correspondent à dix cibles d'actions des ODD. Ce travail a donné lieu à la formulation d'une série d'engagements. Pour chaque engagement, qui correspond à l'une des dix cibles d'action ODD retenues, un objectif daté est posé.

### Les axes de mobilisation et les thèmes de la politique de développement durable



1 - Union de groupe mutualiste.

Ces objectifs portent sur différents sujets tels que les émissions de gaz à effet de serre, la santé environnementale, la biodiversité ; ou encore sur des actions de sensibilisation et d'acculturation au développement durable.

#### MAXIMISER L'IMPACT DU GROUPE

Du fait de son modèle mutualiste, la création de valeur du Groupe VYV ne peut simplement être calculée à travers les indicateurs financiers classiques. Le caractère non lucratif du groupe implique, par exemple, l'absence de versements de dividendes.

Dans le cadre de son plan de transformation stratégique FORCE VYV, le groupe a souhaité évaluer les externalités du groupe, positives et négatives en matière sociale, sociétale et environnementale. Ce travail, débuté en octobre 2020 avec l'aide d'un cabinet de conseil, doit aider le groupe à calibrer son modèle économique afin de maximiser ses externalités positives. Les premières conclusions de ces travaux seront connues durant le premier trimestre 2021. ➤

## Reporting extra-financier et périmètre de la DPEF 2020

### Le reporting extra-financier : un outil d'aide au pilotage de la performance

Du fait de la jeunesse du Groupe VYV, de la diversité des entités qui le composent et de la richesse de ses nombreux métiers, le reporting extra-financier du Groupe VYV est encore en construction. Outre répondre aux obligations réglementaires de publication d'informations, ce reporting vise à asseoir un langage commun et mettre en place des outils de suivi de la politique développement durable du groupe.

En 2020, plusieurs travaux ont été menés par la direction du développement durable pour améliorer le reporting extra-financier du groupe. La collecte des informations qualitatives a été entièrement revue et un outil dédié a été conçu afin de faciliter leur exploitation durant et après l'écriture de la déclaration de performance extra-financière (DPEF).

Les indicateurs clés de performance (ICP) ont fait l'objet d'une profonde révision afin d'assurer une plus grande cohérence méthodologique entre entités. Un protocole de reporting comprenant la méthodologie suivie pour chaque indicateur de la DPEF a également été partagé au plus grand nombre. Ce document est consultable sur demande auprès de la direction du développement durable. Du fait de ses nombreuses évolutions, la comparabilité des données publiées dans la DPEF 2019 peut être limitée. Lorsque c'était possible, les données 2019 ont été recalculées avec la nouvelle méthodologie.

Un outil de collecte des informations quantitatives a également été développé. Il intègre un système d'alertes automatisées, basé sur des contrôles de cohérence et de variation. Celui-ci doit permettre de réduire le risque d'erreur et apporter des éléments d'explications sur l'évolution des indicateurs.

Ce travail de fiabilisation des indicateurs devra toutefois se poursuivre dans les années à venir pour répondre à l'uniformisation progressive des systèmes d'informations entre entités du groupe, pour piloter les différents projets et engagements en matière de développement durable et pour améliorer le suivi des indicateurs dans une logique de transparence.

### Les obligations de reporting extra-financier touchant les entités du Groupe VYV

À date, le Groupe VYV n'est pas obligé en propre de produire une déclaration de performance extra-financière, contrairement à cinq de ses entités : Harmonie Mutuelle, groupe MGEN, MNT, MUTEX et SMACL Assurances. Afin de faire groupe et de fédérer autour du développement durable toutes les entités et métiers, une DPEF Groupe VYV est publiée de manière volontaire depuis 2018. Elle intègre progressivement des informations portant sur des entités non obligées.

Le Groupe Arcade-VYV, bien qu'entité obligée, n'est pas inclus dans ce document car ses activités ne sont pas consolidées dans les bilans financiers du groupe. Le Groupe Arcade-VYV publie sa propre DPEF, consultable sur [www.groupearcadevyyv.fr](http://www.groupearcadevyyv.fr)

## Le périmètre de reporting de la DPEF 2020

Le contenu de la DPEF 2020 intègre des informations qualitatives ainsi que des tableaux comportant des ICP. Ils sont, sauf précision contraire, calculés sur les entités obligées. Les informations qualitatives portent sur les cinq entités obligées ainsi que sur des entités non-obligées : VYV<sup>3</sup> et ses entités ainsi que RMA.

### Présentation des activités des entités incluses dans la DPEF

ENTITÉS	PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS DE L'ENTITÉ	NOMBRE DE COLLABORATEURS AU 31/12/2020	NOMBRE DE SITES
<b>Harmonie Mutuelle</b>	Harmonie Mutuelle, première mutuelle de France protège près de 4,8 millions de personnes. Forte de ses valeurs mutualistes fondées sur la solidarité et l'entraide, Harmonie Mutuelle démontre la pertinence du modèle mutualiste. Acteur global de santé, elle propose une offre complète de garanties, de services et de soins. Une taille qui lui donne les moyens d'accompagner ses adhérents tout au long de leur vie, de les aider à faire face aux aléas de l'existence et d'être un acteur majeur de la santé et de la structuration de la protection sociale.	4 978	278 sites dont nombre d'agences : 230
<b>MGEN</b>	Avec plus de 4.2 millions de personnes protégées, le groupe MGEN est un acteur majeur de la protection sociale. MGEN gère le régime obligatoire d'assurance maladie des professionnels de l'éducation nationale et de la jeunesse, de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, de la culture, des sports et de la transition écologique et solidaire. MGEN propose également une complémentaire santé individuelle ouverte à tous les publics, ainsi que des contrats collectifs santé et prévoyance pour les entreprises et les associations. Acteur global de santé, MGEN met à la disposition de la population une offre de soins diversifiée et ouverte à tous.	9 876	60 services de soins et d'accompagnement (établissements sanitaires et médico-sociaux, centres médicaux et dentaires), et les 2 600 services de soins et d'accompagnement mutualistes qu'elle finance en France
<b>MNT</b>	La MNT est la première mutuelle des services publics locaux en santé comme en prévoyance, avec plus d'un million de personnes protégées. Aujourd'hui, la MNT vise un accompagnement encore plus global : au-delà des couvertures en santé et en prévoyance, la MNT propose également, avec ses partenaires, des offres d'assurance auto et habitation, et des services financiers pour mener à bien un projet immobilier ou regrouper des crédits...	1 124	102 établissements, dont 94 agences
<b>MUTEX</b>	MUTEX construit et développe, pour ses mutuelles partenaires, des solutions d'assurance en prévoyance et épargne-retraite qui viennent en complément de leurs offres santé. Sa gamme de produits aussi bien en individuel qu'en collectif couvre 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. Les clients de MUTEX sont les mutuelles partenaires qui commercialisent nos produits auprès de leurs adhérents.	627	1
<b>SMACL Assurances</b>	SMACL Assurances est leader dans le domaine de l'assurance des collectivités et couvre également les risques des associations, des entreprises, des particuliers, agents territoriaux et élus. Mutuelle au cœur des territoires et fidèle au monde de l'économie sociale et solidaire, elle répond à leurs besoins d'assurance spécifiques concernant les risques IARD (incendie, accidents et risques divers) et le risque statutaire.	880	2
<b>VYV<sup>3</sup></b>	VYV <sup>3</sup> est l'union portant l'offre de soins et d'accompagnement du Groupe VYV. Rassemblant unions territoriales, mutuelles dédiées, associations, structures à capitaux mutualistes et organisée en trois pôles métiers (produits et services, soins, accompagnement), elle opère des structures de soins et d'accompagnement dans 77 départements.	30 000	1 400
<b>RMA</b>	RMA, unique assistant mutualiste en France, propose une plateforme de services en 24/7 et spécialisée dans l'écoute - conseil - orientation (ECO), l'assistance aux personnes, l'accompagnement psychosocial & la coordination de services. RMA construit ses services en privilégiant la relation humaine. Ses valeurs - éthique, solidarité, proximité - alimentent au quotidien la qualité du service délivrée aux bénéficiaires de nos partenaires clients.	219	Site unique

## Cartographie des risques extra-financiers

### Méthodologie de la cartographie des risques extra-financiers

Dans le cadre de la rédaction de sa DPEF 2018, le Groupe VYV et cinq de ses entités affiliées (Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT, MUTEX, VYV Care, devenue VYV<sup>3</sup> en 2019) ont procédé à l'analyse de leurs risques extra-financiers. Cet exercice a permis d'identifier 26 risques dont 10 ont été considérés comme matériels du fait de leurs impacts et de leurs occurrences.

Pour les quatre des cinq entités soumises de façon réglementaire à la DPEF (Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT, MUTEX) un travail spécifique de cotation a été mené permettant pour chacune d'elles l'identification des quatre ou cinq risques extra-financiers matériels majeurs.

En 2019, la même méthodologie a été suivie afin d'établir la cartographie des risques de SMACL Assurances. Ce travail n'a pas entraîné de modification majeure de la cartographie des risques de l'UMG. Les onze risques de l'UMG de 2020 sont donc les mêmes qu'en 2019.

Il a cependant été décidé au vu des activités IARD de SMACL Assurances de faire apparaître le risque environnemental comme un risque à part entière, portant à douze le nombre de risques extra-financiers retenus pour la DPEF.

### Résultats de la cartographie des risques

Les risques extra-financiers bruts du Groupe VYV identifiés en 2020 sont :

#### 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 / sociétaire,
- 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,
- réduction de l'empreinte environnementale.

### Mise à jour de la cartographie des risques extra-financiers

La direction du développement durable a souhaité, dans un contexte de crise sanitaire, prioriser son activité sur la mise en place d'outils pour fiabiliser son reporting extra-financier et surtout sur le déploiement de la politique de développement durable. Le groupe a pris en compte les risques liés à la Covid-19 dans ce déploiement, notamment en faisant de la santé et de la sécurité au travail l'un des quatre thèmes de lancement de sa politique. Les impacts liés à la pandémie sont déjà intégrés aux risques présentés.

La mise à jour de la cartographie des risques n'a pas été jugée nécessaire en l'absence d'évolutions significatives du modèle d'affaires. La cartographie des risques sera mise à jour en 2021.

### Table de concordance des entités obligées

RISQUES PRINCIPAUX EXTRA-FINANCIERS IDENTIFIÉS	ENTITÉS AYANT RETENU CE RISQUE COMME PRINCIPAL	KPI	NUMÉRO DE PAGE ET TITRE
<b>GESTION DES COMPÉTENCES ET ÉMERGENCE DES TALENTS</b>	Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT, MUTEX, SMACL Assurances	• Taux de formation des salariés présents durant toute la période de reporting.	Pages 63, 64 et 69 Gestion des compétences
<b>ÉTHIQUE DES AFFAIRES</b>	Harmonie Mutuelle	• Part des collaborateurs et administrateurs exposés formés ou sensibilisés aux sujets de corruption et fraude. • Nombre de formations et sensibilisations réalisées sur les sujets de lutte contre la corruption et fraude. • Part des collaborateurs et administrateurs exposés formés ou sensibilisés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme. • Nombre de formations et sensibilisations réalisées sur les sujets de la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme.	Pages 31 à 34 Éthique des affaires
<b>PROTECTION ET USAGE DES DONNÉES PERSONNELLES</b>	Harmonie Mutuelle, MNT, MGEN, MUTEX, SMACL Assurances	• Part de la population cible formée ou sensibilisée durant l'année aux sujets de protection des données personnelles. • Nombre total de formations et sensibilisations sur la protection des données personnelles suivies durant l'année.	Pages 35 à 38 Protection des données personnelles
<b>SATISFACTION CLIENT / SOCIÉTAIRE ET DURABILITÉ DE LA RELATION CLIENT / SOCIÉTAIRE</b>	Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT, MUTEX, SMACL Assurances	• Ratio nombre de saisines en médiation sur le total des réclamations au cours de l'année. • Taux de satisfaction client (pas d'indicateurs communs au regard de la spécificité de chaque métier).	Pages 54 à 59 Relation adhérents, clients, sociétaires
<b>ADÉQUATION DES PRODUITS, SERVICES ET SOINS AUX ÉVOLUTIONS DES ENJEUX SOCIÉTAUX</b>	Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT, SMACL Assurances	• Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année N.	Pages 43 à 46 Adéquation des produits et services aux évolutions des enjeux sociétaux et de changement climatique
<b>ATTRACTIVITÉ ET RÉTENTION</b>	MNT, MUTEX, SMACL Assurances, MGEN	• Taux de départ volontaire des CDI. • Taux de transformation des CDD en CDI.	Pages 63 à 66 Attractivité
<b>ACCESSIBILITÉ DE L'OFFRE</b>	MUTEX	• Nombre d'adhérents ayant bénéficié d'une aide sociale au cours de l'année. • Nombre total de soins financés par l'action sociale. • Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année.	Pages 51 à 54 Accessibilité de l'offre



# Agir avec une éthique mutualiste

## Gouvernance responsable

### Représentativité des instances dirigeantes

#### DÉFINITION DU RISQUE

Le Groupe VYV et ses entités placent la démocratie au cœur de leurs modes de fonctionnement. Le risque de faible représentativité des instances dirigeantes a donc été identifié comme significatif. Celui-ci peut prendre diverses formes : non équilibre hommes/femmes, manque de diversité des profils des élus des entités, notamment en termes d'expertise sectorielle, représentation géographique, classe d'âge.

#### PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Le conseil d'administration de l'UMG Groupe VYV se compose de 27 administrateurs. Ils sont élus parmi les membres de l'assemblée générale du groupe, désignés par chaque entité affiliée. Cette organisation permet une juste représentation des entités composant l'UMG. Elle est ainsi le miroir de la composition de leurs propres conseils d'administration puisque chaque administrateur de l'UMG est aussi administrateur de sa mutuelle.

En lien avec les règles de parité et en conformité avec l'exigence de l'article L. 114-16-1 du Code de la mutualité<sup>1</sup>, les statuts régissant la composition du conseil d'administration de l'UMG engagent les membres affiliés à soumettre à l'assemblée générale des candidatures de délégués des deux sexes, visant à garantir au sein du conseil d'administration une part minimale de sièges pour les personnes de chaque sexe au moins égale à 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.

L'ensemble de ces actions est suivi par le département gouvernance mutualiste. Fin 2020, l'âge moyen du conseil d'administration de l'UMG Groupe VYV était de 58,3 ans, les femmes représentant 40,7 % des membres.

#### INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

##### Part d'administrateurs actifs au 31.12.2020

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	74,3 %	100 %	57,1 %	82,4 %	50 %	75,9 %
2020	68,6 %	100 %	53,7 %	83,3 %	45,5 %	73,5 %

La part des administrateurs appartenant à une catégorie socio-professionnelle « actifs » (cadres, cadres supérieurs, employés, ouvriers, les catégories A, B et C dans la fonction publique...) enregistre au global une baisse de 2,4 points bien que des différences notables existent entre les différentes entités.

<sup>1</sup> - « Le conseil d'administration des mutuelles mentionnées au premier alinéa de l'article L. 114-16 est composé en recherchant une représentation équilibrée des femmes et des hommes. Les statuts prévoient les conditions dans lesquelles il est procédé à l'élection de ses membres pour garantir au sein du conseil d'administration une part minimale de sièges pour les personnes de chaque sexe au moins égal à 40 % [...] »

### Âge moyen des membres du conseil d'administration au 31.12.2020

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	55,9	53	57,1	58,9	55,9	55,5
2020	57	54	58,4	59,4	57,7	56,8

2020 n'ayant pas constitué pour la plupart des entités une année de renouvellement du conseil d'administration, l'âge moyen des administrateurs augmente de manière logique.

### Part des femmes parmi les membres du conseil d'administration

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	48,6 %	42,6 %	43 %	41,2 %	22,7 %	41,7 %
2020	45,7 %	42,6 %	44 %	38,9 %	22,7 %	41,5 %

La part des femmes parmi les membres du conseil d'administration reste stable (-0,2 point) ce qui s'explique par le renouvellement limité des administrateurs en 2020.

### ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

#### Entités obligées

##### Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle a continué en 2020 ses travaux pour améliorer la représentativité des instances de la mutuelle. À la suite du séminaire des élus d'octobre 2016, plusieurs axes de travail avaient été retenus :

- part plus grande dans ses instances aux représentants des entreprises et entités couvertes par des contrats collectifs ;
- objectif strict de parité, allant au-delà de l'obligation légale de 40 % de femmes au sein du conseil d'administration (CA) et du comité exécutif (comex) ;
- promotion de la représentativité de toutes les générations d'adhérents.

Les élections de 2019 ont permis de concrétiser plusieurs de ces objectifs, avec la hausse de la part des femmes au sein de l'assemblée générale des délégués élus (45 % en 2019 et 35 % en 2018), du conseil d'administration (49 % en 2019 et 40 % en 2018) et du comité exécutif (44 % en 2019 et 40 % en 2018), et la baisse de l'âge moyen des membres de ces deux instances (56 ans en 2019 contre 60 ans pour le conseil et 52 ans et 55 ans pour le comex respectivement). Par ailleurs, Harmonie Mutuelle renforce la présence et la participation des représentants du collectif au sein des instances par l'ouverture de sections de vote professionnelles et affinitaires au sein de l'assemblée générale (Harmonie Entreprise) et la création des Lab Harmonie Entreprises. Ces lab réunissent des décideurs économiques et sociaux d'entreprises pour partager leur expertise et leur vision de la protection sociale.

Pour assurer une diversité des candidats aux fonctions électives, les appels à candidature sont systématiquement publiés dans le magazine Essentiel Santé Magazine (ESM) en amont des élections.

##### MGEN

Renforcer la diversité des instances pour une meilleure représentativité des adhérents est un enjeu majeur pour le groupe MGEN. Dans le cadre de ses objectifs performance RSE établis en 2015, un seuil d'au moins 40 % de femmes au sein du conseil d'administration à atteindre d'ici 2020 a été fixé, complété par

l'objectif de faire progresser le nombre de femmes siégeant au sein du bureau national et au comité exécutif. Ce seuil de 40 % a d'ailleurs été intégré dans un dispositif statutaire visant à améliorer la représentativité des instances dirigeantes. Celui-ci prévoit par ailleurs une limite d'âge de 65 ans pour les membres du conseil d'administration et les membres des comités de section départementaux. La charte de gouvernance, adoptée par l'assemblée générale 2019 et posant les bases du fonctionnement démocratique du groupe, a réaffirmé l'importance pour le groupe MGEN d'une gouvernance représentative des adhérents. En 2019, le renouvellement du conseil d'administration a permis d'assurer la présence d'au moins 40 % de femmes dans cette instance.

Dans le cadre des processus électoraux et de la recherche des candidats, le critère de représentativité des différentes catégories d'adhérents en termes de sexe, d'âge et d'origine professionnelle est pris en compte. Au niveau départemental, les comités de section ont été renouvelés par tiers en 2020, avec un peu plus de 52 % de femmes parmi les nouveaux élus de ces comités.

##### MNT

La MNT vise à faire de tous ses adhérents des acteurs de son projet mutualiste. Un réseau militant de proximité actif anime ces réseaux d'adhérents. Au sein de la mutuelle, le secrétariat général administratif pilote l'organisation de la gouvernance et le militantisme. Le conseil d'administration, composé de 42 administrateurs, est l'organe de gouvernance central de la structure. La MNT a également mis en place des comités d'administrateurs, des commissions, des groupes de travail et réseaux militants afin de travailler sur des sujets spécifiques et de proximité.

Par ailleurs, dans le cadre de la représentativité de ses instances dirigeantes, la MNT veille à respecter les statuts qui prévoient notamment un pourcentage minimum de 40 % de femmes ou d'hommes parmi les élus ainsi qu'une limite d'âge de 70 ans.

##### SMACL Assurances

Le conseil d'administration et l'assemblée générale de SMACL Assurances reflètent la représentation et la diversité de son sociétariat. Les membres du conseil d'administration et les mandataires mutualistes doivent être sociétaires de la mutuelle et faire partie de l'un des trois collèges sociétaires (collège particuliers, collège des personnes morales de droit public et collège des

personnes morales de droit privé). Afin d'assurer la représentation la plus fidèle possible, le nombre de mandataires mutualistes par circonscription électorale à élire pour chacun des trois collèges est arrêté en fonction du nombre de sociétaires recensés dans la circonscription au 31 décembre de l'année précédant l'élection. Les salariés sont également représentés dans ces deux instances via deux représentants élus par leurs pairs.

En 2017, date des dernières élections, des objectifs tels que la prise en compte de la diversité des collectivités territoriales ou encore l'atteinte d'une parité femmes/hommes ont été fixés par le conseil d'administration. Des priorités y ont été rattachées, notamment l'atteinte d'un taux de féminisation proche des 20 %, la mise en place d'une limite d'âge, fixée à 75 ans ou encore des actions pour améliorer la part dans les instances des représentants du monde territorial et plus largement du service public et des secteurs associatifs (sanitaire et social, associations paramunicipales).

#### Entités non obligées

##### RMA

En tant qu'union soumise aux dispositions du livre II du Code de la mutualité, les administrateurs de RMA sont élus parmi les délégués à l'assemblée générale désignés par les mutuelles, qui sont donc directement en charge d'assurer la diversité des administrateurs.

## Compétences des administrateurs

#### DÉFINITION DU RISQUE

Les administrateurs, élus mutualistes du Groupe VYV et de ses entités sont amenés à prendre des décisions sur des sujets d'un haut degré de technicité. L'insuffisance de formation et de compétences pour les administrateurs, élus et responsables des fonctions clés a été identifiée comme un risque significatif, pouvant impacter la performance et les résultats du groupe.

Ce risque fait par ailleurs l'objet d'exigences spécifiques de l'Autorité de contrôle prudentiel et de résolution (ACPR).

#### PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

La formation des élus répond à plusieurs enjeux importants dans la construction du Groupe VYV :

- en tant que groupe prudentiel, la formation des administrateurs de l'UMG doit se conformer aux exigences réglementaires de compétences, collective et individuelle, du conseil d'administration (Solvabilité 2) ;

#### INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

##### Part des administrateurs ayant suivi au moins une formation au cours de l'année

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	80 %	64,8 %	97,6 %	41,2 %	72,7 %	74,7 %
2020	83,8 %	75,9 %	97,6 %	38,9 %	0 %	69,2 %

Le taux de formation des administrateurs enregistre une baisse notable de 5,5 points. Toutefois, cette baisse masque des disparités entre les entités les plus grandes (Harmonie Mutuelle, MGEN et MNT) qui voient leur taux de formation se maintenir ou s'améliorer. SMACL Assurances, et dans une moindre mesure MUTEX, voient leur taux de participation chuter dans un contexte de crise sanitaire. Le plan de formation des administrateurs de SMACL Assurances pour 2021 a d'ailleurs été renforcé pour compenser l'absence de formation produite en 2020.

- la formation est un moyen de création et de consolidation d'une culture commune, ainsi que de rencontre des différents acteurs ;
- elle permet d'accompagner les nouvelles fonctions et nouvelles pratiques au sein du Groupe VYV.

Le secrétariat général du Groupe VYV est en charge d'évaluer 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 compétences s'appliquent dès leur nomination et tout au long de l'exercice de leur fonction.

Cette évaluation s'appuie dans un premier temps sur les curriculum vitae (CV) des acteurs précités qui sont analysés selon les critères suivants :

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

Au-delà de l'analyse des parcours individuels, la compétence des membres du conseil d'administration s'apprécie au niveau collégial car chaque conseil d'administration doit disposer collectivement des compétences requises.

Début 2020, un référentiel interne basé sur une autoévaluation a été conçu afin d'apprécier la compétence collective du conseil d'administration de l'UMG Groupe VYV et permettre à ses membres d'identifier des besoins de formation. Chaque nouveau membre du conseil d'administration doit mener cette autoévaluation, permettant ainsi un vrai suivi de la compétence collective. Cette autoévaluation est par ailleurs à renouveler pour chaque membre tous les trois ans. Cette démarche permet de formaliser un véritable plan de formation à trois ans des administrateurs.

Une fois les besoins de formation identifiés, les administrateurs doivent s'inscrire dans les parcours de formation qui peuvent être proposés par le Groupe VYV, par leurs entités ou coconstruits. La commission animation territoriale et formation du groupe veille au bon suivi de ces formations et développe des outils adaptés au fonctionnement des mutuelles. Une plateforme de e-formations est ainsi ouverte aux administrateurs depuis novembre 2018.

## ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

### Entités obligées

#### Harmonie Mutuelle

Pour permettre la montée en compétences des administrateurs, **Harmonie Mutuelle** a mis en œuvre un processus de formation dédié qui s'inscrit dans sa politique « compétence et honorabilité », et plus précisément dans son plan de développement du conseil d'administration et son schéma triennal de formation élaboré en 2019, pour la période 2020-2022.

Ce plan de développement se divise en quatre axes :

- les compétences stratégiques, qui doivent permettre aux administrateurs de comprendre les enjeux liés à l'innovation sociale et développer leur capacité à influencer et prendre place dans le débat public ;
- les compétences collectives, pour contribuer à fédérer des réseaux transverses grâce à l'action collective ;
- les compétences de développement personnel, qui visent à mieux se comprendre/comprendre les autres pour accroître son impact ;
- les compétences de responsabilité qui couvrent les six domaines de compétences attendus par l'ACPR.

Pour définir les besoins de formation de chacun, les nouveaux administrateurs bénéficient d'un entretien individuel. Les administrateurs reconduits complètent un questionnaire d'auto-évaluation sur les domaines de compétences attendus et expriment leurs nouveaux besoins de formation dans le cadre de la mise à jour de leur plan de formation triennal.

En 2020, les efforts de formation ont été maintenus malgré le contexte sanitaire, notamment grâce à des formations à distance. Celles-ci ont permis de continuer le déploiement du plan de développement des compétences ainsi que la mise en œuvre des plans de formation individuels des anciens et nouveaux administrateurs. Pour acculturer les administrateurs d'Harmonie Mutuelle aux enjeux de société et d'avenir, un cycle de conférences « les rendez-vous de la multi-protection » a été organisé en format webinar.

#### MGEN

Une politique écrite compétence et honorabilité, validée par le conseil d'administration, s'applique aux administrateurs **MGEN**. Etablie en 2012, elle répond aux exigences de l'ACPR et précise, par exemple, la façon dont doit être assuré le suivi des compétences individuelles et collectives des administrateurs dans le cadre du renouvellement des conseils d'administration, qui a lieu par tiers tous les deux ans. Elle est inscrite dans un dispositif plus global de formation à destination de tous les élus et militants qui existe depuis plus de douze ans. Les militants qui prennent des fonctions au sein de la mutuelle et qui, à terme, peuvent évoluer vers une fonction d'administrateur, bénéficient de parcours de formation. Grâce à des partenariats avec Le Mans université et l'université Paris Saclay, des parcours diplômants en présentiel et en validation des acquis d'expérience permettent de sécuriser leurs parcours et de développer leurs compétences.

MGEN propose un parcours d'intégration dédié ainsi qu'une formation diplômante de niveau master 2 autour de la gouvernance mutualiste, délivrée par l'université Paris Saclay. Ce diplôme permet également à d'autres mutuelles, françaises et internationales, de former leurs administrateurs. Cette pratique permet d'enrichir la formation grâce à des temps d'échanges. Un parcours d'acquisition de compétences sur solvabilité 2 est également proposé en e-learning permettant une mise à niveau régulière de tous les administrateurs.

Un parcours de formation a été spécifiquement développé en 2020 par l'institut Montparnasse et l'institut d'administration des entreprises (IAE) de Paris pour les administrateurs MGEN autour des compétences clés prévues par l'ACPR. Ce parcours de dix mois débutera au premier semestre 2021, avec deux promotions de douze administrateurs.

Par ailleurs, un catalogue complet de formation a été développé pour leur permettre de puiser des formations spécifiques autour de quatre domaines de compétences clés :

- adapter sa posture et incarner ses comportements ;
- cultiver la singularité de sa mission de dirigeant mutualiste ;
- connaître et actualiser les fondamentaux des sciences de gestion ;
- comprendre le monde qui nous entoure.

En septembre 2020, plusieurs administrateurs ont également pu suivre une formation autour du thème « Comment vivre une alliance stratégique ».

#### MNT

Dans le cadre de sa politique de compétence et d'honorabilité, la **MNT** s'assure que ses administrateurs disposent individuellement et sur un plan collectif des connaissances, compétences, aptitudes et de l'expérience professionnelle nécessaires à l'exercice de leur mandat. La MNT s'est dotée d'une politique écrite « compétence et honorabilité » depuis le 16 septembre 2015, date du conseil d'administration qui a adopté pour la première fois cette politique écrite. Elle est depuis révisée chaque année et est établie en coordination avec le Groupe VYV. Elle a pour objet de décrire les principes directeurs des diligences à effectuer auprès des dirigeants, administrateurs et fonctions clés.

Pour développer la compétence des membres du conseil d'administration, la MNT a mis en place un dispositif de validation des acquis professionnels et personnels (VAPP) dans le cadre d'un partenariat avec l'université de Versailles/Saint-Quentin. Cette approche correspond à la grande diversité de compétences et d'expériences professionnelles de ses administrateurs : fonctionnaires ou agents territoriaux en activité ou en retraite, ils reflètent la diversité de la fonction publique territoriale qui compte plus de 200 métiers.

Le dispositif de VAPP repose sur une autoévaluation des connaissances, des entretiens individuels et une offre de formation modulaire. Le questionnaire d'autoévaluation est présenté en deux parties :

- les connaissances de l'administrateur en matière de mutualité, de gestion et finances et de gouvernance ;
- le savoir-être de l'administrateur et son rapport au collectif.

L'autoévaluation des membres du conseil d'administration est renouvelée tous les deux ans, permettant ainsi d'établir une cartographie des compétences et de définir le plan de montée en compétence des administrateurs.

La MNT veille à innover dans la formation des élus. Les administrateurs sont ainsi invités à développer leur intelligence émotionnelle grâce à des coachings individuels ou collectifs, à participer à des formations de pairs à pairs en tant que co-animateurs des formations, ou à rejoindre un binôme administrateur / salarié afin de développer leurs compétences techniques.

En 2020, cinq sessions de formation à distance ont été organisées, représentant onze heures de formation, avec un taux de participation moyen de 55,5 % et une plateforme e-learning a été mise à disposition des élus. Deux administrateurs ont par ailleurs suivi et obtenu le diplôme de niveau master 2 "gouvernance mutualiste" de l'université Versailles/Saint-Quentin.

#### MUTEX

Le secrétariat général de **MUTEX** organise régulièrement des sessions de formation pour l'ensemble des administrateurs, destinées à développer leurs compétences ou à les familiariser avec des problématiques nouvelles liées à des changements impactant l'activité ou l'environnement de l'entité.

Les dirigeants effectifs, ainsi que les fonctions clés, ont accès à un programme de formation adapté, reprenant l'ensemble des thématiques exigées par l'ACPR. Celui-ci leur permet d'actualiser leurs compétences en fonction des évolutions techniques et réglementaires. En 2020, les formations des administrateurs ont été dispensées en distanciel du fait de la situation sanitaire.

#### SMACL Assurances

La gestion des compétences des élus de **SMACL Assurances** s'inscrit dans le cadre d'une politique de compétence et d'honorabilité écrite par la direction juridique et la commission électorale. Elle prévoit la mise en place de plusieurs plans d'action tels que le plan de formation, l'accompagnement individuel et collectif et la constitution de groupes de travail permettant d'impliquer concrètement les élus.

Concernant les compétences individuelles, des fiches de suivi listant les expériences et les compétences de chaque administrateur sont régulièrement mises à jour, notamment grâce à des interviews qui permettent également d'évaluer les connaissances acquises sur le plan technique (assurance, finance, actuariat, comptabilité, ...). Au niveau collectif, l'entreprise s'assure à chaque nomination ou renouvellement que l'ensemble du conseil d'administration dispose des compétences requises sur le marché de l'assurance, sur l'environnement économique et la stratégie de SMACL Assurances ainsi que sur l'analyse actuarielle. Au-delà des exigences de l'ACPR, SMACL Assurances intègre dans son plan annuel des formations sur le fonctionnement des marchés publics et les appels d'offres, sur la prise en compte des risques liés aux catastrophes naturelles ou encore le règlement général sur la protection des données (RGPD). Dans le contexte de la crise sanitaire, qui a rendu les réunions plus complexes à organiser, aucune action de formation n'a pu être menée en 2020, mais le plan de formation prévisionnel 2021 a été conçu pour compenser ce retard.

### Entités non obligées

#### VYV<sup>3</sup>

Les administrateurs de l'Union faitière **VYV<sup>3</sup>** sont désignés parmi les administrateurs des entités membres de VYV<sup>3</sup>. Ils répondent à ce titre aux différentes exigences de compétence imposées par la réglementation. Ils bénéficient des différentes actions de formation et de développement que les entités mettent en place. Au niveau du groupe, le secrétariat général du Groupe VYV leur propose des formations régulièrement (formation des administrateurs, e-formation, Cercles du Groupe VYV...).

#### RMA

La politique écrite solvabilité 2 de compétence et honorabilité est rédigée et régulièrement mise à jour au sein de **RMA**. Elle contient l'ensemble des dispositifs d'appréciation des compétences et de l'honorabilité des administrateurs. Les CV et diplômes sont demandés aux administrateurs afin d'apprécier leurs compétences.

Les administrateurs représentant leur mutuelle d'origine dans les instances RMA, ce sont ces mutuelles qui sont en charge de la formation des administrateurs. Toutefois, en fonction des besoins, une demi-journée de sensibilisation peut être organisée en marge de l'assemblée générale de l'entreprise. ➤

## Vitalité démocratique

### DÉFINITION DU RISQUE

La démocratie étant au cœur du mode de fonctionnement du Groupe VYV et de ses entités, une faible participation des adhérents aux élections constitue un risque significatif pour la performance et les résultats du groupe. Une trop faible participation des adhérents à la vie démocratique du groupe pourrait aller jusqu'à menacer son fonctionnement car celui-ci est basé sur un dialogue permanent avec ses parties prenantes internes et externes.

### PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Le secrétariat général de l'UMG Groupe VYV, en coordination avec celui des entités, veille à assurer la bonne information des élus, leur participation aux différentes instances et leur dialogue avec les militants.

La bonne information des élus est un prérequis à leur implication dans la vie démocratique. Le secrétariat général veille ainsi à leur assurer un niveau d'information adéquat, notamment grâce à un site sécurisé (Galaxie élu.e.s) qui permet de partager les dossiers des instances (bureau, conseil d'administration, comité des risques, comptes-rendus des commissions...) ainsi que l'intranet « Groupe VYV info ». Afin d'assurer que les instances des différentes entités disposent d'un même niveau d'information, une coordination de la vie institutionnelle est assurée par les secrétariats généraux des mutuelles.

### INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

#### Taux de participation aux instances de gouvernance

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	85,4 %	99,8 %	92 %	90,9 %	80,9 %	91,8 %
2020	90,9 %	95,7 %	56,3 %	86,7 %	85,3 %	76,4 %

Le taux de participation global aux instances de gouvernance est en recul en 2020 (-15,4 points), en lien notamment avec la baisse marquée de la participation pour la MNT. La situation sanitaire a obligé la MNT à adapter les rendez-vous prévus tout en respectant les principes démocratiques. Ainsi, en amont de son assemblée générale, une période de vote a été organisée permettant de voter les différentes résolutions. L'assemblée générale a eu uniquement pour but de présenter les grandes orientations préalablement votées. Au regard de ces circonstances, le taux de participation de la MNT pour 2020 correspond dans la réalité à la part des administrateurs ayant voté, soit 96 %, et non au taux de participation à la visioconférence de restitution des résultats qui s'est établi à 56,3 %, valeur renseignée dans le tableau.

Différentes actions sont mises en place pour favoriser la participation des élus aux assemblées générales, comités, commissions et conseils d'administration. L'efficacité de ces actions est évaluée dans le temps à travers le suivi de la participation des élus. Parmi les premières actions mises en œuvre, les différentes commissions ont été ouvertes aux élus non-administrateurs des entités du groupe. Cette mesure vise à mieux répartir les charges de travail tout en diversifiant la composition des commissions et ainsi enrichir leurs travaux. En 2020, des assemblées générales en ligne ont été mises en place pour assurer le bon fonctionnement des instances malgré un contexte de crise sanitaire. Dans ce cadre, la direction de la gouvernance mutualiste de l'UMG a accompagné les mutuelles qui en exprimaient le besoin afin de sélectionner les solutions techniques les plus pertinentes.

Depuis septembre 2018, le Groupe VYV expérimente un réseau de 215 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'événements locaux.

Pour renforcer l'ancrage territorial du groupe et la vitalité démocratique, une série d'événements intitulée « les interrégionales » a eu lieu en 2020 (cf. chapitre ancrage territorial p. 83).

## ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

### Entités obligées

#### Harmonie Mutuelle

L'organisation d'Harmonie Mutuelle a été pensée pour renforcer la vitalité démocratique, en valorisant l'ancrage territorial de la mutuelle. Ses onze régions politiques et ses cinquante territoires sont l'espace dans lequel les délégués d'Harmonie Mutuelle s'organisent pour faire vivre la proximité géographique et numérique entre la mutuelle et ses adhérents. Le président de chaque région est membre du conseil d'administration de la mutuelle, qui lui donne ainsi mandat pour le représenter.

Des délégués représentants de chaque région politique sont réunis au sein de la commission « Territoires et proximité », permettant ainsi de créer un lien avec le conseil d'administration et les territoires d'Harmonie Mutuelle et de remonter l'ensemble des pratiques et activités mises en place localement. Le comité des présidents de région, composé des présidents de région et de trois membres maximum issus du conseil exécutif de la mutuelle permet de témoigner la vie des régions. Il est en charge des réflexions centrées sur la vie des régions.

Harmonie Mutuelle s'efforce de cultiver un lien le plus direct possible avec chaque adhérent, notamment grâce à la diffusion de journaux, aussi bien en format physique que numérique, par l'organisation régulière de réunions entre élus et adhérents dans chaque territoire, ou encore de moment d'échanges entre grand public, adhérents, élus et partenaires (assemblées d'adhérents – Agoras mutualistes).

Enfin, les élections et compétences des délégués sont des éléments clés dans le renforcement du processus démocratique. Les dernières élections, menées en 2019, ont ainsi permis l'élection de près de 2 100 délégués, dont 1 000 nouveaux.

#### MGEN

Le fonctionnement du groupe MGEN repose sur le principe de démocratie du niveau local au national.

Au niveau départemental (comités de section), des représentants des adhérents sont renouvelés par tiers tous les deux ans par les adhérents. Avec ses missions variées (organisation de la vie militante au niveau local et de l'expression des adhérents, application des décisions politiques prises par les instances nationales et régionales, organisation de l'élection des délégués à l'assemblée générale...), le comité de section départemental représente le socle local de la gouvernance MGEN. Les dernières élections de ces comités ont eu lieu en 2020, permettant le renouvellement d'environ 1 000 représentants des adhérents sur les 3 000 élus de ces comités.

Des délégués, représentant les adhérents à l'assemblée générale, sont élus tous les deux ans lors des assemblées générales de sections de vote.

Les membres du conseil d'administration sont élus par tiers tous les deux ans, par les délégués à l'assemblée générale.

Afin de donner les moyens à ses élus de contribuer aux différents niveaux à la vie démocratique de la mutuelle, MGEN met également en place des situations propices aux échanges au niveau

national (réunions des présidents et directeurs de section), au niveau régional (réunions inter-régionales, comités régionaux) et départemental (commission permanente, comités de section). Ces différents collectifs sont au service de différents besoins : présentation d'actualités groupe, feuille de route, préparation de l'assemblée générale, remontée d'observations et réactions du terrain, lieu d'intelligence collective pour coconstruire des réponses à des attentes spécifiques...

Tout au long de l'année, les « Rencontres mutuelles », organisées dans chaque département, constituent un moment d'échanges entre militants, élus départementaux et administrateurs, et les adhérents. Elles contribuent, par les sujets abordés, à nourrir les débats des rencontres régionales militantes puis des assemblées générales, où les orientations stratégiques sont définies.

Pour s'adapter au contexte sanitaire, le Groupe MGEN a, pour la première fois de son histoire, tenu ses assemblées générales de façon digitale. Les délégués ont pu consulter tous les dossiers via une plateforme numérique ouverte plus d'une vingtaine de jours avant la tenue de l'assemblée générale et y poser des questions préalablement. Avec le recours à des solutions de rencontres distancielles, MGEN a été en situation de préserver une activité militante, tant au niveau national que local.

Différentes publications, dont le magazine « Valeurs Mutualistes », des bulletins départementaux et régionaux sont envoyés à chaque adhérent afin de les tenir informés de la vie et des activités de la mutuelle. Fin 2017, MGEN a lancé sur son site Internet un espace d'échanges entre adhérents, internautes, élus et collaborateurs MGEN. Cet espace est animé par des militants et a pour objectif de faire émerger une communauté d'entraide et de nourrir par le débat la vie démocratique de la mutuelle. Des débats thématiques y sont régulièrement organisés.

#### MNT

Elus pour six ans et répartis dans 84 sections départementales et interdépartementales, les conseils de section sont les premières instances de la gouvernance démocratique de la MNT. Une fois élus, les délégués des adhérents représentent les adhérents dans les instances de la mutuelle. Ils ont pour mission d'assurer la promotion de la mutuelle dans un secteur déterminé, d'examiner pour avis les questions soumises à l'assemblée générale de la mutuelle et d'en faire le retour aux adhérents lors de rencontres locales annuelles, les « Rencontres MNT&Vous ». Les dernières élections des délégués ont eu lieu entre septembre et octobre 2019.

Les présidents-délégués, élus par les délégués de section, ont notamment pour rôle de préparer l'assemblée générale sur la base des informations collectées par les délégués de leur région. Dans chacune des régions, lors de comités régionaux, les membres du conseil d'administration présentent alors leurs propositions de résolutions afin d'être débattues. Les propositions sont ensuite soumises au vote lors de l'assemblée générale annuelle.

En 2020, un système dématérialisé, développé spécifiquement sur l'espace intranet dédié aux militants, a permis aux délégués à l'assemblée générale de poser leurs questions aux membres du conseil d'administration. Huit comités régionaux ont pu se réunir en 2020 (dont cinq à distance) ainsi que deux conférences des présidents-délégués (dont une à distance). A la fin de l'assemblée générale statutaire, qui a eu lieu sous le format d'une conférence, un grand temps d'échanges rassemblant plus de cent élus a eu lieu.

Une nouvelle plateforme numérique, permettant de vivre concrètement son engagement citoyen en fédérant la communauté des acteurs du service public de proximité souhaitant s'investir en faveur de la solidarité, a été ouverte en mai 2020 : MNT Mobiliz.

Cette plateforme est le fruit d'un travail commencé en 2018, qui en 2019 s'est engagé dans une nouvelle dynamique avec une forte mobilisation des administrateurs de la MNT; un groupe de travail composé de 7 administrateurs de la mutuelle, 3 présidents délégués, 18 délégués des adhérents et une communauté en ligne avec une cinquantaine de contributeurs par les élus et les adhérents de la MNT ont coconstruit le dispositif.

À travers la plateforme MNT Mobiliz, ouverte en mai 2020, les adhérents peuvent soumettre des propositions d'initiatives solidaires sur un territoire. Cette plateforme permet de développer un lieu de débat sur les thématiques de la santé, du bien-être et du bien-vivre et va monter en puissance en 2021. 45 débats ont ainsi été organisés pour recueillir l'opinion du plus grand nombre. Plus d'une centaine de participations ont été enregistrées sur des débats comme « Faut-il rendre le bénévolat obligatoire ? » et « Comment continuer à bouger malgré le télétravail ? ».

Chacune des sections devra désigner un "dynamiseur" parmi les élus pour s'occuper de faire le lien entre les propositions d'initiatives des adhérents et la vie locale de la section. À fin 2021, la MNT souhaite qu'au moins 50 % des élus soient inscrits sur la plateforme.

#### SMACL Assurances

La vitalité démocratique de **SMACL Assurances** se caractérise par l'organisation et le fonctionnement de ses instances. Les sociétaires, collectivités territoriales, élus locaux et dirigeants associatifs élisent leurs représentants, les mandataires mutualistes, qui siègent à l'assemblée générale. Ces derniers sont en charge de contrôler et de représenter au mieux les intérêts et préoccupations de leurs électeurs.

Chaque année, trois comités des mandataires mutualistes réunissent l'ensemble des élus sur une journée. Ils permettent de présenter l'activité de l'entreprise, d'échanger et d'engager des projets pour la vie mutualiste. Une journée de congrès avec une assemblée générale, un conseil d'administration, et un temps d'échanges avec tables rondes sur différentes thématiques est aussi organisée. Une communication continue existe entre le conseil d'administration, les mandataires mutualistes et les sociétaires par le biais de supports de communication, que ce soit via le site Internet de SMACL Assurances ou par des newsletters spécialisées (associations, élections municipales...). Un trimestriel, SMACL Infos, est également adressé à tous les sociétaires. Des réunions régionales sont aussi organisées régulièrement sur

des thématiques précises (ex : inondations dans le Sud-Ouest de la France et conséquences...) regroupant élus de la mutuelle et sociétariat par régions. Enfin, l'Observatoire SMACL des risques juridiques permet aux sociétaires de la mutuelle d'être informés sur un ensemble de risques (grâce à des fiches thématiques) et sa journée thématique annuelle.

Le comité des mandataires d'avril 2020 n'ayant pu se tenir au vu du contexte sanitaire, le président et les administrateurs ont organisé une webconférence avec tous les élus de la mutuelle pendant laquelle ces premiers ont pu répondre en direct aux questions des élus.

#### Entités non obligées

##### VYV<sup>3</sup>

Afin de pouvoir tirer le plus grand bénéfice de sa diversité, et de faire jouer à plein la complémentarité entre élus et salariés, l'union **VYV<sup>3</sup>** et toutes ses entités membres ont mis en place des moments démocratiques d'échanges et de co-construction récurrents. Les parlements de l'offre de soins et d'accompagnement constituent des instances de concertation et de débat qui associent plusieurs fois par an les représentants locaux de **VYV<sup>3</sup>** aux grands chantiers de l'union.

En 2020, les impératifs sanitaires n'ont pas permis la réunion du parlement. Ses membres ont néanmoins été mobilisés à distance dans le cadre de la réflexion sur le nouveau projet stratégique de **VYV<sup>3</sup>**.

L'union **VYV<sup>3</sup>** a également engagé en 2020 une réflexion sur sa « raison d'être », véritable ADN de **VYV<sup>3</sup>** ayant vocation à traverser les époques et à influencer ses décisions futures. Lancée par un séminaire de mobilisation, cette démarche va au début de l'année 2021 s'ouvrir largement à toutes les parties prenantes internes et externes de **VYV<sup>3</sup>** qui seront invitées à s'associer à ces travaux. Les salariés et élus des entités pourront alimenter la réflexion collective au travers d'une plateforme dédiée. Les parties prenantes externes de l'union (patients, clients, résidents, fournisseurs, partenaires institutionnels) seront également invités à exprimer leurs perceptions de ce qu'est **VYV<sup>3</sup>** via différents questionnaires et entretiens. Ce sont toutes ces contributions qui permettront de faire émerger une raison d'être partagée, qui rassemble et renforce encore le sens de l'engagement collectif de **VYV<sup>3</sup>**.

En 2020, dans plusieurs entités, des mesures exceptionnelles ont été prises pour permettre la continuité de la vie démocratique malgré la crise épidémique (assemblées générales à distance, mécanismes de vote électronique...).

##### RMA

Le système de gouvernance de **RMA** met tout en œuvre pour permettre une vitalité démocratique. Les instances de gouvernance politique de **RMA** sont composées de représentants des mutuelles des adhérents qui bénéficient des garanties d'assistance assurées et gérées par **RMA**.

Les 28 délégués désignés par les mutuelles représentées au sein de l'union forment l'assemblée générale. Cette dernière a notamment pour mission de prendre toute décision visant à sauvegarder l'équilibre financier et à respecter les règles prudentielles de l'union ; se prononcer sur les modifications statutaires...

Ils élisent, en leur sein, les quatorze administrateurs qui siègeront au sein du conseil d'administration. Le conseil d'administration élit les membres du bureau. Le conseil d'administration a notamment pour mission de déterminer les orientations stratégiques de l'union, de nommer le dirigeant opérationnel ainsi que les fonctions-clés ou encore d'opérer toutes les vérifications jugées opportunes.

Le bureau quant à lui prépare les réunions du conseil d'administration. Une communication permanente existe entre la direction générale de **RMA**, le bureau et le conseil d'administration.

Le contexte sanitaire a obligé la gouvernance à adapter ses moyens de réunion à distance au cours de l'année 2020. ●

## Éthique des affaires

### Définition du risque

Fermement attaché à l'éthique mutualiste et soucieux de répondre aux exigences réglementaires, le Groupe **VYV** a identifié le risque d'anomalie en matière d'éthique des affaires comme significatif tant par ses potentielles répercussions pénales qu'en termes d'image. Ce risque comprend les risques de manquement à la probité, de fraude, de corruption, de trafic d'influence, de concussion, de prise illégale d'intérêt, de favoritisme, de conflits d'intérêts, de détournement d'actifs, de fraude aux achats, de fraude RH dans le cadre des relations avec les tiers ou du fonctionnement de l'entreprise, ou encore le risque de blanchiment et de financement du terrorisme.

### Présentation des politiques et plans d'action du groupe

La fonction « Vérification de la conformité » (ci-après « Conformité ») s'exerce dans le cadre d'une politique dédiée (Solvabilité 2), approuvée par le conseil d'administration du Groupe **VYV**, révisée annuellement et déclinée dans les entités du groupe.

En fonction des sujets, la direction conformité du Groupe **VYV** joue soit un rôle de pilote, soit un rôle de copilote.

En liaison avec les conformités des entités du groupe, cette direction assure en pilotage direct les sujets liés à la prévention de la corruption, la fraude interne, le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme ainsi que la protection de la clientèle (notamment la prévention des conflits d'intérêts, les exigences relatives à l'information et au conseil à la clientèle, les contrats non réclamés, les réclamations, la conformité des produits et services), et la protection des données personnelles.

Un certain nombre de sujets sont copilotés avec d'autres fonctions comme la direction des ressources humaines ou la direction juridique groupe... Sont notamment concernées l'éthique et la déontologie, la responsabilité des dirigeants, l'intermédiation ou la déontologie financière.

La conformité établit un plan annuel de conformité, qu'elle soumet pour validation au conseil d'administration. Ce programme dresse et planifie pour l'année les domaines et activités qui feront l'objet de plans d'action ou d'une vérification de conformité. Par ailleurs, conformément aux exigences du régime Solvabilité 2, la gestion des risques de non-conformité du Groupe **VYV** s'inscrit dans un dispositif global mobilisant différents acteurs, instances

et comités. Ainsi un comité dédié réunit régulièrement les responsables des fonctions clés, dont celui de la conformité, et le directeur général du groupe. La conformité rend également compte de ses actions auprès du conseil d'administration (a minima une fois par an) ou de ses comités spécialisés, en particulier le comité des risques.

Une politique dédiée (Solvabilité 2) décrit par ailleurs 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 suspension 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 conflits d'intérêts potentiels avant leur prise de fonction et tout au long de l'exercice de leurs mandats ou missions.

Conformément à son plan de conformité, la direction conformité du Groupe **VYV** a diligenté en 2020 un certain nombre d'actions afin de renforcer son dispositif. Concernant la prévention de la corruption, un plan d'action a été approuvé par le comité de direction générale (organe exécutif) afin de vérifier la mise en conformité à la loi dite « Sapin 2 » à l'échelle du groupe. Dans ce cadre, les travaux associant les entités du groupe ont porté par exemple sur la cartographie des risques et la formation du personnel. Ce plan d'action se poursuivra en 2021.

Dans le cadre du dispositif de lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT), les efforts ont porté sur la cohérence méthodologique au sein du groupe avec notamment le déploiement d'un outil commun de filtrage des personnes politiquement exposées (PPE) et celles visées par des mesures de gel des avoirs, la mise en place de procédures d'échanges d'informations relatives à la LCB-FT et le développement progressif d'un référentiel commun de classification des risques. Les travaux s'inscrivent dans le cadre des dispositions réglementaires en vigueur, en particulier les lignes directrices ACPR actualisées en mars 2020, relatives au pilotage consolidé des dispositifs LCB-FT des groupes.

## Indicateurs clés de performance

### LUTTE CONTRE LA CORRUPTION ET CONTRE LA FRAUDE

#### Part des collaborateurs et administrateurs exposés<sup>1</sup> formés ou sensibilisés aux sujets de corruption

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	0 %	16,6 %	0,7 %	66,32 %	32 %	10,0 %
2020	4,1 %	16 %	30,5 %	93,22 %	31,6 %	14,4 %

La part des collaborateurs et administrateurs formés ou sensibilisés aux sujets de corruption et de fraude intègre les collaborateurs ayant été formés et sensibilisés sur les trois dernières années.

#### Nombre de formations et sensibilisations réalisées dans l'année sur les sujets de lutte contre la corruption et fraude

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	0	1 234	7	66	128	1 435
2020	204	81	351	345	0	981

La taux de formation/sensibilisation des collaborateurs sur les sujets de corruption et de fraude varie fortement d'une entité à une autre. Ces différences s'expliquent par une stratégie différente menée par les entités dans le cadre de la mise en conformité aux obligations de la loi Sapin 2. Harmonie Mutuelle a ainsi préféré attendre la finalisation de sa cartographie des risques avant de déployer des formations dédiées aux risques de corruption, qui ont débuté à la fin 2020. MUTEX a déployé un module de formation auprès de la quasi-intégralité de ses collaborateurs, tout comme la MNT qui a ainsi pu former plus d'un quart de ses collaborateurs en un an. En 2020, le changement de système d'information RH permettant le suivi des formations a limité la capacité du Groupe MGEN à suivre le nombre de formations délivrées sur le premier trimestre 2020, entraînant une sous-estimation du nombre total de personnes formées/sensibilisées. SMACL Assurances a prévu sur 2021 de former à nouveau l'ensemble de sa population concernée.

### LUTTE ANTI-BLANCHIMENT ET LUTTE CONTRE LE FINANCEMENT DU TERRORISME (LCB-FT)

#### Part des collaborateurs et administrateurs exposés<sup>2</sup> formés ou sensibilisés à la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	32,4 %	14 %	6,6 %	3,4 %	81,1 %	22,4 %
2020	30,4 %	62,2 %	79,1 %	44 %	79,2 %	53,3 %

La part des collaborateurs et administrateurs formés ou sensibilisés aux sujets de lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme intègre les collaborateurs ayant été formés et sensibilisés sur les trois dernières années.

#### Nombre de formations et sensibilisations réalisées dans l'année sur les sujets de la lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	2	1 055	18	12	369	1 456
2020	559	2 777	957	402	57	4 752

Avec une forte augmentation des formations/sensibilisations en 2020 par rapport à 2019 (+226,4 %), le taux de collaborateurs exposés formés ou sensibilisés sur les sujets de lutte anti-blanchiment et de financement du terrorisme a augmenté d'environ 30 points en un an. Le Groupe MGEN, la MNT et MUTEX voient leur taux augmenter significativement. A contrario, le taux de formation de SMACL Assurances et Harmonie Mutuelle reste stable. Sur cette dernière entité, le déploiement d'un module en e-learning en septembre 2020 devrait permettre une amélioration de ce taux en 2021.

1. La population exposée concernée est définie selon les critères du document de l'Agence Française Anti-corruption.

2. La population exposée concernée est définie selon les critères de l'ACPR.

## Illustration par les pratiques des entités constitutives du groupe

### Entités obligées

#### Harmonie Mutuelle

L'éthique des affaires relève du périmètre des activités de la direction de la distribution. Néanmoins, ce sujet fait également partie des attributions de la fonction clé conformité qui participe, dans le cadre du Groupe VYV notamment, à des ateliers de travail destinés à élaborer des référentiels dédiés. Par ailleurs, la fonction clé conformité contribue également au déploiement de dispositifs de maîtrise liés à des risques de non-conformité et contribuant à une meilleure éthique des affaires (prévention de la corruption et protection de la clientèle).

Harmonie Mutuelle dispose d'un code de conduite anticorruption qui liste les comportements à adopter concernant les cadeaux et les invitations, les relations avec les tiers ou bien encore les conflits d'intérêts. Ce code est annexé au règlement intérieur et disponible sur l'intranet de la mutuelle dans un espace dédié au dispositif de lutte contre la corruption. Par ailleurs, différentes procédures intègrent les obligations réglementaires liées à la protection de la clientèle (devoir de conseil, traitement des réclamations...) et à la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme. Conformément au plan de conformité 2020, différents contrôles ont eu lieu au cours de l'année sur cet enjeu. S'agissant de la protection de la clientèle, des contrôles sont par exemple réalisés sur le respect du devoir de conseil ou encore les pratiques commerciales dans le cadre de la vente à distance.

La mutuelle poursuit également son programme de mise en conformité avec les dispositions de la loi Sapin 2. À ce titre, un dispositif d'alerte a été mis en place en 2020 au sein d'Harmonie Mutuelle et est accessible à tous les collaborateurs. La cartographie des risques de corruption a également été finalisée puis validée par les instances internes. Un module de formation e-learning a également été déployé auprès de l'ensemble des collaborateurs en décembre 2020.

Des référentiels définis par la direction conformité groupe sur les sujets LCB-FT ont permis, en 2020, de mettre à jour le dispositif existant de la mutuelle. Sur cette thématique, un nouveau module de formation a été déployé auprès des nouveaux entrants et des personnels en poste. Enfin, des travaux d'amélioration du dispositif de filtrage des personnes politiquement exposées et le gel des avoirs ont été lancés sur le quatrième trimestre 2020.

#### MGEN

L'équipe conformité du Groupe MGEN, rattachée à la direction générale, a en charge le pilotage de plusieurs thématiques liées à l'éthique des affaires (prévention de la corruption, compétences et honorabilité, LCB-FT). Ses travaux sont régulièrement présentés devant le comex puis aux conseils d'administration.

Les travaux liés au programme anticorruption font l'objet d'un double sponsor : le vice-président en charge de la vie institutionnelle mutualiste militante et le directeur des ressources humaines.

Ces travaux portent sur l'ensemble des entités du Groupe MGEN afin d'avoir une vision la plus globale possible de ce risque. En cohérence avec son plan de conformité, le Groupe MGEN a renforcé en 2020 ses actions de formation par le déploiement d'un nouveau module de sensibilisation aux risques LCB-FT à destination de l'ensemble des collaborateurs. De plus le dispositif LCB-FT s'appuie sur le dispositif de lutte contre la fraude, lequel fait l'objet, notamment, d'un module de sensibilisation et de contrôles spécifiques. Au cours de l'année, un outil de filtrage LCB-FT a été déployé dans les solutions SI afin de détecter et traiter les personnes faisant l'objet d'une mesure des gels des avoirs et les personnes politiquement exposées.

Durant la crise sanitaire, des messages de sensibilisation ont été régulièrement communiqués aux collaborateurs afin de les alerter sur les risques accentués de fraude externe.

#### MNT

Les sujets liés à l'éthique des affaires sont gérés au sein de la MNT par le département risques opérationnels, contrôle interne et conformité.

Un programme réglementaire a été lancé en 2019 qui porte en partie sur la mise en conformité avec la loi Sapin 2. Dans ce cadre, la mutuelle a mis en place un code anti-corruption, une note relative aux cadeaux et invitations et un dispositif d'alertes fin 2020. Ce dernier est ouvert aux collaborateurs internes et externes de la MNT, qui peuvent déposer un dossier dans un espace sécurisé réservé aux quatre référents techniques qui ont été désignés pour traiter les alertes reçues. Un e-learning obligatoire sur la loi Sapin 2 a également été déployé en 2020 pour les 1 124 collaborateurs (y compris les CDD et les alternants). La procédure d'évaluation des tiers et la cartographie des risques de corruption sont quant à eux en cours de finalisation.

La MNT dispose depuis 2016 d'une procédure cadre LCB-FT qui a été revue et enrichie en 2020 en collaboration avec l'équipe conformité du Groupe VYV. La classification des risques LCB-FT a été mise à jour et de nombreuses procédures ont été rédigées (procédure cadre, gouvernance du dispositif, formation et information des collaborateurs, déclaration de soupçon, conservation des documents, informations intra et hors groupe, reportings internes et externes). Par ailleurs, la mutuelle a déployé comme prévu un module de sensibilisation en e-learning destiné à l'ensemble des collaborateurs.

#### MUTEX

D'après la politique de conformité MUTEX, la fonction vérification de la conformité exerce sa mission en co-pilotage selon le domaine :

- avec la direction des ressources humaines, la direction des risques et le secrétariat général, pour l'éthique et la déontologie, dont les enjeux honorabilité et compétence ;
- avec la direction expertise technique et financière, pour la déontologie financière, dont l'accès aux marchés financiers.



MUTEX dispose de plusieurs documents-cadre touchant à la déontologie à savoir :

- un code de bonne conduite, touchant aux sujets prévus par la réglementation Sapin 2 et annexé au règlement intérieur ;
- une politique d'honorabilité et de compétence qui définit notamment les conditions d'appréciation de l'honorabilité des titulaires des fonctions clés de MUTEX. Celle-ci a été revue en octobre 2020 ;
- une politique de gestion des conflits d'intérêts qui précise la façon d'identifier et de gérer d'éventuels conflits d'intérêts ;
- les dispositions du règlement intérieur relatives aux harcèlements moral et sexuel.

Plusieurs dispositifs sont également mis en place pour prévenir des comportements contraires à l'éthique. Les collaborateurs concernés suivent ainsi des formations sur les sujets d'éthique des affaires, avec une attention particulière pour les collaborateurs les plus exposés au risque de corruption. Un guide de sensibilisation « Mieux lutter contre la fraude » est également diffusé. Un dispositif d'alerte est disponible pour tous les collaborateurs, quel que soit leur statut.

MUTEX a réalisé une cartographie interne des risques de blanchiment des capitaux et de financement du terrorisme, menant à la mise en place d'une nouvelle procédure en janvier 2020 et a continué le déploiement de l'outil d'évaluation du risque de LCB-FT EVARISTE. Cet outil permet à chaque vendeur ou gestionnaire d'évaluer facilement le risque présenté par une opération. À cet égard, deux niveaux de levée du doute existent : le premier niveau relève des correspondants LCB-FT désignés par les mutuelles délégataires ; le second, pour les dossiers plus complexes, est de la compétence directe des équipes de la conformité MUTEX. Les équipes de la conformité MUTEX ont été renforcées (recrutement de deux collaborateurs supplémentaires) pour assurer une continuité de service optimale aux correspondants LCB-FT MUTEX des mutuelles.

MUTEX continuera en 2021 les travaux de mise à jour de son code de conduite débutés en 2020.

#### SMACL Assurances

Le service conformité de **SMACL Assurances** anime les sujets liés à l'éthique des affaires en cohérence avec la politique du Groupe VYV.

Un code de conduite est à disposition de tous les salariés sur le portail intranet de l'entreprise. Il porte sur différentes thématiques dont la protection des personnes et la protection des informations, la communication et l'usage des médias sociaux, la protection des données personnelles, la lutte contre la fraude et contre la corruption, la lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme ainsi que sur la prévention des conflits d'intérêts.

Le dispositif de lutte contre la corruption inclut quant à lui des procédures de prévention : un registre des cadeaux et invitations, un registre des conflits d'intérêts, le suivi des parrainages, du sponsoring et du mécénat, une charte de conduite des achats ainsi qu'un code de conduite. Un dispositif d'alerte professionnel a été mis en place et permet à tout salarié de signaler une infraction ou un acte de discrimination.

Le dispositif de lutte contre la fraude de SMACL Assurances comprend des mesures de détection, fonctionnant sur la base d'un référentiel, d'un réseau de référents et correspondants ainsi que d'une cellule anti-fraude dédiée. Ce dispositif est étoffé par la conduite d'actions de sensibilisation et de formation auprès des publics concernés. En 2020, l'entreprise a mis en place un outil de filtrage des personnes politiquement exposées ou concernées par un gel des avoirs et a continué ses actions de formation et de sensibilisation des collaborateurs.

#### Entités non obligées

##### VYV<sup>3</sup>

Sous l'impulsion de la direction générale de **VYV<sup>3</sup>**, la mise en œuvre d'un dispositif de lutte contre la corruption a été confiée à la responsable gestion des risques et contrôle interne de l'union faitière **VYV<sup>3</sup>**. La feuille de route a été validée par le comité de direction générale de **VYV<sup>3</sup>** en février 2020. Celle-ci décline les piliers de la loi Sapin 2 en s'appuyant autant que possible sur les méthodes et ressources partagées par le groupe. Ce dispositif cible bénéficiera à l'ensemble des entités composantes de **VYV<sup>3</sup>**.

Son déploiement prévu en 2020 a été ralenti par la crise de la Covid-19.

Les publics les plus exposés au risque de corruption ont été identifiés au sein des fonctions opérationnelles de **VYV<sup>3</sup>** et une évaluation des tiers fournisseurs est en cours. Un code de conduite est en cours de rédaction et sera soumis à une procédure de consultation des représentants du personnel de chaque entité pour être annexé aux différents règlements intérieurs.

Dès la diffusion du code de conduite, le dispositif d'alerte élaboré en 2020 sera déployé. Ce processus permettra au travers d'une adresse mail sécurisée, le recueil de signalements émanant d'employés ou autres parties prenantes de **VYV<sup>3</sup>** et relatifs à l'existence de pratiques ou de situations contraires au code de conduite de la société. Ce dispositif assurera la pleine protection des lanceurs d'alerte et un traitement confidentiel des dossiers d'alerte par la fonction conformité anticorruption de **VYV<sup>3</sup>**.

Enfin, pour assurer la bonne connaissance et la compréhension de la politique de lutte contre la corruption, un module de formation en e-learning a été sélectionné et sera déployé vers les personnels les plus exposés aux risques de corruption.

##### RMA

Les grands principes liés à l'éthique des affaires sont actés par les instances politiques de **RMA**, la direction générale et les membres du comité de direction étant chargés de leurs déclinaisons opérationnelles. La direction performance réglementaire et prescriptives, en charge de la fonction conformité, assure le suivi au quotidien de ces enjeux.

Une charte éthique édicte les règles vis-à-vis des prestataires que **RMA** référence pour intervenir auprès des bénéficiaires des prestations d'assistance. Elle définit également les grands principes que les collaborateurs de **RMA** doivent respecter, notamment sur la problématique des conflits d'intérêts.

Dans le cadre du périmètre de consolidation prudentiel du Groupe **VYV**, **RMA** est assujéti à la loi dite Sapin 2. Les chantiers de mise en conformité débiteront en 2021. ➤

## Protection des données personnelles

### Définition du risque

A cause du caractère extrêmement sensible des données pouvant être collectées par des entités du Groupe **VYV**, le risque d'atteinte à la confidentialité des données personnelles et du non-respect de la réglementation en la matière est significatif. Outre les sanctions financières prévues notamment dans le cadre du RGPD<sup>1</sup>, ne pas garantir la confidentialité et l'intégrité des données serait contraire à l'éthique mutualiste et particulièrement nuisible à l'image du Groupe **VYV**.

Ce risque pourrait se matérialiser si l'entreprise ne développait – ni ne veillait à la mise en œuvre – de politiques, de procédures et de process destinés à encadrer les traitements de données à caractère personnel et à en analyser la conformité et les impacts sur la vie privée. Ce volet de la mise en conformité au nouveau régime de protection des données (RGPD) est conçu par le groupe et les entités du Groupe **VYV** comme indissociable d'actions de sensibilisation, de formation et d'information de l'ensemble des personnes concernées : clients, adhérents, patients et usagers des produits et services, mais aussi ses collaborateurs.

Ce risque comprend notamment les risques de manquement à la transparence et à l'information des personnes concernées, à la licéité et à la sécurité des traitements ou encore le risque de manquement dans la prise en charge de l'exercice de leurs droits par les personnes concernées. Cela pourrait entraîner des sanctions de la part de l'autorité de contrôle et de régulation (la CNIL) ainsi que des actions en réparation des préjudices subis, l'atteinte à la réputation, au crédit et à l'image du groupe et ses entités et, en situation de gestion de crise, l'interruption de l'activité opérationnelle et les coûts induits par sa restauration (restauration de l'activité, restauration de l'image).

### Présentation des politiques et plans d'action du groupe

Le département protection des données groupe assure la fonction de DPO pour le Groupe **VYV** ainsi que le rôle de DPO mutualisé (cf. ci-dessous). Il est rattaché à la direction conformité groupe. Ses équipes sont en charge de l'accompagnement des entités vers la conformité au nouveau régime de protection des données (RGPD), ainsi que des interlocuteurs métiers et des équipes-projet. Elles travaillent dans ce but à la conception de cadres de sécurisation juridique et technique en matière de protection des données à caractère personnel.

Le Groupe **VYV** a mis en œuvre un schéma d'organisation protection des données mutualisé pour l'UMG, la Mgéfi, les composantes de **VYV<sup>3</sup>**, **RMA**, **VYV Conseil** – cabinet de courtage, la **MMG** : à date, le périmètre mutualisé correspond à trente-sept désignations auprès de l'autorité de contrôle et de régulation (la CNIL). Le département protection des données sert plus de soixante entités et pilote par ailleurs l'animation de la filière métier « DPO », communauté de l'ensemble des professionnels de la protection des données, référents / relais, CPO et DPO dédiés des entités Chorum, Harmonie Mutuelle, MGEN, MNT, MUTEX, SMACL Assurances, Groupe Arcade-VYV.

En filière, le Groupe **VYV** travaille au sein de différentes instances (comité Privacy, comités de référents **VYV** Partenariat et **VYV<sup>3</sup>**, 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, tant vers les responsables de traitements que dans le cadre de la stratégie « Tête de réseau » mise en place et promue par la CNIL.

En 2020, la fonction DPO groupe – DPO mutualisé et le département qui l'appuie poursuit son activité de build et de run pour les entités dont elle est DPO. Elle renforce la structuration de ses services et les process de nature à répondre aux besoins des équipes-projet en mettant en œuvre le Privacy-by-design. Elle recherche la montée en compétences et en maturité des métiers et renforce ses actions de formation vers les collaborateurs, équipes-projet et référents du groupe et des entités affiliées au Groupe **VYV**.

Des actions « socle » ont prioritairement été menées pour s'assurer de la conformité au RGPD des traitements réalisés dans le cadre des activités des entités : diagnostics, registres, plans d'action et feuilles de route ont été à l'agenda du département dès l'entrée en vigueur du RGPD.

Une attention particulière est portée aux formations et à la sensibilisation des collaborateurs, ainsi qu'à la montée en compétences de l'ensemble des collaborateurs du réseau d'interlocuteurs métiers. L'un des tout premiers modules de formation proposé par l'Academy (cf. chapitre RH) est d'ailleurs celui sur la protection des données. Il est complété, pour des catégories de collaborateurs plus exposées, par un module en présentiel de deux à trois heures de formation, comprenant la résolution de cas pratiques identifiés par les collaborateurs dans le cadre des activités qu'ils réalisent. Un niveau de formation supplémentaire (à visée certifiante) sera déployé en 2021 pour les chief privacy officers (CPO). ➤

1 - Règlement général sur la protection des données

## Indicateurs clés de performance

### PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

#### Part de la population cible formée ou sensibilisée durant l'année aux sujets de protection des données personnelles

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	22,7 %	64,9 %	31,5 %	84,2 %	0 %	54,3 %
2020	24,9 %	25,3 %	32,1 %	53,3 %	86,5 %	31,9 %

#### Nombre total de formations et sensibilisations sur la protection des données personnelles suivies durant l'année

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	367	6 638	347	515	0	7 867
2020	900	1 297	361	80	761	3 399

La part de la population cible formée ou sensibilisée sur l'année marque une nette baisse entre 2019 et 2020 (-22,4 points). Toutefois, cette baisse s'explique au sein de MGEN et de MUTEX par un niveau de formation très important en 2019. Ces entités ont défini en 2020 comme population cible les collaborateurs n'ayant pas déjà suivi une formation ou une sensibilisation. La population cible pour le Groupe MGEN passe ainsi de 9 942 collaborateurs à 4 103 entre 2019 et 2020, celle de MUTEX de 612 à 150 sur la même période.

La MNT et Harmonie Mutuelle maintiennent quant à elles leur taux de formation ainsi que le nombre de formations délivrées. SMACL Assurances a pour sa part largement déployé des formations sur la période de reporting.

## Illustration par les pratiques des entités constitutives du groupe

### Entités obligées

#### Harmonie Mutuelle

Rattaché à la direction engagement et coopérations, le DPO d'Harmonie Mutuelle pilote la démarche de mise en conformité. Il anime un comité de pilotage (Copil) RGPD, qui réunit les dirigeants membres du comité de direction générale restreint de chaque branche métier de la mutuelle, ainsi qu'un comité de projet RGPD en charge du déploiement des décisions prises par le Copil. Le DPO est également membre du comité SSI, qui prend des décisions et orientations concernant la sécurité des systèmes informatiques.

En 2020, Harmonie Mutuelle a travaillé au déploiement d'une solution de consentement pour les cookies sur les environnements Internet. Une politique générale de protection des données a également été adoptée et publiée en ligne, en cohérence avec la charte éthique concernant l'usage des données publiée en juin 2019.

Plusieurs actions ont par ailleurs été lancées en 2020 et se poursuivront en 2021. Ainsi Harmonie Mutuelle s'est dotée d'un outil de gestion des consentements qui sera déployé en début d'année 2021 et qui s'accompagnera d'une campagne de collecte et d'actualisation des consentements des adhérents. Un projet de registre des traitements est actuellement en cours de validation. Pour 2021, Harmonie Mutuelle souhaite certifier l'hébergement de ses données de santé, marquant ainsi un nouveau jalon après avoir obtenu la certification ISO 27001 fin 2020. Tous les nouveaux collaborateurs sont invités à réaliser plusieurs modules de

formation, dont ceux consacrés à la sécurité et au RGPD. Pour certains collaborateurs spécifiques dont le métier implique le traitement de données personnelles, la réussite à ces modules est obligatoire. En 2020, un nouveau module a été créé dans le cadre de la certification hébergeur des données de santé.

Dans le cadre du confinement et du déploiement du télétravail, la mutuelle a mené de nombreuses campagnes de sensibilisation sur la sécurité informatique vers l'ensemble des collaborateurs, en collaboration avec le DPO et les « Digital relays », des salariés ayant pour mission de partager leurs connaissances numériques au sein d'Harmonie Mutuelle. Quatre sessions ont été également menées en 2020 par le DPO pour sensibiliser des interlocuteurs techniques.

#### MGEN

Le Groupe MGEN a nommé un DPO en 2018 et mis en place une équipe protection des données en 2018. Un programme transverse de protection des données implique chacune de ses grandes directions et vise à assurer une protection optimale des données à caractère personnel. Il est dirigé par la direction de suivi du plan stratégique et la protection des données et est structuré en dix chantiers accompagnés d'indicateurs de suivi. Dans le cadre de ce programme, de nombreuses actions ont été menées en 2020 pour compléter les processus déjà existants.

Un plan de communication et de formation a été déployé. La protection des données est incluse dans le parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs. L'ensemble des collaborateurs doit ainsi suivre des modules de formation ou sensibilisation en e-learning, ceux-ci étant renforcés pour répondre aux besoins de certaines populations. Des ateliers dédiés à la protection des données ont ainsi été réalisés dans toutes les sections. Ces actions sont complétées par la diffusion de différents outils de communication dont des fiches pratiques.

Le Groupe MGEN a poursuivi ses travaux autour de ses engagements pour la protection des données personnelles, notamment par une communication dans son magazine Valeurs Mutualistes et par la création, en collaboration avec des adhérents et militants, d'une affiche en langage FALC (Facile à Lire et à Comprendre).

Un outil de gestion de la protection des données (registres, projets) ainsi qu'un outil développé en interne pour gérer les consentements, préférences et abonnements ont été mis en place en 2020.

Une procédure de Privacy by design a été rédigée et communiquée. Pour compléter ces différentes actions, un audit interne a été conduit pour vérifier le bon avancement de ces mesures.

#### MNT

Au sein de la MNT, le DPO est l'une des trois fonctions, avec celle de responsable de données d'entreprise (RDE) et de responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI), regroupées au travers de l'entité gouvernance et sécurité de la donnée, qui est directement rattaché au directeur général. Ce dernier est également le responsable de traitement MNT au sens du RGPD. Cette organisation permet une gestion cohérente et efficiente de la protection des données.

En 2020, MNT a poursuivi et complété les travaux déjà avancés concernant :

- l'information des personnes qui manipulent des données à caractère personnel,
- le conseil des décideurs et en particulier du responsable des traitements et des propriétaires des processus,
- la documentation des traitements et des processus RGPD/Loi Informatique et Libertés,
- le respect du cycle de vie (durée de conservation) des données à caractère personnel sur les supports papier et électronique,
- le respect du cadre légal dans nos relations précontractuelles, contractuelles ou autres, au travers notamment de l'information des personnes et le traitement des exercices de droit ou autres demandes au DPO.

Les collaborateurs sont principalement sensibilisés sur les sujets liés à la protection des données dans le cadre d'un e-learning disponible à tous mais également au travers des communications internes réalisées par le DPO. Une formation sur le Privacy by design a été réalisée par le RSSI et le DPO pour les développeurs de la DDSI.

En plus des mentions RGPD intégrées dans les communications de la MNT, la mutuelle a communiqué à l'ensemble des adhérents sur ce sujet dans son magazine trimestriel MNT&Vous.

#### MUTEX

Le DPO de MUTEX est rattaché hiérarchiquement au directeur des affaires juridiques et de la conformité. Le DPO est membre de droit du comité de conformité présidé par le directeur général délégué, auprès de qui sont rattachés la direction expertises techniques et financière, la direction des affaires juridiques et de la conformité et la direction des risques. Le cas échéant, le DPO a accès au comex, au conseil d'administration et au comité d'audit de MUTEX.

La mise en conformité de MUTEX au RGPD a été initiée dès 2017. En 2020, les efforts se sont portés sur la consolidation et la finalisation d'actions engagées, dont les procédures Privacy by design, d'exercice des droits et de notification des violations. Un registre PIA<sup>1</sup> a également été créé et une attention a été portée sur la formation des collaborateurs. MUTEX s'assure ainsi que tous les nouveaux collaborateurs sont inscrits automatiquement à une formation en e-learning, qui est à réaliser durant les premiers mois de présence dans l'entreprise.

MUTEX a mis en place différents partenariats en matière de sécurité informatique, particulièrement dans le cadre de sensibilisations mensuelles, en ligne ou en présentiel. Le ministère de l'Intérieur a été invité à intervenir sur les aspects de protection des données et des systèmes et un deuxième atelier de ce type est en cours d'organisation.

#### SMACL Assurances

SMACL Assurances procède depuis plusieurs années à la mise en place de bonnes pratiques concernant la protection des données personnelles des sociétaires, des tiers et des salariés.

Le délégué à la protection des données (DPO) s'appuie sur des collaborateurs relais présents dans les différents services de l'entreprise qui le saisissent pour tout nouveau traitement de données ou pour toutes questions relatives aux données personnelles via une fiche de saisine type, à envoyer à une adresse e-mail dédiée.

En 2020, une procédure de saisine du DPO ainsi qu'une procédure de traitement des demandes d'exercice de droits ont été mises en place. Pour impliquer un maximum de salariés sur ces enjeux, le nombre de relais du DPO a été augmenté et l'ensemble des collaborateurs a été sensibilisé via un e-learning.

Pour alerter l'ensemble des collaborateurs aux risques de sécurité informatique, des messages réguliers sont diffusés et des exercices de phishing sont menés. Une conférence de sensibilisation en présentiel devait également être organisée, mais celle-ci a dû être repoussée compte tenu du contexte sanitaire. Par ailleurs, les nouveaux arrivants se voient distribuer un guide des bonnes pratiques qui est également accessible via l'intranet. Il détaille les actions à mettre en œuvre en cas de suspicion d'atteinte virale de l'ordinateur, présente les bonnes pratiques de l'utilisation de la messagerie professionnelle, des espaces de stockage...



1 - Privacy Impact Assessment, ou évaluations de l'impact sur la vie privée

## Entités non obligées

### VYV<sup>3</sup>

VYV<sup>3</sup> participe pleinement à la politique du Groupe VYV en matière de protection des données personnelles et a poursuivi tout au long de l'année 2020 la mise en œuvre d'un plan d'action en quatre chantiers validés en 2018 par la direction générale de VYV<sup>3</sup>.

Le premier de ces chantiers a amené VYV<sup>3</sup> à travailler sur son organisation et son pilotage des enjeux de protection des données personnelles. Tout au long de l'année 2020 un schéma d'organisation mutualisé de protection des données a été mis en place pour la plupart des entités membres et structures affiliées de VYV<sup>3</sup> (dont l'union faïtière VYV<sup>3</sup>). Ces entités ont, dans ce cadre, désigné dès 2019 la déléguée à la protection des données groupe comme leur DPO mutualisé.

Cette dernière est assistée d'une chief privacy officer (CPO) qui l'appuie dans la mise en œuvre de toutes ses actions sur le périmètre VYV<sup>3</sup> couvert, outille les entités et coordonne leur mise en conformité au régime de protection des données.

Chacune de ces entités a désigné en 2020 un référent DPO (R-DPO), travaillant en étroite relation avec la CPO (participation à un comité référent, points en bilatéral CPO/R-DPO). Les R-DPO doivent veiller en toute indépendance à ce que les traitements effectués au sein de leurs entités respectent bien le RGPD, assurer le maintien à jour de l'ensemble des documents permettant de prouver le respect par leur entité des dispositions du RGPD (registres de traitement) et rendre compte de leurs actions auprès de la CPO (notamment au travers d'indicateurs présentés en comité de direction générale de VYV<sup>3</sup>). Pour remplir ces missions, ils s'appuient sur un espace documentaire partagé enrichi en 2020 de nouveaux outils et procédures communs.

En 2020, avec cette nouvelle organisation, les entités du périmètre ont poursuivi la mise en œuvre des autres chantiers du plan d'action (tenue des registres de traitements, mise à jour de la documentation légale et des clauses sous-traitants, sensibilisation et formation via notamment des outils de e-learning...).

VYV<sup>3</sup> IT, le GIE informatique de VYV<sup>3</sup>, a organisé en 2020 des travaux qui lui ont permis d'obtenir une double certification : ISO 27001 (mise en place effective d'un système de management de la sécurité de l'information) et hébergeur de données de santé (HDS). Les exigences en matière de protection des données de cette dernière certification viennent compléter celles du RGPD et garantissent aux entités couvertes un niveau renforcé de protection.

Cette même année, une mission d'audit interne a été menée sur la conformité de tout le dispositif de protection des données VYV<sup>3</sup> à l'exercice du droit des personnes. Cet audit a souligné la robustesse du schéma d'organisation de protection des données de VYV<sup>3</sup> et émis différentes recommandations pour renforcer encore le pilotage de la conformité et du plan d'action dans une logique d'amélioration continue. Un reporting consolidé permettra dès les premiers mois de 2021 de mesurer régulièrement les niveaux de conformité des entités du périmètre et de prioriser les actions à déployer.

### RMA

RMA a délégué la fonction de DPO à la DPO du Groupe VYV. Deux chief privacy officer (CPO) sont les interlocuteurs privilégiés de la DPO.

Une politique de confidentialité est disponible sur le site Internet et l'extranet clients de RMA. Les mentions d'information à l'attention des bénéficiaires des garanties d'assistance de RMA et de ses prestataires ont été revues en conformité avec la réglementation. Elles figurent également dans les notices d'information des garanties d'assistance remises aux adhérents par les souscripteurs des garanties d'assistance auprès de RMA.

RMA a mis en œuvre en 2020 un chantier "Maîtrise des tiers" qui vise à s'assurer de la conformité des conventions de référencement des prestataires métiers et à lancer une étude sur les qualifications des parties. Par ailleurs, les registres de traitement sont en cours de validation. Un kit de sensibilisation et un module de formation en e-learning ont été mis en place. A date, il a été suivi par 100 % des collaborateurs.

Tout nouveau collaborateur doit suivre le module e-learning RGPD. Des communications internes sont réalisées régulièrement sur le sujet et les managers ont été tout particulièrement sensibilisés à ce besoin de formation. RMA a également mis en place des procédures spécifiques et des bonnes pratiques permettant aux collaborateurs de connaître la marche à suivre en cas de problématique liée à la protection des données.

RMA assure également une sensibilisation des salariés à la sécurité informatique. Un référent sécurité, nommé en 2020, a mené des actions en ce sens en rappelant aux collaborateurs et aux managers les principales règles à respecter en matière de sécurité informatique dans le contexte de télétravail. Un module e-learning sur la sécurité informatique est en cours de conception et sera déployé en 2021. ●

## Investissements responsables

### Définition du risque

Le Groupe VYV et ses entités, en cohérence avec la promesse mutualiste 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, de financement et de gestion.

Ce risque pourrait se matérialiser de la manière suivante : vulnérabilité du portefeuille contenant potentiellement des valeurs ayant un impact négatif au niveau social, sociétal, ou de gouvernance, controverses dans le portefeuille en gestion, exposition non maîtrisée ou évaluée aux risques climatiques dans le portefeuille en gestion, non suivi de l'application de la politique d'investissement auprès des gestionnaires d'actifs, application partielle ou non application des exigences ESG définies dans la politique d'investissement par les gestionnaires d'actifs, non-respect des exigences éthiques des clients et adhérents du groupe, ou encore sélection de partenaires de gestion ne s'inscrivant pas dans les valeurs du groupe.

### Présentation des politiques et plans d'action du groupe

En 2020, le Groupe VYV a continué les travaux débutés l'année précédente afin d'établir une politique d'investissement commune. Celle-ci vise à donner toute sa place aux investissements responsables en définissant des critères communs de gestion des actifs : critères d'exclusion d'entreprises ou de désinvestissements de secteurs sensibles, définition d'une politique de vote et d'engagement, de règles à suivre dans le traitement des controverses...

Une fois ces modes de fonctionnement définis, ils seront déployés à l'ensemble des entités et particulièrement au sein d'EGAMO, qui doit à terme gérer l'ensemble des valeurs cotées du groupe.

La direction finances et risques de l'UMG Groupe VYV travaille également à répondre aux obligations réglementaires actuelles et à venir en matière d'impact carbone des portefeuilles. Dans ce cadre, des travaux ont été menés en 2020 avec un cabinet spécialisé afin de mesurer les risques d'impact financier sur les actifs du Groupe VYV liés à la transition énergétique et au réchauffement climatique et œuvrer à l'alignement du portefeuille avec un scénario 2°C.

EGAMO, société de gestion filiale du Groupe VYV, propose aux entités clientes une approche de la gestion d'actifs fondée sur des valeurs mutualistes. Elle est signataire des principes pour l'investissement responsable (PRI) depuis 2010, et du Carbon Disclosure Project (CDP) depuis 2015. La notation PRI stratégie & gouvernance s'est établie à A en 2020, stable depuis cinq ans et en ligne avec la médiane des notations des pairs.

En dehors des demandes spécifiques des entités clientes, EGAMO applique différentes démarches à sa politique d'investissements :

- intégration des critères ESG à l'ensemble de ses encours gérés,
- rôle d'investisseur responsable via le déploiement d'une politique d'engagement ESG et d'une politique de vote visant à améliorer la performance des émetteurs,
- communication auprès des clients et du public de la politique d'investissement responsable.

En 2020, et en parallèle des travaux menés par le groupe, EGAMO a débuté la construction de sa politique RSE et lancé un chantier investissements responsables. Celui-ci a permis de définir des règles sur de nombreux sujets (politiques d'exclusion, d'engagement et de vote, nouvelle gouvernance prévoyant un comité développement durable) applicable à l'ensemble des actifs, le temps pour les entités d'adopter une politique commune.

Deux nouveaux fonds ISR sont en cours de labélisation ISR à fin 2020, d'un montant de 65 millions d'euros.

### Indicateurs clés de performance

#### Montant total des obligations vertes, des obligations sociales et des obligations durables détenues<sup>1</sup>, en millions d'euros

	TOTAL ENTITÉS OBLIGÉES 2019	TOTAL ENTITÉS OBLIGÉES 2020	EVOLUTION EN %
Vertes	238,23	262,14	10
Sociales	6,89	28,80	318
Durables	29,49	33,10	12,2
<b>TOTAL</b>	<b>274,60</b>	<b>324,05</b>	<b>20,0</b>

Entre 2019 et 2020, le montant total des obligations vertes détenues par les entités du groupe enregistre une hausse de 27,6 M€, dont 23,9 M€ s'explique par la hausse des obligations vertes détenues par les entités obligées. Le montant des obligations durables et sociales détenues par les entités obligées enregistrent également une hausse, respectivement de 3,6 M€ et 21,9M€.

<sup>1</sup> - Les données correspondent au montant total non transposé des obligations vertes, sociales et durables détenues dans les portefeuilles des entités au 31/12. Elles sont issues de Bloomberg et sont donc dépendantes des catégories retenues par cet outil.

## Illustration par les pratiques des entités constitutives du groupe

### Entités obligées

#### Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle a dès 2014 déployé une politique d'investissement responsable, dont les principes sont décrits dans une charte ISR, disponible sur le site Internet de la mutuelle. Celle-ci prévoit la mise en place d'exclusion des émetteurs privés qui contrevennent gravement à au moins l'un des dix principes du pacte mondial de l'ONU ou qui sont impliqués dans :

- la fabrication ou le commerce des mines antipersonnel et des bombes prohibées par les conventions d'Oslo et d'Ottawa, des armes chimiques, des armes biologiques et des armes à uranium appauvri ;
- le secteur de la production du tabac ;
- l'exploitation des mines de charbon thermiques si celui-ci représente plus de 5 % du chiffre d'affaires ou les producteurs d'électricité dont la capacité à générer de l'électricité à partir de charbon dépasse 10 %, sauf si l'investissement est en obligations vertes.

Les critères extra-financiers décrits dans la charte ISR et la politique ISR font partie intégrante des contrats avec les sociétés de gestion qui gèrent les fonds d'Harmonie Mutuelle. Ils peuvent adopter des règles plus contraignantes.

Bien que la mutuelle n'ait pas adopté de stratégie climat, l'empreinte carbone du portefeuille enregistre une baisse sensible depuis plusieurs années (92 TeqCO2 par millions d'euros investis à fin 2019 contre 114 tonnes fin 2018 et 118 tonnes fin 2017). La baisse des émissions du portefeuille est également un objectif affiché des sociétés de gestion auxquelles la mutuelle confie ses fonds.

Enfin, la mutuelle souhaite poursuivre la diversification de ses placements en augmentant sa participation au financement de l'économie réelle à travers des actifs non cotés : fonds de capital investissement, d'infrastructure, et de dette privée. En 2019, la mutuelle a lancé son fonds « Harmonie Mutuelle Emploi France » qui vise particulièrement la cible ODD 8.3. Il est doté de 200 millions d'euros, dont 70 millions sont investis dans des entreprises non cotées. Pour reporter sur les entreprises de ces fonds, Harmonie Mutuelle a établi son propre questionnaire ESG qui est envoyé à toutes les sociétés de gestion en charge des fonds. Il permet à celles-ci d'intégrer de nouveaux aspects et enjeux ESG lorsque ce n'est pas déjà le cas.

Finalement, grâce à l'internalisation de l'analyse extra-financière, la mutuelle a cherché à mettre en place un suivi sur mesure et plus granulaire, permettant un pilotage plus fin des investissements et, le cas échéant, d'établir un dialogue avec les entreprises bénéficiant des investissements.

#### MGEN

Le Groupe MGEN s'est doté en 2016 d'une charte de l'investissement responsable dont la mise en œuvre est suivie par la direction des investissements. Dans ce cadre, une politique investissements responsables a été définie et est consultable en ligne. Elle prévoit notamment un certain nombre d'engagements, parmi lesquels ceux :

- d'investir directement au profit de l'économie réelle dans des secteurs à forte plus-value sociétale ;
- d'évaluer et de faire progresser la part de ses investissements en faveur de la transition énergétique et de la lutte contre le changement climatique. Ainsi, le Groupe MGEN investit tous les ans dans des fonds finançant les actifs contribuant à la transition énergétique ;
- d'intégrer systématiquement une analyse extra-financière dans la sélection de ses émetteurs obligataires et d'intégrer dans le portefeuille une part croissante d'obligations vertes ;
- d'avoir une démarche responsable pour ses actifs immobiliers, notamment en améliorant leur efficacité énergétique et leur accessibilité aux personnes en situation de handicap.

Le respect des règles extra-financières sur les actifs cotés est demandé à EGAMO dans le cadre des mandats de gestion. L'achat direct de titres du secteur du tabac et des jeux d'argent est par ailleurs exclu.

Par ailleurs, des investissements sont destinés à soutenir les ODD, particulièrement à travers certains fonds non cotés. Outre le financement de très petites entreprises ou de PME, le Groupe MGEN est également investisseur de l'obligation Sustainable Development Goals (SDG) Everyone émise par la Banque mondiale et directement reliée aux financements de projets pour le développement. Le financement de fonds santé permet également de répondre à des enjeux extra-financiers.

#### MNT

La politique de placement de la MNT est pilotée par la direction finance et risques et suivie par le comité des placements et le conseil d'administration. Elle s'inscrit dans la démarche globale d'intégration des principes de développement durable en les déclinant dans la gestion des placements. La MNT est sensible à la position des gestionnaires sur les enjeux ESG. Le comité placements se base sur les rapports de gestion de ses gestionnaires d'actifs afin de suivre trimestriellement les controverses ESG importantes des placements de la mutuelle. Il peut ainsi décider d'exclure de manière temporaire ou définitive les sociétés ou pays faisant l'objet de fortes controverses.

Les investissements dans des titres « ISR » (Investissement Socialement Responsable) sont privilégiés dans la mesure du possible. Lors de chaque réunion de l'instance comité des placements, les controverses d'intensité élevées sont présentées afin de prendre une décision au regard de la nature des faits et de l'impact comptable des décisions pouvant être prises, y compris une cession sans délais.

Par ailleurs, le comité des placements s'attache à investir dans des OPC<sup>1</sup> impact investing et à privilégier les OPC labellisés ISR. Depuis 2019, la Pologne et le Mexique ainsi que le secteur du charbon ont été formellement exclus de la politique des investissements.

La MNT investit financièrement auprès d'autres structures, renforçant son rôle d'acteur de l'économie sociale et solidaire. La MNT participe, par exemple, au côté de la Caisse des dépôts au fonds d'investissement NovESS, accélérateur de startup de l'économie sociale et solidaire à fort impact territorial. Ainsi, en 2020, le montant du portefeuille de la MNT dans le fond NovESS s'élève à 1 406 250 €.

#### MUTEX

La prise en compte de l'analyse ESG dans la politique d'investissement de MUTEX s'inscrit dans une démarche progressive. Déployée en 2017, elle a d'abord consisté dans la sélection des émetteurs ayant les meilleures pratiques ESG. Simultanément, MUTEX a décidé l'arrêt de toute acquisition de titres détenus en direct dont l'émetteur est simultanément en catégorie ISR « Sous surveillance » et identifié comme présentant un niveau de controverse ESG élevé. L'interdiction d'acheter certains émetteurs qui ne seraient pas compatibles avec la politique ISR de MUTEX est intégrée dans les systèmes d'information, interdisant de fait tout nouvel achat sur des titres émis par des émetteurs non conformes.

En 2019, MUTEX a adopté la politique du Groupe OFI concernant l'investissement dans les entreprises exploitant le charbon thermique. Afin de s'inscrire dans une dynamique de sortie progressive du charbon thermique, MUTEX a décidé à compter de 2020 de ne plus réaliser d'investissement dans des entreprises « Carbo-intensives ».

Les désinvestissements majeurs menés en 2020 se sont faits notamment suite à la mise en place des politiques d'exclusion d'OFI AM sur le charbon et le pétrole. MUTEX a par ailleurs continué à investir dans des produits financiers responsables, qu'ils soient cotés (fonds ouvert OFI RS Equity Climate Change notamment) ou non cotés (investissements dans un fonds de BPI France, dans deux fonds totalement investis dans des projets d'énergies renouvelables certifiés Greenfin...).

#### SMACL Assurances

Depuis quelques années, SMACL Assurances est engagée dans une démarche globale visant à promouvoir la prise en compte de critères ESG au sein de l'entreprise et de ses investissements. Cet engagement se traduit dans les lignes directrices de sa politique de placements directs ainsi qu'en ne sélectionnant que des sociétés de gestion qui adhèrent aux principes pour l'investissement responsable (PRI).

Dans le cadre de la gestion directe de ses investissements, SMACL Assurances a mis en place une politique d'exclusion de certains secteurs controversés (tabac et armement notamment) dès 2016. Dans le secteur de l'énergie, ils sont limités aux seules émissions de « Green Bonds » (obligations vertes) ayant pour vocation le financement de projets à impact positif pour l'environnement.

SMACL Assurances réalise une évaluation ESG et carbone pour toutes les obligations détenues en direct. L'évaluation est réalisée par un prestataire externe et les résultats sont ensuite rapprochés des ODD des Nations Unies et de la trajectoire de +2°C à horizon 2100 fixée par les accords internationaux lors de la COP21.

### Entités non obligées

#### RMA

A ce jour, RMA ne dispose pas d'une politique écrite d'investissement responsable. Toutefois, compte tenu de sa démarche RSE, RMA est engagée dans une démarche globale visant à promouvoir la prise en compte de critères ESG au sein de l'entreprise et de ses investissements. N'ayant que très peu de fonds à placer, RMA ne travaille pas aujourd'hui avec une société de gestion d'actifs (ni EGAMO, ni une autre), mais tient compte de critères environnementaux dans ses choix d'investissements et privilégie les investissements disposant du label ISR. ●



# Être utile à tous et à chacun

## Produits et services responsables

### Adéquation des produits et services aux évolutions des enjeux sociétaux et de changement climatique

#### DÉFINITION DU RISQUE

Pour toujours mieux répondre aux attentes de leurs publics, le Groupe VYV et ses entités ont identifié comme significatif le risque d'insuffisante prise en compte des grandes évolutions sociétales et réglementaires dans la conception et la distribution des offres : non adéquation des produits à l'allongement de la durée de vie et de travail, au développement des maladies chroniques, au développement du digital, ou encore aux nouveaux modes de travail, insuffisante prise en compte du changement climatique et de ses conséquences dans les produits et services...

Si ce risque se concrétisait, il pourrait avoir un impact négatif sur la performance et les résultats du groupe.

#### PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

Afin d'assurer l'adaptation des offres développées par le Groupe VYV à ses marchés, aux attentes de ses publics et aux exigences réglementaires, le groupe a mis en place différents dispositifs :

- une direction des relations institutionnelles en charge de la prospective et une direction de l'innovation qui assure les missions de veille pour intégrer une vision de long terme à ses offres, notamment grâce au déploiement progressif d'un nouvel outil de veille permettant de proposer une information sélectionnée et ciblée afin de les éclairer sur les évolutions des enjeux sociétaux et les orientations stratégiques des acteurs concurrents ;
- une direction des services pour coconstruire des offres répondant au mieux aux besoins des différentes parties prenantes du groupe grâce à la mobilisation d'expertise en chefferie de projet et accompagnement à la mise en production des services ;
- une direction assurance et protection financière qui définit la stratégie des gammes d'offres assurantielles en prévoyance, épargne retraite et IARD ;
- une direction juridique et une direction des affaires publiques pour anticiper les évolutions réglementaires françaises ou européennes de nature à impacter les activités ou produits du groupe ou de ses entités, grâce à la mise en place d'un système d'alertes et de mesures adaptées.

Pour garantir l'intégration des valeurs mutualistes dans la digitalisation des activités, un poste de directeur programme éthique & numérique a été créé en 2020.

Le Groupe VYV travaille à la mise en place d'une offre de produits et services répondant aux besoins du plus grand nombre, notamment à des moments de vie particuliers.

À ce titre, le produit « Yvon Assur' Etudiants », lancé en 2019 permet de proposer une assurance complète à coûts modérés mais aussi de l'aide en cas de difficultés (ex : reconstitution des papiers en cas de vol, indemnisation en cas d'utilisation frauduleuse du smartphone, capital en cas d'accident, protection de la réputation...). Le caractère innovant de cette offre a été reconnu en 2020 par un Argus d'or dans la catégorie assurance affinitaire et collaborative.

Seconde initiative issue de VYV<sup>3</sup> à être primée par les Argus de l'innovation mutualiste et paritaire, « La crèche gagne l'entreprise » a reçu le prix de la « qualité de service et relation adhérents ». Cette plateforme web a été développée en collaboration par VYV<sup>3</sup> et Harmonie Mutuelle afin de répondre aux besoins des parents salariés de trouver facilement et rapidement des places en crèche pour leurs enfants. Ce service permet de lever une difficulté récurrente du salarié en recherche de places en crèche en France.

En 2020, les travaux du groupe ont particulièrement porté sur l'aidance avec la volonté d'«aider les aidants à aider». A travers le lancement de la plateforme « Proche des aidants », un accompagnement personnalisé dans la durée est proposé grâce à la large palette de services et de solutions des entités. L'implantation nationale du groupe permet de trouver des solutions locales aux problèmes rencontrés. Une prise en charge spécifique est également intégrée pour prévenir les risques liés à la santé physique et psychologique des aidants (limiter la charge mentale par exemple, véritable source de fatigue et de stress).

D'autres projets ont également été lancés et se poursuivent pour répondre à des besoins sociétaux particuliers, que ce soit sur l'accompagnement et la santé des dirigeants des TPE/PME, l'offre d'assurance habitation ou encore la prévoyance. Concept lancé en 2019 créé par le groupe et la MAIF, l'émission « La mort si on en parlait » a été reconduite en 2020 sous format numérique. Elle vise à briser les tabous sur ce sujet de société réservé habituellement à l'intime.

Tout au long de la crise sanitaire, le Groupe VYV a pu proposer 7j/7 et 24h/24 des rendez-vous médicaux rapides, sans prise de rendez-vous ni délai d'attente de diagnostic grâce à sa solution de télémedecine MesDocteurs. Le Groupe VYV a été partenaire du site maladiecoronavirus.fr, le premier site d'information et d'orientation grand public et gratuit référencé par le ministère des Solidarités et de la Santé. A travers un test d'orientation simple à réaliser, les visiteurs pouvaient définir le besoin de consultation, permettant une baisse du recours aux services d'urgence.



## INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

A ce jour, le Groupe VYV n'a pas défini d'indicateur clé de performance sur cette thématique.

## ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE



Les politiques et actions déployées pour adresser ce risque s'inscrivent dans plusieurs thématiques de la politique développement durable du Groupe VYV : « Santé sexuelle et procréative », « Efficacité énergétique pour tous », « Développement du pouvoir d'agir des personnes les plus fragiles », « Santé et changement climatique », « Préservation de la biodiversité ».

### Entités obligées

#### Harmonie Mutuelle

Pour s'assurer de l'adéquation des produits et services aux enjeux sociétaux et de changement climatique, **Harmonie Mutuelle** a structuré son processus de création des offres : des opportunités de marché sont proposées par les directeurs de marché qui ensuite les transmettent au « comité de gouvernance offres et services » (CGOS). Comité qui a la charge de valider ou non le bien fondé des opportunités et, le cas échéant, de définir le cadre stratégique des offres. Enfin, le pôle offres santé, a la charge des études de faisabilité et des études détaillées (toujours sous le contrôle du CGOS), et assure la coordination de la mise en marché des nouvelles offres.

En parallèle, Harmonie Mutuelle propose plusieurs produits en réponse aux enjeux sociétaux actuels, tels que les prestations de prévention et d'assistance proposées au sein du Groupe VYV ou encore l'intégration des possibilités offertes par le réseau Kalixia (audioprothèse, optique, dentaire et ostéopathie). Le pôle offres santé bénéficie également de la veille sociétale et technologique du Groupe VYV pour mieux comprendre et appréhender les « prestations de demain ».

La mutuelle accorde une grande importance à la co-construction de ses offres. Ainsi, Harmonie Mutuelle a lancé en 2020 une offre de diagnostic de capital humain. Cette offre a été conçue fin 2018, testée au premier semestre 2019 et a fait l'objet de nombreuses évolutions avant le lancement et la généralisation de l'offre prévue pour 2021.

Harmonie Mutuelle a également lancé de nouvelles offres de protection santé en 2020. Une offre dédiée aux entreprises 1 à 100 salariés, une seconde pour les entrepreneurs, professions indépendantes et travailleurs non-salariés, et une troisième spécifique aux salariés sortants d'un contrat collectif. Ses offres s'accompagnent de plus de dix services : crèches en entreprise, harmonie service social, diagnostic absentéisme, diagnostic risques psychosociaux, offre de sport en entreprise, document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), accompagnement à la reprise du travail (ART)...

Pour réduire l'empreinte carbone de ces services et produits, Harmonie Mutuelle a lancé en 2020 un travail pour réduire au maximum l'envoi de documents papiers ainsi que les besoins de stockage numérique de ces dossiers.

Pour répondre aux besoins des adhérents impactés par la crise sanitaire, et dans une logique d'accompagnement, les travailleurs sociaux du service action sociale ont effectué de très nombreux appels envers des publics les plus fragiles. Au-delà du maintien du lien social, ces appels ont permis d'identifier les problèmes vécus par les adhérents et d'y apporter, autant que faire se peut, une solution.

Lors de l'assemblée générale de juin 2020, Harmonie Mutuelle a souhaité devenir entreprise à mission à horizon juillet 2021. Cette démarche vise à s'assurer de la contribution positive de la mutuelle, et donc de ses produits et services, à la société.

#### MGEN

Un processus de gouvernance formalisé au sein de la politique de surveillance et gouvernance des offres du Groupe **MGEN** encadre la création et la revue régulière des offres. Il est structuré en six étapes (positionnement, conception, modalité de gestion, modalité de distribution, business plan et validation de l'offre).

Le processus de conception et mise en marché de l'offre actuel est transverse et s'applique à toutes ces étapes afin de s'assurer que l'offre reste équilibrée et adaptée aux besoins de la population ciblée. De plus, une revue régulière est effectuée chaque année lors du comité de gouvernance des offres ou lors de la survenance d'un événement ou de l'actualité de nature à faire évoluer les garanties liées au produit. Une refonte du produit peut alors être décidée afin que celui-ci réponde davantage aux enjeux sociaux, sociétaux ou environnementaux.

Le comité de suivi des offres permet d'identifier, sur la base de différents indicateurs (enquêtes de satisfaction, analyse des résultats techniques, suivi de la gestion, évolution de la réglementation, évolution des attentes, objectifs commerciaux projetés, analyse marché/écosystèmes), la nécessité de mise en place d'actions correctrices afin de répondre au mieux aux besoins des adhérents.

La connaissance de l'adhérent et du marché, primordiale pour concevoir des offres adaptées à leurs caractéristiques, ainsi qu'à leurs besoins et attentes, est renforcée depuis 2018 par un dispositif comprenant une étude des populations en portefeuille (segmentation), des enquêtes qualitatives et quantitatives. Des panels « adhérents et prospects » complètent cette démarche et permettent de coconstruire ou tester les offres... Des analyses de marché sont également réalisées en amont pour mieux comprendre les spécificités des nouvelles populations adressées, de la concurrence en place, des employeurs et les réseaux d'influence.

Le Groupe **MGEN** accompagne l'adhérent et s'assure de lui proposer des services correspondant à ses besoins à toutes les étapes de vie (aide aux aidants, hospitalisation, aide retour à domicile...). Dans cette optique, une nouvelle démarche commerciale adaptée à chaque segment d'adhérents est en cours de mise en place.

Certaines garanties innovantes proposées démontrent l'attention de la **MGEN** pour les enjeux sociétaux dont :

- la prise en charge des contraceptifs et tests de grossesse non remboursés par la Sécurité sociale sur présentation de la facture nominative acquittée avec prescription médicale ;
- une garantie de « viscosupplémentation » utilisée dans le traitement de l'arthrose du genou ;
- le remboursement de la kinésithérapie non remboursée par la Sécurité sociale, dite "méthode de reconstruction posturale", pour les adhérents avec des problèmes de douleurs dans le dos. Cette technique de rééducation posturale vise à relâcher les tensions musculaires et à corriger les déviations de la colonne vertébrale. Elle se pratique en maintenant des postures très précises et en effectuant un travail respiratoire.

Le projet « **MGEN A.U.P.R.E.S.** » (Aide Urgence Pour Répondre aux Événements Sensibles) (cf. partie accessibilité de l'offre), mis en place en 2019 permet de répondre aux besoins des adhérents rencontrant des difficultés liées à des situations de crise (attentat, catastrophe naturelle...) et permet donc d'atténuer l'impact des risques physiques, psychologiques et financiers générés par les événements, parfois dus à des changements climatiques, pour les bénéficiaires.

Comme les autres acteurs du Groupe VYV, la **MGEN** a mis en place une série d'actions afin d'accompagner les adhérents touchés par la crise sanitaire.

Les collaborateurs et militants de la **MGEN** ont réalisé durant le confinement et les semaines qui ont suivi une campagne à grande échelle d'appels téléphoniques afin de rentrer en contact et de prendre soin de nos adhérents « isolés ». 284 000 adhérents ont ainsi été contactés.

La mutuelle a maintenu et renforcé son équipe de psychologues et d'espace d'accueil et d'écoute des réseaux PAS et BEST dédiée à l'accompagnement individuel. **MGEN** a également mis à disposition un accès en ligne pour prendre rendez-vous et consulter des professionnels de santé via MesDocteurs. Elle a également ouvert ces services à l'ensemble de ses adhérents et de ses salariés. Cette prise en charge reste toujours anonyme et gratuite.

Face aux conséquences de la crise pour l'activité économique, **MGEN Solutions** a ouvert la possibilité de reporter les cotisations dues par les entreprises de l'économie sociale et solidaire. Ce sont ainsi 91 entités qui ont sollicité un report de leurs cotisations sur le second trimestre. **MGEN Solutions** est l'entité porteuse des contrats collectifs sur nos écosystèmes (Education nationale, santé sociale, culture, sport et environnement et territoire).

#### MNT

Afin de proposer des offres répondant aux besoins de ses adhérents, le conseil d'administration de la **MNT** s'appuie sur le comité « offre aux adhérents » en charge de proposer les nouvelles offres et services. La mutuelle effectue également une veille réglementaire et de marché, partagée avec le Groupe VYV, qu'elle combine

à l'interrogation du réseau et des bénéficiaires et au suivi d'indicateurs de performance définis. Ces pratiques lui permettent de faire évoluer ses offres et produits en adéquation avec les attentes de son marché. En 2019, une nouvelle offre santé a été coconstruite avec le Groupe VYV qui prend notamment en compte les besoins de personnes souffrant d'affections de longue durée.

La politique de gouvernance des produits a été élaborée en 2019 en ligne avec la directive sur la distribution d'assurances. Elle encadre le processus de création et mise à jour des produits et offres de la **MNT**.

Dans le cadre de la crise sanitaire, la **MNT** a organisé une vaste opération d'appels de solidarité auprès des adhérents, permettant plus de 32 000 appels.

En 2021, des travaux seront menés sur la thématique de la santé environnementale.

#### MUTEX

**MUTEX** est une société d'assurance qui conçoit, assure et gère des produits d'assurance en prévoyance et en épargne-retraite à destination de plusieurs types de clients.

Au sein de la direction offre d'assurance et de développement, les évolutions des offres et leur mise en marché sont alimentés par des études de marché, des concurrents et distributeurs et des enquêtes auprès des distributeurs et des clients finaux.

Un processus « concevoir et faire évoluer les offres » est déployé au sein de l'entreprise avec une instance de gouvernance et de surveillance des produits qui se réunit annuellement pour assurer la cohérence entre le niveau de risque, le marché cible et la stratégie de distribution associée aux différents produits. Elle veille au respect du processus de validation afin de réduire tout risque de préjudice pour le client et notamment 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...

Cette instance exerce également le suivi et la surveillance des produits sur toute leur durée de vie afin d'évaluer leur adaptation aux besoins et à la situation de la clientèle cible. La gouvernance des produits vise à agir sur tous les facteurs de risque de préjudice client (mauvaise conception du produit d'assurance, canaux de distribution non adaptés, mauvaise vente...), qui reposent aussi bien sur le concepteur que sur le distributeur. Le comité de gouvernance effectue une revue régulière des produits pour s'assurer que la stratégie de distribution est adéquate.

#### SMACL Assurances

La politique de gouvernance produits, déployée fin 2019 par **SMACL Assurances**, repose sur une analyse du besoin client et impose de créer des produits et des services répondant aux besoins spécifiques de chaque cible face aux nouveaux enjeux sociétaux rencontrés. Grâce à des veilles et des études spécifiques, les besoins émergents et les nouvelles tendances (véhicules autonomes, cyber risques, nouveaux véhicules électriques individuels) sont identifiés et utilisés lors d'ateliers de co-construction de nouveaux produits avec les sociétaires.

L'une des mises en œuvre de cette pratique a abouti à la création du produit d'assistance de gestion de crise « Solucrise ». Grâce à sa simplicité, ce produit permet aux collectivités de disposer à chaque instant de compétences spécifiques répondant à tout type de situation, notamment les événements climatiques majeurs. L'accessibilité du produit est assurée par la mutualisation du risque, permettant son accès aux collectivités ayant des contraintes budgétaires fortes.

### Entités non obligées

#### VYV<sup>3</sup>

VYV<sup>3</sup> veille en permanence à offrir à ses publics des parcours personnalisés, toujours mieux adaptés à leurs moments de vie et leurs attentes.

Les élus des entités membres de VYV<sup>3</sup>, implantés historiquement sur tous les territoires de déploiement de l'offre de soin et d'accompagnement, sont autant de points de veille complémentaires aux équipes de VYV<sup>3</sup> pour identifier l'évolution des besoins de santé et les attentes de leurs parties prenantes.

Cette gouvernance mutualiste, sa structuration régionale et son organisation en grands pôles de métiers permettent d'adapter en continu la stratégie de VYV<sup>3</sup> aux évolutions sociétales et aux besoins des territoires. Illustration de ce principe de fonctionnement, la démarche du nouveau projet stratégique de VYV<sup>3</sup> enclenchée en 2020 a été revue en 2021 pour prendre en compte les nouveaux besoins révélés par la crise Covid-19. Ce nouveau projet stratégique, coconstruit par les élus et les dirigeants salariés de VYV<sup>3</sup> va intégrer dans les feuilles de route des métiers des orientations répondant aux multiples enjeux sociétaux auquel notre système social et de santé est confronté (vieillesse de la population, innovation médicale et numérique en santé, nouvelles formes de prise en charge, alternatives hors-les-murs, contrainte économique, enjeux environnementaux...).

Le Centich (structure de VYV<sup>3</sup> en Pays de la Loire) illustre la capacité de VYV<sup>3</sup> à proposer des solutions aux évolutions sociétales liées au vieillissement de la population. Centre d'expertise national créé à l'initiative de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA) pour accélérer le développement et l'usage des technologies pour l'autonomie et la santé, il a pour objet de rendre accessibles les aides techniques pour vivre, et vieillir chez soi en toute autonomie. Dispositif ressource au rayonnement européen, le Centich développe des projets de e-santé, de e-autonomie, des logements connectés et intelligents comme « PHILEMON » un projet d'Ehpad à domicile 2.0.

En complément de cette stratégie nationale, les entités de VYV<sup>3</sup>, en relation constante avec le tissu politique, social et économique de leurs territoires ainsi que tous les acteurs du système de santé, identifient localement des besoins spécifiques, insuffisamment couverts et déploient en autonomie de nombreuses solutions sanitaires ou sociales pour y répondre. Ainsi, à titre d'exemple, la Mutualité Française Bourguignonne - SSAM dispose de filières dédiées aux publics les plus fragiles. Les services mandataires judiciaires à la protection des majeurs (SMJPM), le service mesure d'accompagnement personnalisé (SMASP), la cantine itinérante « La Cocotte Solidaire » ou encore les épiceries sociales et solidaires « Epimut » ont pour mission d'accompagner les personnes en situation de vulnérabilité en raison de leur situation financière, de leur état de santé, de leur environnement (isolement, situation familiale...).

En 2020, toute l'organisation de VYV<sup>3</sup> a montré sa résilience, sa capacité à coopérer avec l'ensemble des acteurs de santé, publics et privés et à s'adapter rapidement aux nouveaux besoins urgents soulevés par la crise Covid-19.

Les établissements sanitaires (13 cliniques) et les centres de soins de suite et de réadaptation (21 établissements) du Groupe VYV se sont organisés, dans les territoires où ils sont implantés, pour venir appuyer les hôpitaux publics et tous les autres acteurs de santé. Le centre de réadaptation et de rééducation de Kerpape (Mutualité Française Finistère-Morbihan) a par exemple ouvert une unité de 30 lits dédiés aux patients Covid-19 en situation de handicap. Cette mobilisation a occasionné en quelques semaines, dans certains territoires, un triplement de la capacité de prise en charge en réanimation globale.

Au plus fort de cette crise, les services VYV<sup>3</sup> d'accompagnement des plus vulnérables se sont aussi adaptés. En établissements (Ehpad, établissements et services pour personnes handicapées, établissements de santé mentale) comme au domicile, de nouvelles pratiques ont permis de maintenir le soin et les liens à distance.

#### RMA

L'ensemble des offres de RMA fait l'objet d'une fiche projet en cinq étapes et doit être validé par son comité de l'offre. Dans le cadre de sa démarche ISO 9001 et RSE, l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise (collaborateurs, bénéficiaires, partenaires clients, prestataires) est sollicité pour valider la pertinence d'une nouvelle offre avant sa mise sur le marché.

Chaque année, le comité de l'offre acte au mois de juin les évolutions de garanties (élargissement d'un fait générateur ou nouvelles prestations par exemple) pour l'année N+1. Ces évolutions sont sans surcoût pour les partenaires clients ayant souscrit ces dernières. Cette démarche vise à rester au plus proche des besoins des bénéficiaires, fidéliser les partenaires clients et s'adapter à l'évolution du marché. En avril 2020, RMA a notamment validé l'évolution de son modèle vers une offre multi-prestations (enveloppe financière pour ses offres d'accompagnement plutôt qu'une approche sur un nombre d'heures de prestation) pour passer d'un modèle d'assistance ponctuelle à un rôle d'accompagnement au quotidien et ainsi mieux adapter l'assistance aux besoins des bénéficiaires.

RMA a pris une part active aux travaux du Groupe VYV sur les binômes aidant-aidé. L'entreprise dispose ainsi d'un module d'accompagnement qui leur est destiné, qu'ils soient ou non bénéficiaires d'un contrat d'assistance au moment de l'entrée dans l'aidance. RMA participe également à l'expérimentation et à la mise en place d'une cellule de détection des besoins des aidants pour une orientation vers les structures groupe. ➔

## Prévention, accompagnement et éducation à la santé

### DÉFINITION DU RISQUE

Le Groupe VYV et ses entités, en conformité avec leurs engagements en faveur du mieux-vivre de tous leurs publics, ont identifié comme significatif le risque de déploiement insuffisant ou inefficace d'actions de prévention des maladies chroniques ou d'événements de santé, d'accompagnement ou d'éducation à la santé, ainsi que des actions d'accompagnement des employeurs privés ou publics visant la qualité de vie au travail.

### PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

La direction santé et prévention du Groupe VYV conçoit des services de prévention répondant à un double objectif :

- accompagner et soutenir les individus, tout au long de leur vie, de la bonne santé à la maladie, dans l'adoption d'habitudes de vie plus saines afin de prévenir les risques, les pathologies chroniques ou encore les complications et d'améliorer leur qualité de vie durablement ;
- aider les organisations (privées et publiques) à faire de la santé et de la qualité de vie au travail un levier de performance sociale et économique.

Une communauté de référents prévention issue des mutuelles du Groupe VYV permet de coconstruire ces services et le cas échéant, de les distribuer. Un suivi de l'activité est présenté à la commission des services aux adhérents du Groupe VYV, aux patients et aux personnes concernées par l'accompagnement social.

Les services développés répondent ainsi aux besoins des individus et des organisations et 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 assurantiel, et de mesure d'impact et modélisation du retour sur investissement.

Les services reposent sur une approche multicanal articulante :

- de nombreux services digitaux ;
- des actions encadrées par des professionnels de santé à distance ;
- des actions en présentiel via des partenaires-experts, les filières prévention et/ou développement des mutuelles du groupe et les réseaux militants sur les territoires.

La direction santé et prévention a travaillé sur le partage d'informations santé avec les différentes entités du groupe, particulièrement durant la crise sanitaire autour de quatre thématiques prioritaires au-delà de la Covid-19 : alimentation, activité physique, gestion du stress/bien-être, sommeil. Outil commun aux entités, l'« Usine à contenus », a été mis en production en 2020 et vise à proposer des contenus d'information santé de qualité aux salariés des entités du groupe pour une diffusion aux adhérents, patients, résidents... via leur site Internet, les réseaux sociaux, les actions de sensibilisation et de prévention terrain... Articles, dossiers, études, infographies, vidéo, quiz... L'Usine à contenus propose aujourd'hui plus de 220 contenus disponibles abordant 30 thématiques de santé, dont la qualité de vie au travail.

Pour accompagner les organisations privées et publiques lors de la crise sanitaire, 247 collaborateurs issus des entités du groupe ont été sensibilisés et formés à la reprise de contact avec les employeurs (référents prévention, chargés d'affaires, agents d'accueil).

Un référentiel de services santé qualité de vie au travail complet (télétravail, dialogue social, postures managériales...) a été mis à disposition sur la plateforme Covid19.

La Box QVT SMACL-VYV a quant à elle été récompensée aux Trophées de l'assurance par un prix "Innovation affinitaire". Il s'agit d'un portail pour comprendre les origines et proposer des ressources pour insuffler une qualité de vie au travail durable.

Pendant la crise sanitaire, les webinaires Vivoptim, le service d'accompagnement santé personnalisé, ont été ouverts à tous, via le site vivoptim.com. Séances et parcours d'exercices physiques animés par un coach sportif, conseils sur la gestion des émotions ou du stress en période de confinement... autant de thématiques abordées qui ont pu rassembler jusqu'à 250 participants par session.

Un partenariat a été signé entre le Groupe VYV et Sport Heroes fin 2020. Pour sensibiliser les collaborateurs du groupe à la pratique de l'activité physique ou motiver à la remise en mouvement et fédérer le collectif de travail, un premier challenge sportif connecté sera mis en place en avril 2021. Le service sera également proposé aux organisations clientes des mutuelles du groupe.

Un service de check-up santé en entreprise, basé sur un dispositif de télé-médecine (infirmière sur site, et médecin à distance), a été testé auprès de collaborateurs du Groupe VYV et d'une entreprise cliente d'Harmonie Mutuelle. 232 check-up ont ainsi été réalisés et deux médecins du centre de soins MGEN de Nancy formés à le pratiquer. ➔

## INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

## Nombre de programmes de prévention réalisés au cours de l'année

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	SMACL Assurances	TOTAL
2019	-	1 980	459	83	2 522
2020	641	1 635	154	60	2 490

Entre 2019 et 2020, le nombre de programmes de prévention a marqué un net recul du fait de la crise sanitaire qui a limité la possibilité de réunions. Harmonie Mutuelle a mis en place courant 2020 un suivi des programmes de prévention permettant la remontée des données, ce qui explique l'absence de données en 2019.

## ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE



Les politiques et actions déployées pour adresser ce risque s'inscrivent dans plusieurs thématiques de la politique développement durable du Groupe VYV : « Développement du pouvoir d'agir des personnes les plus fragiles », « Travail et handicaps », « Addictions et risques », « Santé sexuelle et procréative », « Santé et changement climatique », « Santé et alimentation », « Éducation et santé », « Sécurité et santé au travail ».

## Entités obligées

## Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle met en place de nombreuses actions de prévention afin de donner à chacun les moyens de devenir acteur de sa santé et d'aider les entreprises à prendre soin de leur capital humain :

- des programmes nationaux " La santé de votre enfant " et " Demain s'invente aujourd'hui " (pour le bien vieillir) ;
- des rendez-vous de prévention santé en proximité ou en distanciel organisés tout au long de l'année autour des thématiques alimentation, activité physique et santé et environnement ;
- des services digitaux ou téléphoniques d'écoute et d'orientation.

Les équipes de prévention d'Harmonie Mutuelle interviennent également auprès des entreprises, autour de trois axes majeurs :

- l'analyse de risques : diagnostic du capital humain, risques psychosociaux, absentéisme ;
- la mise en place d'actions qualité de vie au travail : rendez-vous prévention sommeil, risques routiers, addictions, troubles musculosquelettiques, activité physique...
- la gestion de crise : aide au retour à l'emploi.

La crise sanitaire a nécessité de s'adapter en 2020 et de remplacer les actions en présentiel par des actions digitales avec notamment le développement des webinars ou de formats innovants tels que les serious games sur le programme la santé de votre enfant. Certaines actions prévues en entreprises ont été adaptées pour répondre aux nouveaux enjeux liés au déploiement du télétravail. De nouveaux programmes ont également été développés pour

accompagner les dirigeants dans cette période très complexe.

Harmonie Mutuelle est également partenaire d'associations de soutien aux dirigeants telles que l'APESA (Aide Psychologique pour les Entrepreneurs en Souffrance Aiguë) et les Rebondisseurs, association œuvrant pour positiver l'échec de l'entrepreneur. Un grand nombre de conseils santé sont accessibles au plus grand nombre, adhérents ou non adhérents sur les sites [www.harmonie-prevention.fr](http://www.harmonie-prevention.fr) ou [www.essentiel-sante-magazine.fr](http://www.essentiel-sante-magazine.fr).

## MGEN

L'année 2020 a été l'occasion pour le Groupe MGEN de lancer sa stratégie triennale 2020-2022 sur la prévention. Dans le cadre de cette stratégie, les thématiques retenues comme prioritaires sont :

- la santé au travail. De nombreux dispositifs sont mis en place sur cette thématique (plateforme ANACT/MGEN, réseaux PAS, BEST-FP ou BEST-FPH par exemple). Mis en place il y a quelques années avec l'Education nationale, les réseaux PAS à destination des enseignants offrent à la fois des espaces d'accueil et d'écoute sur tout le territoire, des actions de formation, de prévention des risques psychosociaux ou des troubles musculosquelettiques et des outils de prévention ;
- le bien vieillir à travers l'organisation d'ateliers et de conférences autour de l'activité physique et de la nutrition, de la préparation à la retraite, de la prévention du risque routier et des chutes ;
- le sport-santé. MGEN anime de nombreux partenariats dans ce domaine et participe à l'organisation de plusieurs événements et dispositifs qui incitent à pratiquer une activité physique ;
- la santé environnementale via des journées santé environnement organisées chaque année. Un appel à projet a été lancé dans 15 régions en 2019 qui a permis de mettre en place des événements, des kits et des outils ludiques sur des thématiques de la santé environnementale.

De manière générale, les actions de prévention mises en place sont coconstruites avec de nombreux partenaires (ANACT, collectivités territoriales, startups, ministères). Le Groupe MGEN abrite également des associations qui interviennent sur ces questions. Parmi celles-ci, on peut noter plus particulièrement :

- l'Institut de recherche et prévention santé (IRPS), créé en 2004, est une association qui mène des actions de formation, d'accompagnement et de services dans tous les domaines de la prévention/promotion de la santé ;
- la Fondation de la route, créée en 1998, compte plus de 160 bénévoles présents sur tout le territoire. Elle organise des actions de sensibilisation à la sécurité routière grâce à des outils ludiques (tests choc, voitures tonneaux, simulateurs de conduite, bar pédagogique, éco-conduite, application des routes à vivre...).

- ADOSEN – Prévention santé MGEN est une association loi 1901 fondée en 1962 et qui agit auprès de la communauté éducative au service du bien-être des élèves, de la maternelle à l'université, autour des sujets de santé, de citoyenneté et de solidarité.
- Fondation d'entreprise MGEN pour la santé publique a été créée en 2002 par MGEN dans la perspective de contribuer à la recherche en santé publique. Ses travaux contribuent à apporter une meilleure connaissance de la santé des populations, et notamment des assurés MGEN.

Au-delà des accompagnements collectifs de prévention, MGEN mène des actions d'accompagnement individuel :

- à travers les espaces d'accueil et d'écoute, les adhérents peuvent bénéficier d'un service d'écoute par des psychologues du travail (en présentiel ou en distanciel) ;
- grâce à l'accompagnement au retour à l'emploi pour les agents de l'Education Nationale dans des centres de réadaptation. Ceux-ci visent à accompagner des agents en arrêt long à reprendre leurs missions ou à être réorientés vers de nouvelles fonctions ;
- les adhérents retraités peuvent bénéficier de l'un des 95 clubs santé seniors, un service MGEN proposé aux adhérents retraités par l'intermédiaire de leur section départementale. Les clubs contribuent au bien-vieillir et à maintenir le lien social, en particulier au sein de la vie de la mutuelle. Le club santé seniors a pour mission première de favoriser l'engagement autour d'actions solidaires et la participation à des actions de prévention, en lien avec les projets développés par la section départementale. Des activités culturelles et de loisirs peuvent également être organisées.

La crise sanitaire a obligé MGEN et son réseau militant à revoir les modalités d'action de prévention et d'éducation à la santé. Un grand nombre d'actions a été annulé (dont les événements sportifs). Néanmoins, une approche distancielle (ateliers à distance, webinaires), a permis de reprendre une activité et proposer des actions de prévention ; y compris pour l'IRPS et la Fondation de la route.

Les actions d'accompagnement individuel telles que le soutien psychologique se sont adaptées avec l'amplification du dispositif par téléphone et les accompagnements des personnes en arrêt maladie ont été renforcés pour venir en aide aux personnes en fragilité. L'accompagnement par les coaches APA (activité physique adaptée) des personnes en arrêt maladie a été poursuivi grâce à des prises en charge par visio-conférence.

Des informations utiles dans le cadre du confinement et du déconfinement ont été mises en ligne dans la rubrique prévention du site [mgen.fr](http://mgen.fr), notamment sur des thématiques liées à la gestion du stress, au sommeil ou à la reprise de l'activité sportive. L'ADOLEN a créé une bande dessinée pédagogique qui permet aux plus petits de comprendre et d'intégrer les gestes barrière (maternelle et primaire). Cette bande dessinée a été diffusée en ligne (réseaux sociaux) et mise à disposition sur le site de l'ADOLEN.

1 - Les centres de gestion sont des établissements publics locaux à caractère administratif, gérés par des employeurs territoriaux, qui ont pour vocation de participer à la gestion des personnels territoriaux et au développement des collectivités.

## MNT

La MNT accompagne les collectivités locales dans leur approche « santé au travail » et développe des programmes d'intervention sur-mesure et des dispositifs d'accompagnement, notamment avec les centres de gestion<sup>1</sup>. Son approche vise à rendre l'agent public « acteur de sa santé » mais aussi à accompagner les employeurs territoriaux dans leurs obligations réglementaires et dans leur démarche d'amélioration de la qualité de vie au travail. Les programmes abordent notamment les thématiques suivantes : troubles musculosquelettiques (TMS) ; qualité de vie au travail et risques psychosociaux, prévention des risques professionnels liés aux conduites addictives ; sécurité routière, nutrition et activité physique, évaluation des risques professionnels et document unique, gestes qui sauvent, hygiène de vie, bien-être.

Ces actions sont animées par un partenaire expert ou directement par les salariés de la MNT en fonction du niveau d'expertise requis et des outils disponibles.

Malgré les confinements qui ont gelé les possibilités d'action sur le terrain, la MNT a continué à déployer des actions de prévention (notamment en développant avec ses partenaires des modules à distance). Ainsi, en 2020, 366 projets de prévention ont été initiés (contre plus de 600 en 2019).

Une formation à distance sur les conduites addictives a ainsi été organisée pour les relais de prévention en partenariat avec l'ANPAA (Association nationale de prévention en alcoologie et addictologie). Sur ce même sujet, les collaborateurs de la MNT au niveau national et en régions (Occitanie, Centre Val de Loire et La Réunion) contribuent au projet « cluster » ANACT – ANPAA (Agence nationale pour l'amélioration des conditions de travail) – VYV. L'objectif de ce projet est d'outiller les établissements dans une démarche collective et préventive en les aidant à prévenir ce type de situation en réinterrogeant une organisation du travail qui peut les favoriser ou induire un manque de soutien aux personnes.

Autre exemple : des accompagnements à la prévention des TMS ont été réalisés en partenariat avec Kiné France Prévention s'adressant à différents métiers : petite enfance, aide à domicile, techniques ou administratifs. Et notamment, des web ateliers et des webconférences autour du télétravail et des TMS ont été réalisés entre juillet et novembre 2020.

Des actions de promotion de la santé sont aussi proposées aux adhérents autour de plusieurs sujets : l'aide aux aidants, la nutrition, le diabète... Elles sont relayées sur l'espace adhérent ou animées directement dans les agences MNT.

## MUTEX

Du fait de ses activités, MUTEX n'anime pas d'actions de prévention destinées à ses clients. →

### SMACL Assurances

Dans le cadre de sa politique prévention, **SMACL Assurances** accompagne de manière personnalisée les assurés (personnes morales de droit public et droit privé) afin de réduire les risques. Dans cette optique, SMACL Assurances met à jour régulièrement son plan d'action qui consiste à :

- établir, sur la base de critères déterminés, une liste d'assurés qui bénéficieront d'une démarche prévention des risques ;
- effectuer en parallèle une revue régulière des données de sinistralité du portefeuille d'assurances afin de développer des actions de sensibilisation et de prévention adaptées.

Différents outils de prévention sont accessibles à tous les assurés via un onglet dédié dans l'espace assurés où est également présenté l'ensemble des services de prévention disponibles. On peut y trouver des outils dématérialisés pour le pilotage des risques ainsi que des programmes de sensibilisation, des fiches d'informations thématiques, des guides pédagogiques, des vidéos d'animation, ou encore des formations e-learning.

Le pôle prévention de SMACL Assurances intervient au quotidien auprès des assurés personnes morales, afin de les conseiller et de les accompagner dans une démarche globale de réduction de leurs risques tant en matière de santé et sécurité au travail, que de pérennité du patrimoine immobilier, ou encore de risque routier. Cet accompagnement se traduit par la formulation de conseils personnalisés et/ou d'interventions sur site donnant lieu à diagnostic et recherche de solutions opérationnelles sur mesure. L'équipe prévention a développé un réseau de partenaires et de formateurs qui interviennent désormais de manière ciblée, en fonction du risque identifié. Un partenariat a ainsi été construit avec la société OSMOS pour permettre la surveillance du comportement structurel des ouvrages, avec pour objectifs :

- de prévenir les risques liés aux structures,
- d'assurer la sécurité des usagers,
- de pérenniser le bâti et son environnement.

Le partenariat conclu en 2018 avec Havasu, spécialiste de l'analytique RH, permet à SMACL Assurances d'apporter aux décideurs territoriaux la possibilité d'établir un diagnostic objectif et détaillé de l'absentéisme de leur collectivité. L'audit réalisé aboutit à l'établissement d'un plan d'actions concrètes adaptées à chaque collectivité. L'outil, déployé sous le nom de Box QVT, a été primé en 2020 par les Trophées de l'assurance dans la catégorie "innovation affinitaire" et sera prochainement étendu aux autres entités du Groupe VYV.

En 2020, les actions de prévention menées par SMACL Assurances ont principalement porté sur l'accompagnement des agents en souffrance psychologique dans le cadre de leur fonction. Une plateforme téléphonique individuelle et des entretiens de groupe peuvent ainsi être proposés. Les managers des collectivités ont également pu être formés sur le management à distance via un web atelier.

### Entités non obligées

#### VYV<sup>5</sup>

VYV<sup>3</sup> vise à faire des patients et de leurs proches des acteurs à part entière de leur prise en charge, et veille à organiser des parcours complets construits sur des logiques de prévention et d'éducation à la santé.

Comme complément indispensable à l'acte de soin, les équipes des établissements VYV<sup>3</sup> sont partout attentives à développer l'éducation thérapeutique de leurs bénéficiaires. Ce faisant, elles les aident à acquérir et maintenir les compétences dont ils ont besoin pour appréhender au mieux leurs parcours de soins et ainsi améliorer leur qualité de vie.

De nombreux établissements sanitaires de VYV<sup>3</sup> proposent des programmes d'accompagnement et d'éducation thérapeutique spécifiques pour leurs patients.

Par exemple, en 2020, le Groupe Hospi Grand Ouest a lancé myHGO, une application pour pouvoir accompagner à distance les patients de ses cliniques, que ce soit au niveau administratif ou médical. Avec l'application, le patient peut préparer son intervention de chez lui et reçoit des informations jusqu'à son arrivée à la clinique. À la suite de son séjour et de retour au domicile, myHGO prend des nouvelles du patient. L'application, disponible sur mobile, tablette et espace web concerne dans un premier temps les patients pris en charge en ambulatoire et sera déployée début 2021 sur la clinique mutualiste La Sagesse. Elle sera ensuite élargie à d'autres parcours (endoscopie, maternité, hospitalisation conventionnelle...).

Les dispositifs de traitement à distance peuvent également constituer des outils innovants en matière de prévention secondaire et tertiaire, d'accompagnement ou d'éducation à la santé. Mon Coach Ortho, lancé en 2019 par VYV<sup>3</sup> avec l'UFSBD (Union française pour la santé bucco-dentaire) est destiné aux jeunes porteurs de dispositifs d'orthodontie et leurs parents. Lancé dans une même optique quelques années plus tôt, Mon Coach Optique aide ses utilisateurs à s'habituer plus sereinement au port de verres progressifs.

Enfin, dans une logique toujours plus poussée de rendre les patients acteurs de leurs parcours de soins, le RehabLab imaginé par les équipes du centre mutualiste de rééducation et de réadaptation fonctionnelles de Kerpape (Mutualité Française Finistère-Morbihan) les fait participer au design et à l'impression 3D de leurs aides techniques. Dans une logique de partage, une trentaine d'objets polyvalents a été mise à disposition sur un site de téléchargement gratuit pour que d'autres personnes puissent les reproduire pour leurs usages dans la vie quotidienne.

En prolongement de leurs métiers, les professionnels de santé des établissements de VYV<sup>3</sup> s'engagent également souvent dans des actions de prévention santé sur leurs territoires en partenariat avec des structures associatives. En 2020 les différentes restrictions imposées par la crise sanitaire n'ont pas permis le déploiement de nombreuses actions mais quelques exemples peuvent être mis en avant. La clinique mutualiste Lesparre du Pavillon de la Mutualité, membre de VYV<sup>3</sup>, a mis en place un stand itinérant d'informations, de conseils et de prévention Covid déployé sur les marchés et auprès des associations de son territoire. Autre exemple : dans le cadre d'un partenariat avec l'association « Accueil Santé Béziers », qui intervient auprès des personnes dépourvues de protection sociale, le centre dentaire de Béziers (VYV<sup>3</sup> Sud-Est) a organisé une journée de prévention bucco-dentaire pour des jeunes de 11 à 14 ans et leurs parents.

#### RMA

Du fait de ses activités, **RMA** n'anime pas d'actions de prévention destinées aux mutuelles clientes ou à leurs bénéficiaires. Elle réalise cependant de nombreuses animations santé destinées à ses collaborateurs (cf. sous chapitre Qualité de vie au travail). ➤

## Accessibilité de l'offre

### DÉFINITION DU RISQUE

Pour répondre toujours mieux aux attentes de leurs publics, tout en étant conforme avec les exigences réglementaires et cohérent avec ses valeurs mutualistes, le Groupe VYV et ses entités ont identifié comme risque significatif une éventuelle inadéquation, notamment financière, entre les offres proposées et les besoins réels des adhérents.

Ce risque pourrait avoir un impact négatif sur la performance et le résultat du groupe en se matérialisant de la manière suivante : perte de clients ou non accroissement du portefeuille clients en raison de l'absence ou du caractère lacunaire d'une offre de produits adaptés aux clients vulnérables, non adéquation des

caractéristiques techniques des produits avec les besoins de certaines populations, défaut d'accompagnement aboutissant à un non recours aux droits par un client, discrimination via les produits et canaux de distribution (exemple : complexité des garanties, accès aux offres digitales, accès physique aux établissements).

### PRÉSENTATION DES POLITIQUES ET PLANS D'ACTION DU GROUPE

À ce stade, et étant donné la spécificité des activités de chaque entité du groupe ainsi que la diversité des produits et services distribués, chaque entité est directement en charge d'assurer l'accessibilité de son offre.

### INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE

#### Nombre d'adhérents ayant bénéficié d'une aide sociale au cours de l'année

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	26 500	65 566	58 680	17	118	150 881
2020	19 047	58 550	14 800	139	235	92 771

Entre 2019 et 2020, le nombre d'adhérents ayant bénéficié d'une aide sociale a enregistré une baisse notable qui s'explique par :

- la mise en place de dispositifs nationaux (complémentaire santé solidaire) ayant réduit le besoin des adhérents d'Harmonie Mutuelle de recourir à une aide sociale,
- la non-reconstruction de l'opération exceptionnelle « Chèque solidarité » par la MNT en 2020 ayant entraîné une forte baisse de bénéficiaires de l'action sociale.

À contrario, le nombre d'adhérents de MUTEX et de SMACL Assurances ayant bénéficié d'une aide sociale a notablement augmenté bien que, du fait de la nature de leurs activités, le nombre de bénéficiaires direct est au final bien plus faible que pour les autres entités obligées.

SMACL Solidarité a ainsi mis en place en 2020 une opération exceptionnelle et non renouvelable baptisée « Solidaire avec vous Covid19 », pour aider ses sociétaires associations et personnes morales de droit public dans des actions mises en place en 2020.

La hausse des bénéficiaires chez MUTEX s'explique à la fois par la mise en œuvre de son fonds social au milieu de l'année 2019 (les chiffres 2019 ne correspondent donc pas à une année complète) ainsi que par la mise en place en 2020 d'une nouvelle aide liée au Covid-19 à destination des travailleurs non-salariés et des particuliers.

#### Nombre total de soins financés par l'action sociale au cours de l'année

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	TOTAL
2019	5 973	74 394	675	81 042
2020	4 233	46 938	540	51 711

Le nombre total de soins financés par l'action sociale enregistre une forte baisse en 2020 (-36,2 %). Au global, cette baisse est très concentrée sur le Groupe MGEN (qui représente 93,6 % de la baisse observée) qui a décidé d'intégrer en 2020 dans ses garanties assurantielles des contrats de santé de nouvelles garanties, réduisant ainsi le besoin pour un certain nombre d'adhérents de recourir à l'action sociale. Pour la MNT comme pour Harmonie Mutuelle, une baisse du nombre de sollicitations lors du premier confinement (période durant laquelle les cabinets médicaux étaient fermés) sans rattrapage notable explique la baisse de soins financés.

#### Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	4 100 000	36 700 000	6 200 000	18 056	319 500	47 337 556
2020	4 100 000	38 700 000	6 200 000	63 084	402 730	49 465 814

Le montant total des fonds alloués à l'action sociale enregistre une hausse pour le Groupe MGEN, pour MUTEX dont le fonds social a été mis en place mi-2019 ainsi que pour SMACL Assurances. Les fonds alloués à l'action sociale sont stables au sein de MNT et d'Harmonie Mutuelle.

## ILLUSTRATION PAR LES PRATIQUES DES ENTITÉS CONSTITUTIVES DU GROUPE

Les politiques et actions déployées pour adresser ce risque s'inscrivent dans plusieurs thématiques de la politique développement durable du Groupe VYV : « Rémunération et protection sociale », « Sécurité et santé au travail », « Développement du pouvoir d'agir des personnes les plus fragiles », « Inclusion par le lieu de vie », « Elimination des violences faites aux femmes et aux enfants ».

### Entités obligées

#### Harmonie Mutuelle

Chez **Harmonie Mutuelle**, la direction marketing distribution et la direction technique assurance veillent aux respects de la conciliation de la « viabilité et l'accessibilité économique » des offres et services. Certaines directions, telles que la maîtrise des risques et de la performance, sont également consultées pour avis et validation.

Au titre de la solidarité et au bénéfice de ses adhérents, Harmonie Mutuelle a mis en place en 2018 un taux de redistribution aux adhérents de 80 % minimum sous forme de prestations santé. Depuis un vote en assemblée générale, cette décision est rendue opposable.

Harmonie Mutuelle a mis en place des règles de gestion et des offres facilitant l'accès à une protection santé pour les populations fragiles :

- la mutuelle permet par exemple à une personne adulte handicapée de rester sur le contrat santé de ses parents, sans limite d'âge, tout en bénéficiant d'un tarif réduit ou aux chômeurs de longue durée de bénéficier d'une prise en charge partielle de leur cotisation ;
- en 2020, l'ensemble de l'offre de complémentaire santé dédiée aux entrepreneurs et les TPE de moins de 70 salariés a été revue avec la mise sur le marché de l'offre « Complémentaire santé solidaire » (CSS).

Harmonie Mutuelle met en place également de nombreuses initiatives au titre de l'action sociale.

- Les adhérents ayant un contrat santé disposent d'un accès à l'action sociale. Des demandes sont possibles dans le cadre du maintien des droits à la complémentaire santé (aides pour des cotisations) ou dans le cadre de l'accès aux soins (aides pour un reste à charge concernant des prestations). Les dossiers de demandes d'aides sont instruits par les pôles action sociale.
- Un travailleur social accompagne les adhérents dont la situation le nécessite afin de leur apporter écoute, conseils, orientation et accompagnement.
- Les demandes d'aides sont présentées de façon anonyme chaque mois à la commission d'action sociale du territoire de l'adhérent. Les délégués élus à cette commission décident de l'octroi ou non d'une aide financière. Dans ce cadre, chaque territoire dispose d'un budget annuel qui peut être réajusté en fin d'année en fonction du nombre de sollicitations.
- En cas d'événements exceptionnels (catastrophes naturelles, attentats...) un dispositif d'urgence peut être activé rapidement, grâce à la mise en place d'un processus d'aide simplifié à destination des adhérents touchés.

Malgré la crise sanitaire, l'intégralité des commissions d'action sociale ont été maintenues dans un format à distance, permettant de répondre aux besoins des adhérents rencontrant des difficultés. Afin d'aider rapidement les adhérents à résoudre leurs problèmes (assistance, accès aux soins, difficultés financières...), l'action sociale de la mutuelle a également servi de relais auprès des services internes et du réseau externe de la mutuelle.

### MGEN

Le modèle mutualiste de la **MGEN**, basé sur le principe « chacun cotise selon ses moyens et reçoit selon ses besoins », pousse l'entité à accorder une attention particulière à l'accessibilité de ses offres. Elle conditionne ainsi l'intégration dans l'ensemble de ses produits et services de plusieurs types de solidarités : financières grâce à un système de cotisations calculées selon les revenus des adhérents, familiales, et intergénérationnelles.

Un travail sur la lisibilité des garanties sur l'ensemble des offres santé MGEN ainsi que des exemples concrets de remboursement ont également été entrepris pour permettre une facilité de lecture et de compréhension de nos couvertures santé à nos prospects et adhérents. Une attention particulière est également portée sur la limite des indexations tarifaires annuelles au minimum nécessaire pour assurer la pérennité du modèle économique et solidaire de la mutuelle. Pour ce faire, le modèle économique des offres fait l'objet d'un suivi par les directions marketing, pilotage et risques de la MGEN et doit aussi être validé par les instances de gouvernance opérationnelles et politiques. Pour préserver l'accès à une couverture de qualité à tous ses adhérents, la MGEN propose une formule accessible mais néanmoins suffisamment couvrante avec un minimum de garanties pour protéger l'adhérent (sur l'offre MSP, l'offre Initiale prévoit de la prévoyance en inclusion), pour chacune de ses offres ainsi qu'un dispositif complémentaire social solidaire et un dispositif CMU. Dans le cadre de son « budget malin » inclus dans l'offre MGEN territoires et éducation, la mutuelle s'efforce de proposer à ses adhérents de réduire leur cotisation sur un poste qu'ils utiliseraient peu – notamment sur le remboursement de certains médicaments.

Le développement de ces offres s'inscrit dans le cadre de la charte en faveur de l'accessibilité adoptée en 2011 par la MGEN. Cette charte retient une définition très large de la notion d'accessibilité pour y inclure l'accès physique aux sites de la MGEN mais également aux moyens de rentrer en contact avec la mutuelle et à bénéficier de ses services. Des travaux en ce sens sont menés avec ACCEO, notamment pour permettre un échange simple entre un prospect ou un adhérent en situation de handicap (physique, auditif ou visuel) et une section départementale.

Pour répondre aux diverses situations de fragilité, l'action sociale MGEN intervient sous forme d'aides financières ou d'accompagnement de proximité réalisés par les militants et salariés de la mutuelle. L'action sociale MGEN a représenté en 2020 près de 39 millions de prestations distribuées.

La gouvernance des commissions d'action sociale départementales permet la participation et la décision par les élus sur les dossiers soumis.

En 2020, deux dispositifs initialement créés en 2017 ont été développés :

- « MGEN A.U.P.R.E.S. », qui consiste en un projet d'aide et de soutien mis en place en cas de situation de crise (attentat, catastrophe naturelle...), déclenché dès qu'un événement le nécessite.
- « MGEN PROXIMITE » qui est un programme de détection de situation de fragilité, notamment conçu pour les adhérents isolés et âgés permettant conseils, orientation et, en cas de besoin, le déclenchement d'aide de proximité. Ce programme est animé par les militants MGEN.

### MNT

La **MNT** est soucieuse de garantir l'accessibilité de ses produits et services au plus grand nombre. Au travers de l'ensemble de ses offres, elle répond aux besoins des populations en situation de précarité, depuis 2015.

Lorsque des accompagnements en prévention nécessitent le recours à un prestataire/partenaire externe, une négociation tarifaire est conduite afin d'assurer une prestation au moindre coût pour les collectivités.

Le fonds d'intervention sociale de la MNT se traduit par :

- des minorations de cotisations pour les adhérents aux revenus les plus faibles ;
- des aides exceptionnelles pour faire face à des dépenses élevées en matière de santé, handicap, ou dépendance, ou en cas de coups durs (catastrophes naturelles).

Concernant les minorations de cotisations, un processus particulier est mis en œuvre chaque année. Les primo-accédants doivent justifier leurs revenus et ceux qui souhaitent continuer à bénéficier de minorations doivent le faire chaque année. Il est également possible d'accéder à des minorations en cours d'année en cas de changement durable et substantiel de revenus. Le barème des minorations est voté chaque année en assemblée générale.

Les demandes d'aides exceptionnelles sont recueillies au niveau des agences. Elles font l'objet d'un avis du/de la président.e. de section puis sont mises à disposition du département prévention et action sociale (DPAS) qui va vérifier le contenu du dossier et proposer un montant d'aide à accorder à la commission d'intervention sociale. En cas de validation par la commission, l'aide est ensuite versée à l'adhérent demandeur.

Le confinement a conduit à un report de certains soins et à une baisse du nombre de demandes d'aides exceptionnelles (837 en 2019 contre 733 en 2020) même si un certain rattrapage sur la fin de l'année peut être observé.

### MUTEX

En cohérence avec ses valeurs mutualistes, **MUTEX** construit ses offres pour les rendre accessibles au plus grand nombre. La plupart des produits proposés sont accessibles auprès des distributeurs dans une approche « multicanal » (face à face, téléphone, parcours digital) afin de garantir l'accessibilité à tous les publics.

MUTEX dispose en 2020 de deux fonds sociaux : le fonds social MUTEX union, qui constitue le premier niveau d'intervention dont la gestion est confiée à un prestataire externe et le fond social MUTEX qui intervient en cas de reste à charge après l'intervention du premier fonds ou si le dossier n'y est pas éligible. Le fonds social MUTEX est géré par quatre mutuelles différentes

(Aésio, Chorum, Harmonie Mutuelle et Ociane).

En 2020, le fonds social MUTEX a évolué pour répondre à la crise sanitaire :

- ajout d'une nouvelle condition d'intervention : difficulté découlant des mesures prises dans le cadre de la Covid-19 ;
- définition d'une nouvelle prestation de solidarité à destination des particuliers et des travailleurs non-salariés : ajout d'une nouvelle aide visant à couvrir une partie du financement d'un trimestre de cotisation à acquitter en 2020 pour les contrats de prévoyance individuels ;
- dotation d'une enveloppe supplémentaire dédiée exclusivement à la nouvelle aide.

### SMACL Assurances

La politique de gouvernance produits de **SMACL Assurances**, déployée fin 2019, repose sur une analyse des besoins du client et impose de créer des produits et des services adaptés à des tarifs accessibles.

Des études clients sont régulièrement réalisées via des enquêtes ou des entretiens avec des clients potentiels afin de déterminer une fourchette de prix acceptable. Ces études sont complétées par un plan de développement sur cinq ans pour vérifier la viabilité de l'offre. Les « lab », des ateliers de co-construction d'une demi-journée ou d'une journée, sont régulièrement réalisés afin de recueillir les besoins et demandes des clients.

Ces actions permettent une révision régulière de l'offre de produits et services. Le produit d'assurance de protection fonctionnelle des agents et élus des collectivités territoriales a ainsi vu son tarif diminué en 2020 pour certaines cibles afin de mieux prendre en compte leur capacité financière.

Par ailleurs, l'entreprise, via son association **SMACL Solidarité**, met en place des aides en direction des sociétaires. Ces aides concernent des biens non assurables. Le conseil d'administration de l'association se réunit plusieurs fois par an pour étudier les dossiers instruits. En 2020, **SMACL Solidarité** a mis en place une action spécifique pour répondre à la pandémie. Baptisée "Solidaire avec vous", cette opération exceptionnelle a permis de verser une aide à plus de 225 associations ou collectivités pour financer des actions répondant à de la crise sanitaire.

### Entités non obligées

#### VYV<sup>3</sup>

En tant que premier opérateur de soins et de services privé non lucratif en France et premier acteur mutualiste dans son secteur d'activité, **VYV<sup>3</sup>** place l'accessibilité de son offre au cœur de son projet et participe ainsi à la réduction des inégalités d'accès à la santé.

La majorité des établissements de soins **VYV<sup>3</sup>** bénéficient du statut d'établissements de santé privés d'intérêt collectif (ESPIC) et participent au service public hospitalier. Ils ne limitent pas l'accès aux soins des patients, ne pratiquent pas de dépassements d'honoraires et assurent une continuité de leur service (accueil 24h/24).

Toutes les autres filières métiers de **VYV<sup>3</sup>** veillent à assurer à tous leurs publics sans distinction des offres et prestations de haute qualité à des tarifs maîtrisés et transparents.

**VYV<sup>3</sup>** veille également à son accessibilité géographique sur tous →

ses territoires. L'union propose dans 77 départements une offre sanitaire et médico-sociale de proximité et travaille également à se déployer dans les zones où les besoins de santé ne trouvent pas de réponse suffisante (zones rurales, zones urbaines sensibles). Au travers d'innovations en matière d'organisation (en construisant par exemple des collectifs pluridisciplinaires dans lesquels les nouveaux praticiens veulent exercer), VYV<sup>3</sup> répond à son échelle au défi de la désertification sanitaire.

Dans une approche innovante, plusieurs métiers de VYV<sup>3</sup> investissent également toutes les nouvelles possibilités offertes par les dispositifs de télémédecine pour amener les professionnels de santé au plus près des patients, en particulier ceux en perte d'autonomie. Au sein des différentes entités de VYV<sup>3</sup>, des expériences d'offres de soins et de services mobiles ou à distance sont menées. En 2020, les centres VYV<sup>3</sup> du réseau Ecouter Voir a été le premier à développer un service de téléaudiologie permettant le réglage à distance par un professionnel de santé des appareils auditifs. Cette innovation permet de réduire les délais de rendez-vous et de prendre en charge les rendez-vous de suivi à proximité du domicile du patient avec un audioprothésiste du réseau.

Autre exemple : contraint de fermer ses portes du fait de la crise de la Covid-19, le centre Paris-Est de VYV<sup>3</sup> Ile de France, hôpital de jour spécialisé dans la médecine physique et de réadaptation, a mis en place un programme expérimental de télééducation à domicile pour les patients ayant bénéficié d'une prothèse totale du genou. Le dispositif a été généralisé à tous les patients concernés, avec l'accord de l'agence régionale de santé et a rendu techniquement possible les séances de rééducation à distance depuis le domicile de ses professionnels volontaires contraints de respecter le confinement.

## Relation adhérents, clients, sociétaires, patients

### Définition du risque

Pour toujours mieux répondre aux attentes de leurs publics et en conformité avec leur éthique mutualiste ainsi que les différentes exigences réglementaires, le Groupe VYV et ses entités ont identifié le risque de mauvaises relations avec leurs adhérents, clients, sociétaires, patients comme significatif. Ce risque pourrait se matérialiser si le groupe et ses entités ne mettaient pas en place suffisamment de mesures nécessaires à la protection des consommateurs et à la garantie de qualité de service, et entraîner ainsi des pertes financières directes ou des pertes d'opportunité.

### RMA

À travers son comité de l'offre, RMA développe des services répondant aux aléas de vie des bénéficiaires tout en tenant compte de l'évolution de la société et des parcours de soins. Dès sa création, RMA a souhaité s'éloigner du simple modèle économique assurantiel, qui consiste à couvrir l'imprévu, en élargissant ses offres à l'aléa de santé qu'il soit prévu ou imprévu. RMA souhaite ainsi accompagner le bénéficiaire une fois que celui-ci est de retour à son domicile afin de faciliter sa convalescence.

Sur des offres très spécifiques ou avec des niveaux de couverture importante (comme l'assistance à l'étranger avec la prise en charge des frais médicaux à l'étranger, qui peut aller jusqu'à 80 000 euros), le risque est mutualisé sur l'ensemble des entités ayant souscrit à l'offre (et non par unité de compte). Cette approche permet de proposer une couverture universelle à l'étranger tout en gardant cette offre accessible aux mutuelles clientes et aux particuliers qui en bénéficient.

RMA propose depuis 2016 d'accompagner ses partenaires clients au titre de leur dispositif d'action sociale. Cependant, RMA ne se positionne en substitution qu'à la demande du partenaire client. En 2020, 28 000 demandes d'action sociale ont ainsi été traitées.

En fonction de l'organisation définie par le partenaire client, RMA peut constituer l'accueil unique des bénéficiaires de l'action sociale. Il s'agit dans ce cas d'évaluer la situation de chaque personne afin de l'orienter vers le bon service de la mutuelle. RMA peut également intervenir après le passage en commission s'il y a un reste à charge ou pour répondre aux besoins d'expertise technique exprimés par les mutuelles.

Deux mutuelles de Livre III représentant 250 000 bénéficiaires ont ainsi sollicité RMA afin d'aider leurs conseillers et élus à appliquer les décisions prises en commission. Au lieu d'une simple réponse positive au bénéficiaire d'une aide sociale, RMA se charge ainsi de faire réaliser la prestation accordée à travers son réseau de prestataires majoritairement issu de l'économie sociale et solidaire. Le bénéficiaire n'a ainsi plus aucune démarche complémentaire à réaliser. ➔

### Présentation des politiques et plans d'action du groupe

À ce stade, et étant donné la spécificité des activités de chaque entité du groupe ainsi que la diversité des produits et services distribués, chaque entité est directement en charge d'assurer la qualité de la relation clients. Les entités travaillent à assurer la qualité de leurs offres et mesurent la satisfaction de leurs clients selon leurs propres standards et outils, dans le respect des réglementations en vigueur en matière de protection des consommateurs.

## Indicateurs clés de performance

### Ratio nombre de saisines en médiation sur le total des réclamations au cours de l'année

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances
2019	0,03 %	0,52 %	1,97 %	0,55 %	13,60 %
2020	0,04 %	0,57 %	0,99 %	0,55 %	14,48 %

Entre 2019 et 2020, le ratio de saisine en médiation évolue de manière assez marquée pour certaines entités même si ces évolutions ont des explications différentes :

- au sein d'Harmonie Mutuelle, une hausse de 13 saisines en médiation sur l'année explique une augmentation du ratio ;
- en ce qui concerne MGEN, la hausse s'explique surtout par une baisse du nombre de réclamations en 2020 (-11,6 %) ;
- pour la MNT, seules les réclamations de niveau 2 étaient tracées dans les outils jusqu'au 12/05/2020, entraînant une surestimation du ratio en 2019 et sur une partie de l'année 2020.

## Taux de satisfaction clients

### Harmonie Mutuelle

	TAUX DE SATISFACTION ADHÉRENTS FINAUX	TAUX DE SATISFACTION ENTREPRISES	TAUX DE SATISFACTION ENTREPRENEURS
2019	89 %	Non suivi	Non suivi
2020	86 %	88 %	88 %

Le taux de satisfaction des adhérents finaux, qui correspond aux entreprises de plus de 10 salariés, enregistre une légère baisse dans le contexte d'une crise sanitaire ayant eu des impacts sur le fonctionnement de la mutuelle. Par ailleurs, Harmonie Mutuelle a intégré deux nouveaux indicateurs pour suivre le taux de satisfaction des adhérents, ce qui explique l'absence de données en 2019.

### MGEN

	SATISFACTION GLOBALE	RECOMMANDATION	IMAGE	NPS
2019	89 %	36 %	90 %	-9
2020	89 %	33 %	90 %	-11

Malgré la crise sanitaire, le niveau de satisfaction globale des adhérents reste stable par rapport à 2019. On peut toutefois noter une légère baisse du NPS (Net Promoter Score) et du taux de recommandation.

### MNT

	TAUX DE SATISFACTION GLOBAL DES ADHÉRENTS EN SANTÉ	ADAPTATION DES GARANTIES AUX BESOINS	NPS
2019	61 %	66 %	4
2020	63 %	66 %	11

Les indicateurs de satisfaction de la MNT sont tous stables ou enregistrent une hausse. Le NPS (Net Promoter Score), revenu positif en 2019 continue sa progression en 2020. Ces progrès s'expliquent notamment par une amélioration de la satisfaction sur l'ensemble des critères socles (les délais de remboursement, le délai de réponse, la connaissance de la situation des adhérents par les conseillers...), tous avec une note au-dessus de 8,0.

### MUTEX

	TAUX DE SATISFACTION CLIENTS
2019	55 %
2020	62 %

Le taux de satisfaction enregistre une nette hausse (+7 points) entre 2019 et 2020. Ce taux correspond à la moyenne des taux de satisfaction des encadrants commerciaux (55 %) et gestionnaires (69 %).

### SMACL Assurances

SMACL Assurances n'a pas mis en place d'indicateurs de suivi de la satisfaction client. Cette situation sera corrigée en 2021 grâce à la mise en place d'un outil permettant de suivre ce taux de satisfaction. ➔

## Illustration par les pratiques des entités constitutives du groupe

### PROTECTION DES CONSOMMATEURS

#### Entités obligées

##### Harmonie Mutuelle

Afin d'assurer la protection des consommateurs, **Harmonie Mutuelle** applique 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. Les principes de l'Union nationale des organismes complémentaires d'assurance maladie (UNOCAM) pour la lisibilité des contrats sont également adoptés.

Le comité de gouvernance des offres encadre la conception et la distribution des nouveaux produits ou des produits qui font l'objet de modifications significatives. La fonction clé conformité est membre participant de ce comité et émet des avis portant sur les différents aspects réglementaires. L'équipe conformité participe par ailleurs aux travaux liés à la distribution de l'offre épargne vie (devoir de conseil, information précontractuelle, publicité/marketing...). Des contrôles de niveau 2, pilotés directement par la fonction clé conformité sont également déployés sur plusieurs thématiques relevant de la protection de la clientèle (devoir de conseil, vente à distance...).

En parallèle, des dispositifs plus spécifiques ayant pour objectif de protéger la clientèle sont en place. Il existe notamment une procédure cadre d'usage des médias sociaux à des fins commerciales, une procédure cadre de traitement des réclamations et un comité dédié à la lutte contre la déshérence.

Ces mesures s'accompagnent d'actions de formation dédiées aux collaborateurs intervenant dans les processus de développement et de distribution des offres de produits et services.

Une procédure cadre de traitement des réclamations a été définie et une organisation spécifique mise en place, en cohérence avec les recommandations de l'ACPR.

##### MGEN

Le Groupe **MGEN** applique également le principe de non-discrimination prévu par le Code de la mutualité sur l'accès aux offres et services et s'interdit toute sélection médicale. Des actions ont été mises en œuvre (devis, règlement de la mutuelle) depuis plusieurs années afin de s'assurer que les prospects ou adhérents bénéficient de toutes les informations nécessaires en phase précontractuelle. En phase précontractuelle, le futur adhérent se voit ainsi remettre un document d'information standardisé sur les offres proposées.

Sur les activités du Livre II, l'ensemble des offres et des outils d'information sont mis à disposition sur le site Internet de la mutuelle afin d'aider prospects et adhérents à mieux comprendre les offres et simuler des remboursements.

Les établissements du Livre III gèrent des pages Internet de présentation des activités essentielles : les tarifs sont indiqués en ligne ainsi que les procédures d'admission et les livrets d'accueil qui sont remis aux patients à leur arrivée. En 2020, les pages Internet de chaque établissement ont été mises à jour avec toutes les informations utiles, actualités des établissements, comptes sur les réseaux sociaux... Les livrets d'accueil ont été révisés pour informer les patients/consommateurs de l'existence d'un médiateur à la consommation. De plus, chaque établissement intègre des représentants des usagers dans la vie institutionnelle notamment au sein des conseils de la vie sociale (CVS) ou commissions des usagers (CDU).

Par ailleurs, les réglementations code des relations entre le public et l'administration (CRAP) et règlement général sur la protection des données (RGPD) se recoupant, un kit outil (procédure de mise en œuvre globale), va aboutir en 2021 pour accompagner les établissements et centres médicaux et dentaires.

Un comité de suivi des offres (qui se réunit deux fois par an) a également la charge d'évaluer le besoin d'actions correctrices sur la base d'indicateurs de suivi (enquêtes de satisfaction, tests qualitatifs, analyses des résultats techniques de l'offre...). Il vérifie aussi l'adéquation entre les objectifs du cahier des charges, le business plan et les attentes des adhérents. La direction marketing pilote également plusieurs travaux pour formaliser les processus de création et d'évolution des offres dans le respect des exigences réglementaires.

Que ce soit sur ses activités Livre II ou Livre III, le Groupe MGEN a mis en place une procédure de traitement des plaintes et des réclamations ainsi que des systèmes de médiation (médiateur médical ou non médical, médiateur à la consommation).

##### MNT

La **MNT** applique également le principe de non-discrimination prévu par le Code de la mutualité sur l'accès aux offres et services, en s'interdisant toute sélection médicale. Un projet spécifique de mise en conformité dans le cadre de la directive sur la distribution d'assurances (DDA), a été déployé en ce sens. En 2019, une formation a été dispensée sur la DDA. Les salariés concernés par ce sujet ont été évalués afin de s'assurer de leurs capacités professionnelles. En complément de ces engagements, la MNT envisage de renforcer l'efficacité du dispositif afin de permettre notamment une prise en charge sous 48h de l'ensemble des réclamations.

Le tableau de prestations est envoyé chaque année aux adhérents par courrier avec l'avis d'échéance et est disponible depuis l'espace adhérent si ce dernier a créé son compte.

Les règlements mutualistes sont présentés et le cas échéant validés chaque année lors de l'assemblée générale en cas d'évolution et/ou de suppression d'articles figurant dans ces documents.

##### MUTEX

En cohérence avec l'exigence réglementaire de la DDA, **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 clients (remise d'un nouveau document d'informations d'assurance (IPID) pour les produits non-vie et d'un document d'informations clés pour les produits vie) ;
- l'information de ses distributeurs (mise à disposition d'une fiche de gouvernance produit contenant les informations nécessaires pour la bonne distribution du produit) ;
- la formation continue de ses équipes et la mise à jour des outils de formation.

En parallèle, afin de s'assurer du bon respect de la réglementation par ses distributeurs, **MUTEX** effectue un contrôle semestriel sur la base d'un échantillon de dossiers de souscription. Elle partage aussi un questionnaire annuel pour évaluer 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 respect du RGPD et de la DDA. **MUTEX** a aussi déployé un processus de validation des communications promotionnelles de ses distributeurs, celles-ci devant présenter un contenu exact, clair et non trompeur.

Le service qualité relation adhérents (SQRA) de **MUTEX** est en charge :

- du suivi des réclamations qui lui sont directement remontées ;
- de la consolidation des données se rapportant à l'activité déléguée et non déléguée dans le cadre du questionnaire ACPR (relatif aux pratiques commerciales et protection de la clientèle) ;
- de la restitution, au sein du comité qualité de **MUTEX**, des bilans et plans d'action inhérents aux activités réclamations-médiation en collaboration avec le responsable qualité de l'entreprise ;
- des échanges avec la médiation de l'assurance (LMA).

Par ailleurs, **MUTEX** a mis en place un dispositif dédié au traitement des réclamations. Encadré par des recommandations et des chartes y compris la charte qualité **MUTEX**, celui-ci a pour objectifs :

- de favoriser la relation de proximité en reconnaissant chaque délégataire de gestion comme interlocuteur naturel et privilégié de l'adhérent et plus largement du réclamant. A ce titre, les délégataires de **MUTEX** sont tenus d'apporter une réponse de premier niveau dans le respect de la recommandation ACPR et de la charte qualité élaborée par **MUTEX** ;
- d'instaurer une voie de recours interne lorsque l'adhérent demeure insatisfait de la réponse apportée à sa réclamation initiale. A ce titre, **MUTEX** assure une réponse de second niveau, et informe l'adhérent sur l'opportunité de saisir la médiation de l'assurance lorsque sa demande ne peut être favorablement accueillie.

Quel que soit le point d'accès pour l'adhérent et le canal utilisé, la réclamation sera orientée vers l'interlocuteur en responsabilité qui en accusera réception et répondra au réclamant.

##### SMACL Assurances

Chez **SMACL Assurances**, le dispositif de gouvernance et de surveillance des produits est animé sous la responsabilité du pôle marketing, produits, innovation et intelligence des données. Il prévoit un processus de validation des nouveaux produits et des adaptations significatives des produits existants ainsi qu'un processus de suivi des produits avec des indicateurs de surveillance et une comitologie dédiée.

Ces processus visent à mettre sur le marché des produits adaptés aux besoins des clients et à mettre à disposition des sociétaires des documents contractuels conformes. Ceux-ci font l'objet d'une validation systématique tant par la direction juridique que la direction conformité.

Ce dispositif est complété par un plan annuel de conformité qui permet l'identification des actions spécifiques à mettre en œuvre en termes de protection des consommateurs. Des indicateurs de surveillance ont également été mis en place afin d'optimiser l'adéquation des produits aux besoins des clients. Enfin, un plan de formation continue, prévu par la directive sur la distribution d'assurances, est suivi par les salariés afin d'approfondir et maintenir leurs connaissances sur le sujet. Les différents métiers sont ainsi sensibilisés à la détection et à la qualification des réclamations, afin d'améliorer la protection de la clientèle.

La procédure de traitement des réclamations prévoit deux niveaux d'interlocuteurs pour les particuliers et trois pour les personnes morales avant qu'une procédure de médiation ne soit lancée. A novembre 2020, le nombre de réclamations était stable par rapport à l'année précédente.

#### Entités non obligées

##### RMA

Les clients de **RMA** sont des professionnels qui s'adressent ensuite au marché des particuliers. Le souscripteur/client dispose de services d'assistance proposés par **RMA** en inclusion des contrats du souscripteur/client (mutuelle) qu'il met à disposition des bénéficiaires de l'assistance (le particulier adhérent de la mutuelle).

La lisibilité des services est garantie par la rédaction des notices d'informations, que la mutuelle (le souscripteur client) doit remettre à chaque bénéficiaire de l'assistance, que ce soit lors de l'adhésion ou à chaque modification dans le cadre du renouvellement périodique. **RMA** fournit également les informations nécessaires à la rédaction des documents d'information (fiche IPID) dans le cadre d'un contrat d'assurance. En complément de ces éléments contractuels, **RMA** valide les communications externes à la demande des souscripteurs clients.

Les activités de **RMA** sont en partie encadrées par la DDA. Un plan de mise en conformité établi en 2019 continue d'être déployé et a fait l'objet d'un contrôle de l'audit interne. Il prévoit notamment un travail de formalisation des besoins du client/prospect dans les accords de partenariat et sur le contenu des fiches IPID (Insurance Product Information Document).

## QUALITÉ DE SERVICE

### Entités obligées

#### Harmonie Mutuelle

**Harmonie Mutuelle** veut placer l'écoute de ses clients au cœur de sa démarche qualité. Pour ce faire, la direction voix du client, créée en 2018, anime et pilote le traitement de la réclamation au sein de la mutuelle. Le rôle de cette direction ne s'arrête cependant pas au traitement des démarches reconnues comme des réclamations par la réglementation. Elle n'a donc pas pour l'instant pour but une baisse du nombre de réclamations mais un traitement plus qualitatif de chacune d'entre elles et l'identification de toutes les pistes d'amélioration de la relation client.

Cette approche constitue une évolution du positionnement des collaborateurs et des managers en charge du traitement des réclamations. La mutuelle a donc mené en 2020 des ateliers test afin de déployer un kit de formation pour les managers. Une formation est par ailleurs déployée auprès des collaborateurs du service des réclamations qui disposent ainsi d'une méthode pour répondre aux usagers de manière bienveillante.

Outre les remontées du service des réclamations, la mutuelle réalise régulièrement des enquêtes à chaud pour établir un baromètre de satisfaction des adhérents après une interaction avec une agence ou avec un centre d'appels.

En 2019 et 2020, Harmonie Mutuelle est passée de la 33<sup>e</sup> place à la 14<sup>e</sup> place du palmarès relation client du cabinet de conseil HCG France pour les Echos.

Par ailleurs, une partie des activités d'Harmonie Mutuelle sont certifiées ISO 9001, version 2015. Le périmètre de certification correspond au périmètre « Conception, conseil, vente et gestion des produits complémentaires santé, destinés à la branche collective ».

#### MGEN

Le Groupe **MGEN** pilote la qualité de service de ses activités Livre II à travers plusieurs dispositifs de mesures (grâce à un baromètre annuel de satisfaction réalisé en début et en fin d'année, à travers des enquêtes systématiques post-contact ainsi qu'avec des enquêtes épisodiques) ainsi que par la mise en place d'un panel d'adhérents. Afin de les rendre tangibles, les mesures de satisfaction réalisées sont également retranscrites au travers des parcours adhérents pour illustrer les différentes problématiques que ceux-ci peuvent rencontrer.

Cette démarche qualité de service est reconnue par deux labels AFNOR. MGEN est la première mutuelle santé certifiée « Engagement de service » sur toute son activité et a obtenu la qualité Engagement de service sur la base d'un référentiel de dix engagements de service assurance maladie, complémentaire santé et prévoyance.

Pour être à l'écoute des assurés et adhérents, le réseau des « centres de service » du Groupe MGEN est constitué de :

- 102 sections départementales,
- 26 espaces mutuels ou d'accueil et de services dans plusieurs grandes villes de France,
- 10 centres de gestion,
- 5 centres de contacts.

De plus, MGEN gère le régime obligatoire (RO) de plus de 3,2 millions d'assurés sociaux. MGEN adapte en permanence ses systèmes et outils d'information, en prenant en compte les spécificités des fonctionnaires et des agents contractuels de l'Éducation nationale et de la jeunesse, de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation, de la culture, des sports et de la transition écologique et solidaire. Une convention pluriannuelle de gestion de cinq ans (renouvelée en 2018) définit les rôles et les missions du Groupe MGEN en tant qu'organisme de Sécurité sociale, sous la tutelle de la Caisse nationale d'Assurance maladie (CNAM). Afin de mesurer la qualité de gestion RO, la MGEN est auditée chaque année par la CNAM sur la base de son propre référentiel appelé PMS (Plan de maîtrise socle). Depuis maintenant plusieurs années la note moyenne obtenue à ces audits est supérieure à 92 sur 100.

La qualité de service des établissements du Livre III est pilotée par la direction médicale de la qualité des soins et de la gestion des risques qui est composée d'experts : médecin directeur, médecin de l'information médicale, coordinatrice des soins, référente qualité et gestion des risques, pharmacien, expert visiteur certification HAS, responsable hôtelier.

Cette direction est en charge du suivi des IQSS (indicateurs de qualité et de sécurité des soins) qui sont utilisés par les établissements comme des outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Ces indicateurs sont rendus publics pour répondre à l'exigence de transparence portée par les usagers et diffusés au grand public via le site Internet de Scope Santé.

Le Groupe MGEN Livre III a initié une démarche de labellisation par Afnor d'engagements de service. Un référentiel de labellisation est en cours de création et fera l'objet de labellisation d'établissements à compter de 2021. Ce référentiel se base sur cinq engagements de service : l'accueil, le parcours, la sécurité dans les soins, la prise en charge de la douleur et la démocratie en santé.

Pour maintenir la qualité de service, les équipes de la DSI se sont mobilisées tant sur le périmètre Livre II que Livre III, pour permettre aux professionnels de poursuivre leurs activités et répondre aux besoins des adhérents et patients. Grâce au travail de la DSI, près de 2 000 collaborateurs travaillant sur le Livre II ont été connectés à distance à leur espace de travail, permettant le maintien du service à l'adhérent. Grâce à la mobilisation des collaborateurs, l'ensemble des indicateurs de qualité de service (délais de traitement, nombre d'appels pris...) s'est amélioré. Le personnel des établissements et les centres médicaux et dentaires ont renforcé leur communication auprès des usagers et de leurs familles pour maintenir les prises en charge et la qualité de service. Les équipes ont revu avec agilité leurs organisations pour répondre aux besoins liés à la crise des usagers soignés ou accompagnés tout en maintenant l'activité normale. La mise en place de télésoins, téléconsultations et suivis à domicile de patients confinés a notamment grandement participé au maintien du lien avec les patients confinés.

#### MNT

La mesure de la satisfaction des adhérents est pilotée par la direction relation adhérents de la MNT au travers de différentes enquêtes. Les résultats de ces dernières permettent à la mutuelle de définir plusieurs objectifs quantitatifs en matière de qualité de service visant à augmenter la satisfaction générale des adhérents et des collectivités. Ces objectifs portent principalement sur :

- la réduction du temps d'attente (taux de décroché de 81 %),
- l'amélioration des délais de traitement des formulaires de contact (e-mail) en y répondant en moins de 72h,
- la stabilisation de la qualité de réponse clients et l'amélioration de la traçabilité de la relation clients.

La MNT a obtenu la norme ISO 9001 en juin 2020 sur la gestion des remboursements des prestations santé à l'adhérent, ainsi que le traitement des réponses aux demandes d'informations et aux réclamations afférentes.

En cas de pic d'appels, la MNT a recours à des sous-traitants (Handicall, Teleperformance) pour assurer une bonne qualité de service et met en place des opérations exceptionnelles internes afin de résorber le flux des appels entrants les lundis (lendemains de week-end) et jours fériés. Par ailleurs, un plan de formation pour assurer la montée en compétences des conseillers de la relation à distance est déployé.

Depuis plusieurs années, le taux de satisfaction sur les appels entrants est ainsi passé de 67,8 % en 2018 à 72,5 % en 2019 et 77 % en 2020 et ce malgré le contexte sanitaire.

#### MUTEX

**MUTEX** est engagée dans une démarche d'amélioration continue et de certification selon la norme ISO 9001 (version 2015). Celle-ci a été renouvelée pour trois ans en mars 2020.

La certification porte sur l'ensemble des activités de MUTEX (conception de l'offre, souscription et gestion des contrats de personnes, assistance au réseau). La démarche qualité et ses objectifs se déclinent en cohérence avec le plan stratégique de l'entreprise, conformément aux exigences de la norme. Au niveau opérationnel, la qualité de service est pilotée au travers de :

- la charte qualité qui identifie les engagements de services devant être respectés par MUTEX et ses partenaires mutuelles afin d'offrir le meilleur service aux adhérents et souscripteurs ; Elle identifie également les modalités de suivi et les modalités générales de contrôle de ces engagements de service ;
- la production des indicateurs de suivi des engagements de services au niveau opérationnel, et leur suivi par les différentes entités de MUTEX ;
- le suivi des grands indicateurs de satisfaction client dans le cadre de la démarche qualité de MUTEX lors des revues de direction qualité (RDQ).

Un objectif chiffré de 75 % de taux de satisfaction des distributeurs et mutuelles gestionnaires (attribution d'une note supérieure ou égale à 7 sur 10) est fixé. Pour les clients finaux, des engagements sont pris en termes de délais de traitement et d'accueil téléphonique.

Malgré la généralisation du télétravail pendant les périodes de confinement, les indicateurs de délais de traitement et de taux de décrochés ont enregistré une évolution positive en 2020.

#### SMACL Assurances

**SMACL Assurances** est engagée dans une démarche d'amélioration qualité continue comme en témoigne la certification ISO 9001 (certification qualité à destination des sociétaires) obtenue en 2012 sur le périmètre de « la gestion des sinistres des personnes morales de droit public en IARD, construction et risques statutaires ». Cette certification donne lieu à un audit externe triennal relayé par des visites de suivi annuelles. Elle vise à proposer des actions d'amélioration dans la gestion des sinistres déployées à destination des sociétaires. Des objectifs chiffrés et

qualitatifs sont associés à ces plans d'action, tels que l'amélioration de l'accueil téléphonique (répondre avant la quatrième sonnerie), l'ouverture des déclarations sinistres dans les cinq jours ouvrés après réception, la mise en place d'une cellule de crise en cas d'événement exceptionnel, la gestion rapide et efficace des réclamations sociétaires... C'est dans ce contexte qu'un nouvel outil téléphonique visant à améliorer l'accueil téléphonique tout en diminuant le temps d'attente, a été mis en production au sein du pôle marché des personnes physiques fin 2020. Un déploiement plus large, sur les autres marchés de SMACL Assurances, est prévu courant 2021.

SMACL Assurances s'est également dotée en 2020 d'un nouvel outil pour réaliser des enquêtes de satisfaction qui va lui permettre de sonder de manière automatisée la qualité de services perçue par ses sociétaires. Les premières enquêtes de satisfaction seront menées en 2021.

### Entités non obligées

#### VYV<sup>3</sup>

**VYV<sup>3</sup>** : thématique traitée dans le cadre de la politique qualité présentée dans le paragraphe respect du droit des patients.

#### RMA

En fonction du public, **RMA** pilote la qualité de service de façon différente.

- Pour les souscripteurs clients (les mutuelles clientes), la qualité de service est assurée par le chargé d'affaires qui pilote la fidélisation des clients et le taux de satisfaction des clients. Un taux de satisfaction des adhérents est calculé sur la base d'enquête de satisfaction à chaud (l'adhérent peut laisser des commentaires suite à son appel sur son déroulement) ou à froid avec la réception d'un questionnaire de satisfaction papier.
- Pour les particuliers bénéficiaires d'assistance, la qualité de service est assurée au quotidien par le chargé de pilotage et de planification, en collaboration avec les responsables de pôle de compétence et les responsables de groupe. Plusieurs indicateurs qualité de service sont suivis au quotidien, au premier rang duquel le taux de décrochés, qui doit être supérieur à 90 %. Cet indicateur fait partie des objectifs de l'ensemble du personnel de la direction et constitue l'un des critères d'attribution de la prime d'intéressement des salariés.

Dans le cadre de sa certification ISO 9001 qui porte sur l'ensemble des activités sauf sur les processus "gouvernance", "finance et comptabilité" et "technique assurantielle", RMA suit la réalisation de plusieurs objectifs qualité, dont un taux de satisfaction des organismes clients égal ou supérieur à 85 % et un taux de satisfaction adhérent égal ou supérieur à 90 %.

Du fait de la crise sanitaire, l'année 2020 a été très atypique pour RMA. Le nombre d'appels reçus en début d'année était 40 % au-dessus de la prévision réalisée au mois de janvier 2020. Face à cette situation, RMA a su réagir de manière efficace, que ce soit par des recrutements ou par le recours à un prestataire externe pour gérer une partie des appels. Les périodes de confinement ont obligé à un déploiement massif du télétravail. Malgré ce contexte, les indicateurs de qualité de service se sont maintenus voire se sont améliorés. 📈

## Respect du droit des patients

### Définition du risque

Au sein du Groupe VYV, VYV<sup>3</sup> et MGEN rassemblent plusieurs entités portant des activités sanitaires et médico-sociales. Ces dernières, attachées fermement à leur éthique mutualiste et tenant compte des différentes obligations légales et réglementaires, déploient des mesures visant à adresser l'enjeu significatif des droits des patients et des usagers. L'absence de bonnes pratiques en matière de qualité, de sécurité des soins et de participation des personnes concernées pourrait avoir un impact sur l'image et la réputation du groupe.

### Présentation des politiques et plans d'action du groupe



Les actions déployées par VYV<sup>3</sup> et MGEN dans le cadre du respect des droits des patients s'inscrivent dans la thématique « Inclusion par le lieu de vie » (en lien avec l'ODD n°11 et l'ODD n°3) identifiée dans la politique de développement durable du Groupe VYV.

### Indicateurs clés de performance

#### Part des établissements qui impliquent les usagers au-delà des instances réglementaires réalisées au cours de l'année

MGEN	
2019	24 %
2020	14 %

#### Part des établissements possédant un dispositif d'amélioration continue de la qualité en faveur du respect des droits des usagers

MGEN	
2020	69 %

#### Part de réalisation des actions définies dans le plan d'action qualité (PAQ) en faveur du respect des droits des usagers

MGEN	
2020	67,5 %

En 2020, les établissements du Groupe MGEN se sont adaptés aux contraintes sanitaires pour maintenir 100 % des instances réglementaires grâce à la mise en place de solutions en distanciel. Les périodes de confinement n'ont pas été propices au maintien des réunions, les rassemblements n'ayant pas été autorisés. Toutefois, tous les établissements ont proposé des points d'information avec les usagers avec une fréquence rapprochée, ont innové dans le lien aux usagers et familles pour accompagner, rassurer et mobiliser les acteurs dans le cadre de la crise sanitaire. Ces initiatives, n'étant pas inscrites dans un cadre réglementaire, n'ont pas toutes fait l'objet d'un compte-rendu ou d'un traçage permettant d'être comptabilisées.

### Illustrations par les pratiques des entités

#### MGEN

La direction médicale et qualité des soins de la MGEN est en charge d'assurer le respect des droits des patients, notamment en assurant le déploiement d'un plan d'action annuel. À ce titre, la direction déploie des initiatives ayant pour but la prise en compte des besoins de chaque usager, la qualité de service et la démocratie en santé.

Chaque année, la satisfaction des usagers est analysée à travers des enquêtes de satisfaction. Les résultats des enquêtes 2019, présentées au CA 2020 identifient des points de force, notamment la bienveillance du personnel qui est reconnue par 97 % des répondants. Si la qualité des repas constitue un point d'amélioration, celle-ci est jugée satisfaisante par 70 % des répondants en Ehpad et 89 % des répondants en soins de suite et de réadaptation. Pour recueillir l'avis du plus grand nombre, un questionnaire adapté aux personnes dyscommunicantes a été conçu en 2019, permettant des premiers retours d'enquête en 2020.

En matière de qualité et de sécurité des soins, un responsable national qualité et gestion des risques anime et accompagne un réseau de responsables qualité et gestion des risques des établissements MGEN. Ces derniers sont en charge de la conformité aux différentes exigences réglementaires auxquelles les établissements sanitaires et médico-sociaux MGEN sont soumis et pour lesquels les sites font l'objet de nombreux contrôles, qu'ils soient obligatoires ou volontaires.

Les établissements MGEN appliquent au quotidien les valeurs de la démocratie en santé en s'efforçant d'accorder une place prépondérante à l'usager dans les conseils de la vie sociale (CVS) et dans les commissions des usagers (CDU) au-delà du strict réglementaire. Par ailleurs, de plus en plus de sites MGEN mettent en place des projets des usagers qui prennent en compte la parole des usagers et formalisent dans un document les actions menées et à mener pour répondre aux besoins exprimés.

La MGEN implique la gouvernance d'entreprise autour des questions de qualité des soins : des administrateurs sont présents au sein des CDU et CVS, un groupe de travail "Démocratie en santé" rassemble des élus MGEN, des professionnels de terrain, des représentants des usagers, et met en œuvre son plan d'action. Les résultats des enquêtes de satisfactions sont présentés au conseil d'administration.

Le Groupe MGEN souhaite poursuivre ses engagements en se lançant avec l'AFNOR dans une démarche de labellisation des « Engagements de service ». Un référentiel est en cours de création et les premiers établissements pourraient être labellisés en 2021, notamment sur les sujets de démocratie en santé.

#### Entités non obligées

#### VYV<sup>3</sup>

En conformité avec les exigences réglementaires en place, les établissements sanitaires et médico-sociaux des entités membres de VYV<sup>3</sup> mettent en œuvre des démarches qualité visant à assurer au travers de différents protocoles et procédures le respect des droits individuels des patients (droit à l'accès aux soins et au choix du médecin, droit à l'information, droit à participer à la décision médicale ou consentement aux soins, droit au respect de la personne soignée, prise en charge de la douleur, soins palliatifs et fin de vie, prise en compte des plaintes, des contentieux et indemnisation).

Dans ce cadre, les établissements mettent en place différentes instances permettant un dialogue permanent avec les usagers et patients et assurant ainsi leur bonne association aux parcours de soins et au fonctionnement des établissements.

Dans les établissements sanitaires, les commissions des usagers (CDU) veillent au respect des droits des usagers, facilitent leurs démarches afin qu'ils puissent exprimer leurs difficultés éventuelles, formulent des propositions sur les politiques d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches et rapportent leurs analyses et propositions au conseil de surveillance de l'hôpital qui délibère sur les mesures à adopter afin d'améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge. Dans certains cas, les CDU peuvent également proposer un projet des usagers qui exprime les attentes des usagers au regard de la politique d'accueil, de la qualité, de la sécurité, de la prise en charge et du respect des droits des usagers.

Dans les établissements sociaux et médico-sociaux, notamment dans les établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad), des conseils de la vie sociale (CVS) sont consultés pour l'élaboration ou la modification du règlement de fonctionnement et du projet d'établissement. Ils portent l'avis des résidents sur la nature et le prix des services rendus, sur les questions d'organisation intérieure et de vie quotidienne, sur les activités, animations et services thérapeutiques ou sur l'affectation et l'entretien des locaux collectifs.

L'ensemble des démarches qualité mises en œuvre dans les établissements sanitaires et médico-sociaux des entités membres de VYV<sup>3</sup>, et par conséquent toutes les mesures assurant le respect des droits des patients, font l'objet d'évaluations externes (qualité et sécurité des soins). Ces évaluations reposant notamment sur une approche d'identification et de maîtrise de leurs risques, s'attachent plus particulièrement à mesurer et coter la capacité des établissements de santé à s'engager dans une amélioration continue de la prise en charge des patients.

Les établissements sanitaires sont soumis à une obligation de certification basée sur une évaluation de la Haute autorité de santé, (HAS), organisme indépendant. Cette évaluation est conduite par des experts visiteurs tous les quatre ans à partir d'un référentiel qualité commun. Elle oblige les établissements à s'inscrire dans une démarche pérenne d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Les établissements sociaux et médico-sociaux sont soumis jusqu'en 2021 (date de parution d'un référentiel commun à toutes les structures médico-sociales) à un double mécanisme d'évaluation interne et externe.

Afin de se conformer à ce cadre réglementaire, chaque établissement déploie à son échelle sa propre politique qualité. Dans certaines entités de VYV<sup>3</sup>, un appui et une coordination régionale en matière de qualité sont organisées (par exemple au sein de VYV<sup>3</sup> Pays de la Loire ou de la Mutualité Française Bourguignonne SSAM).

Certains établissements VYV<sup>3</sup> choisissent de s'engager au-delà des exigences réglementaires en matière de qualité. Ainsi de nombreuses structures de la Mutualité Française Bourguignonne SSAM bénéficient d'une certification ISO 9001. C'est également le cas d'Hospit Grand Ouest, dont les unités de chirurgie et de médecine ambulatoire sont certifiées depuis cinq ans. Partout ailleurs au sein de VYV<sup>3</sup>, de nombreux établissements sont également engagés dans des certifications de leur qualité de service (Quali'Optique, Quali'Audio, Quali'Enfance, Afnor-Engagement de service, NF Service - Services aux personnes à domicile et NF Service - Services et qualité de vie dans les accueils et habitats pour seniors).

Depuis février 2020, l'union faitière VYV<sup>3</sup> s'est dotée d'une fonction support qualité. Animée par une responsable qualité, elle vise à identifier, piloter et coordonner le déploiement d'une démarche qualité sur l'ensemble du périmètre VYV<sup>3</sup>, en coordination avec les directions nationales métiers.

En 2020, un état des lieux des dispositifs et politiques existants au sein des entités a été conduit. Ce diagnostic se poursuivra en 2021 et permettra de définir le programme qualité national cible.

L'animation de la démarche qualité nationale de VYV<sup>3</sup> repose sur une « Communauté qualité » rassemblant des responsables qualité des différentes unions. Ce collectif instaure une dynamique d'échange et de mutualisation des expériences et des outils, contribuant à développer la cohérence des démarches qualité menées sur les territoires.

En 2021, plusieurs enjeux majeurs vont orienter les travaux. Pour les établissements du secteur sanitaire, le nouveau référentiel HAS publié en 2020 impose l'intégration d'attendus supplémentaires en matière de respect des droits des patients dans les pratiques, les prises en charge et les plans d'action des établissements. Dans le secteur médico-social, un référentiel d'évaluation de la qualité élaboré par la HAS va être déployé pour la première fois et remplacer les démarches précédentes d'évaluations externes. Tous les établissements médico-sociaux de VYV<sup>3</sup> auront à intégrer ces exigences.

Enfin, pour les filières métiers dentaire et petite enfance, les premiers travaux visant à déployer une démarche qualité unique et structurée se poursuivront. 📍



# Développer et protéger toutes les richesses humaines du groupe

## Attractivité, gestion des compétences et des talents

### Définition du risque

Au regard des ambitions stratégiques du Groupe VYV, le manque d'attractivité auprès des profils recherchés par l'entreprise et une mauvaise gestion des compétences et des talents sont considérés comme un risque 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 et affecter la performance et les résultats du groupe.

### Présentation des politiques et plans d'action du groupe

Conscients de leurs responsabilités en tant qu'employeurs de l'économie sociale et solidaire, les directions ressources humaines des entités membres du comité de Groupe VYV (le Groupe VYV et l'ensemble des entités hormis le Groupe Arcade-VYV) ont souhaité s'engager ensemble dans une politique de gestion des emplois, des compétences et des parcours professionnels (GECPP). Ce travail commun a mené à la mise en place dès septembre 2018 de « L'Espace mobilités Groupe VYV », accessible à tous les collaborateurs et mettant à leur disposition l'ensemble des opportunités d'emplois du groupe.

En octobre 2019, un accord GECPP a été signé avec les partenaires sociaux représentatifs au niveau du groupe. Les engagements concrets pris dans cet accord impactent plus de 40 000 salariés du groupe.

Un premier pilier de l'accord porte sur la mise en place d'une démarche GPEC au niveau groupe. Cette démarche vise à obtenir une vision prospective des métiers de niveau groupe, pour livrer des enseignements complémentaires à celle de chaque entité. En 2020, un pilote a été mené sur la filière IT. Il a permis d'établir et de partager une cartographie complète de ces métiers au niveau du groupe que ce soit en termes d'effectifs et de compétences, de réaliser des benchmarks avec d'autres entreprises du secteur et de définir des plans d'action. Les conclusions de cette expérimentation ont été présentées devant la direction du groupe en avril 2020. Celle-ci a validé la pertinence de l'approche et son déploiement futur à d'autres filières métiers transverses.

Le deuxième pilier de l'accord porte sur le développement de parcours professionnels au sein du groupe, et vise à rendre les salariés acteurs de leur carrière.

Dans ce cadre, le Groupe VYV a lancé en 2020 deux premières promotions pilotes des « Ateliers mobilités », réunissant des collaborateurs ayant un projet professionnel. Ces ateliers ont regroupé pendant deux mois une quinzaine de salariés de diverses entités, avec des profils et des métiers très différents, sur Nantes et Paris. Les participants ont pu mûrir leur projet professionnel grâce à du coaching digital et des moments d'échanges. Suite aux retours très positifs de ces deux premiers groupes, la démarche sera renforcée et déployée dans d'autres régions en 2021.

Le troisième pilier porte sur la formation. Le projet de création de « l'Academy » a été partagé et retenu dans l'accord. Son concept vise à donner accès à des contenus, des modalités pédagogiques, des espaces physiques et virtuels pour apprendre à faire

groupe en développant ensemble des compétences métiers et relationnelles. L'Academy comprendra des dispositifs de formation (parcours, modules digitaux ou non) mis à disposition des salariés du groupe, en libre accès ou dans le cas de leur plan de développement des compétences. Ces contenus et dispositifs permettront également d'accompagner la stratégie et la transformation du groupe, de favoriser le « faire groupe » et le « faire en groupe », le tout dans une logique de mutualisation et de décloisonnement entre les entités et les métiers.

À la fin de l'année 2020, le parcours digital « VYV&Moi » a été rendu accessible à tous. Il permet de découvrir les différents métiers et entités du groupe. Il s'adresse plus spécifiquement aux collaborateurs déjà présents mais peut également être utilisé lors des parcours d'intégration des nouveaux collaborateurs.

L'Academy vise aussi à renforcer le faire en groupe en devenant un lieu de formation commun à toutes les entités du groupe. Elle comprend notamment un grand nombre de contenus permettant aux entités de répondre à leurs obligations de formations liés à des enjeux réglementaires communs (DDA, RGPD et protection des données...). A date, 37 heures de contenus sous forme de e-learning, de webinars ou de classes virtuelles sont ainsi disponibles dans le cadre des formations obligatoires prévues par la directive sur la distribution d'assurance. Plusieurs centaines de salariés ont pu bénéficier en 2020 de formations sur l'Academy sur demande des équipes formations entités.

L'Academy propose également les ateliers d'intelligence relationnelle (A.I.R.) qui rassemblent autour d'une problématique professionnelle des salariés (managers ou non) de différentes entités. Issus de la méthodologie du co-développement, les A.I.R. sont des formations expérientielles. Ils permettent aux participants d'expérimenter et de développer de nouvelles postures, pour renforcer leur efficacité professionnelle, mobiliser l'intelligence collective et travailler efficacement ensemble.

Des engagements ont également été pris dans cette partie concernant la transmission intergénérationnelle des savoirs. Cette thématique de l'accord vise à mettre en place des actions en faveur de l'accueil des stagiaires, des alternants, ainsi qu'en faveur des salariés plus âgés.

Le troisième pilier de l'accord porte sur la mobilité groupe et renforce les avantages dont les collaborateurs du groupe qui souhaitent avoir recours à une mobilité bénéficient : d'une période d'immersion de deux semaines à deux mois pour découvrir son futur environnement de travail en restant salarié de son entité d'origine, d'une reprise d'ancienneté, des transferts de congés, des aides à la mobilité géographique,...

De plus, en complément de l'Espace mobilité Groupe VYV, des dispositifs d'animation de la mobilité sur les territoires sont en cours de déploiement. Le premier d'entre eux, un « forum des mobilités » devait se dérouler à Nantes en 2020 et regrouper l'ensemble des entités implantées sur ce territoire mais a dû être repoussé à 2021 du fait du contexte sanitaire. Des événements similaires, cette fois en format digital, seront également organisés l'an prochain. →

## Indicateurs clés de performance

### EVOLUTION DES EFFECTIFS

#### Taux de départ volontaire des CDI au 31.12.2020

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	3,9 %	4,3 %	3,8 %	7,1 %	3,4 %	3,8 %
2020	3,1 %	4,1 %	1,9 %	5,2 %	4 %	3,7 %

Le taux de départ volontaire des CDI baisse légèrement en 2020 par rapport à 2019, à des niveaux bas. Certaines entités enregistrent une baisse proche ou supérieure à 2 points de ce taux (MNT et MUTEX) tandis que SMACL Assurances enregistre une légère hausse (+0,6 point).

#### Taux de transformation des CDD en CDI

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	10,4 %	2,7 %	4,9 %	7,2 %	13,7 %	3,6 %
2020	9,5 %	2,7 %	3,8 %	13,2 %	18,8 %	3,6 %

Le taux de transformation des CDD en CDI est stable en 2020 alors que le nombre total de CDD enregistre une nette baisse (-1 088 CDD, soit une baisse de 7,5 %). Toutefois, ce taux évolue différemment entre les entités, marquant parfois une hausse de près de 5 points.

### FORMATION

#### Taux de formation des salariés présents durant toute la période de reporting

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	70 %	87,7 %	87,9 %	91,2 %	-	81,7 %
2020	86,7 %	69,2 %	91,7 %	90,6 %	65,8 %	76,9 %

Le taux de formation des collaborateurs présents sur l'ensemble de 2020 enregistre une baisse de 4,8 points. Dans un contexte sanitaire compliqué, le Groupe MGEN qui possède des activités de soin a fait le choix de prioriser les formations, réduisant de manière notable la part des collaborateurs en ayant bénéficié. Plus de 2 collaborateurs MGEN sur 3 ont bénéficié d'une formation en 2020 contre plus de 1 sur 4 au niveau groupe. Les entités du groupe ayant uniquement des activités relevant du Livre II voient leur taux de formation augmenté ou resté stable. Le changement de méthodologie des indicateurs entre 2019 et 2020 a entraîné un recalcul des données 2019 pour l'ensemble des entités, sauf pour SMACL Assurances pour qui ce recalcul n'a pas été possible.

## Illustration par les pratiques des entités constitutives du groupe



Les politiques et actions déployées par les entités du groupe pour adresser ce risque s'inscrivent dans plusieurs thématiques de la politique développement durable du Groupe VYV, notamment « Emploi et égalité des chances », « Rémunération et protection sociale » et « Égalité des sexes ».

### ATTRACTIVITÉ

Dans le but de renforcer leur attractivité et de fidéliser les talents, les entités du Groupe VYV ont déployé des politiques et plans d'action visant le développement de leur marque employeur et de leur politique de recrutement.

### Entités obligées

#### Harmonie Mutuelle

Afin d'attirer les talents, **Harmonie Mutuelle** a mis en place un groupe de travail au sein de la communauté des recruteurs avec des représentants métiers pour identifier les leviers permettant de développer son attractivité et ainsi valoriser sa marque employeur. Pour ce faire, la mutuelle participe à de nombreux forums emplois, tant physiques que digitalisés, assure une présence sur les réseaux sociaux et sur des jobboards partenaires et développe sa stratégie relations écoles.

En 2020, Harmonie Mutuelle a rédigé et rendu publique une charte du recrutement dont l'objectif est de définir les principes déontologiques et méthodologiques que l'équipe recrutement s'engage à respecter de manière à favoriser l'efficacité tout en garantissant l'équité et le respect du principe de non-discrimination.

Différentes mesures sont mises en place pour assurer l'intégration des nouveaux collaborateurs. Un parcours d'intégration homogène à toutes les régions a été déployé en 2020, sous format 100 % digital du fait de la crise sanitaire.

Depuis septembre 2020, les managers disposent d'une nouvelle « check-list » spéciale intégration, leur rappelant l'ensemble des actions à mettre en place pour accueillir un nouveau collaborateur et lui garantir ainsi une intégration de qualité.

### MGEN

Le Groupe **MGEN** a travaillé en 2020 à renforcer son attractivité. Pour développer sa marque employeur, l'ensemble des offres publiées sur le site Internet du groupe est également relayé sur les réseaux sociaux (LinkedIn, Twitter).

Un pilote novateur a été lancé début 2020 afin de tester de nouvelles manières de recruter. Celui-ci prévoit :

- un recours aux entretiens « vidéo » différés, réalisés par des candidats potentiels. En cours de finalisation, cette solution sera testée en 2021 ;
- des « jobdatings » en présentiel. Fin février 2020, un « jobdating » a été organisé, avec le support d'un partenaire externe, au sein de l'espace régional Ile-de-France. Cet événement, réalisé en présence d'acteurs du terrain et d'acteurs RH, visait le recrutement de profils commerciaux ;
- le développement de tests d'aptitudes réalisés 100 % en ligne.

Si ces expérimentations ont été perturbées par la situation sanitaire, les modalités de recrutement ont été adaptées. Le Groupe **MGEN** a ainsi réalisé des entretiens de recrutement à distance et allongé à un mois la durée de publication des offres sur l'espace mobilité destiné aux collaborateurs internes, dont l'accès a été également simplifié.

Pour répondre à des difficultés de recrutement sur certains métiers, la DRH a posté une vidéo sur les réseaux sociaux pour présenter les métiers de conseillers, mettant en scène des collaborateurs **MGEN**. Des partenariats avec des écoles spécialisées existent afin de répondre notamment à ses besoins de profils techniques IT.

Pour attirer les personnels soignants, la transposition des mesures salariales prévues par le Ségur de la santé a été effective en décembre 2020 et les établissements mettent progressivement en place des horaires journaliers de 12 heures plutôt que de 7h ou 7h30. Le volume horaire hebdomadaire restant le même (35h), les salariés volontaires bénéficient ainsi de plus de jours de repos.

En 2021, des travaux communs entre la direction de la communication interne et la DRH seront engagés pour renforcer la marque employeur.

### MNT

Afin d'attirer les talents, la **MNT** a lancé un chantier de développement de sa marque entreprise et employeur. Comme premières étapes de ce chantier, elle améliore sa présence sur la plateforme LinkedIn. Différents processus pilotés par la direction des ressources humaines permettent d'accompagner et de fidéliser les salariés de la MNT (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 et de développement des compétences participent également à la fidélisation des salariés. Enfin différents entretiens RH sont proposés aux collaborateurs aux différentes étapes de leurs parcours dans l'entreprise : entretiens de retour à l'emploi, entretiens de carrière, entretiens de formation (avec analyse et réponse aux demandes de bilan de compétences, utilisation du CPF, VAE ...).

Les représentants du personnel ont validé le 10 juillet 2020 un plan sur l'égalité femme/homme ; concrètement des formations sur les recrutements sans discrimination ont été dispensées auprès des quatre responsables ressources humaines.

Enfin, la MNT a été labellisée HappyIndex® Trainees Alternance 2021 France, un label 100 % basé sur l'avis des étudiants. Ce label récompense les organisations dans lesquelles les étudiants en alternance sont les plus motivés et heureux.

Une fonction rencontre plus de difficultés, en raison du turnover et de la pénurie de certains profils recherchés : l'informatique. La MNT fait donc appel à des cabinets spécialisés afin de l'accompagner dans ses recherches. Autre profil dont le taux de turnover est significatif : le marketing ; afin d'en comprendre l'origine, des entretiens de départ sont systématisés.

Deux périmètres ont bénéficié de recrutement plus important sur 2020 : les conseillers en agence et les gestionnaires en santé et prévoyance. Le souhait de la MNT d'assurer une qualité de service auprès de ses adhérents et de mieux les accompagner dans le suivi de leur contrat ont conduit à accentuer le recrutement de ces deux types de profils.

Par ailleurs, tout nouveau collaborateur de la MNT bénéficie d'un processus d'intégration décliné en plusieurs étapes dès son arrivée le premier jour dans l'entreprise ; un planning d'accueil est envoyé en amont au responsable hiérarchique à qui est rattaché le nouvel arrivant.

Afin d'améliorer le processus de recrutement, la direction des ressources humaines envisage d'utiliser une « score card » ou grille de sélection sur la base des compétences ; à cette initiative un dispositif de formation des recruteurs à la non-discrimination et à la diversité viendrait élargir le champ des profils recherchés.

### MUTEX

La direction des ressources humaines de **MUTEX** a travaillé au renforcement de sa politique recrutement, en mettant l'accent sur la mobilité interne et en lançant sa promesse employeur 2023. Cette promesse employeur 2023 se concentre principalement sur le développement des trois rôles du manager : business, RH et change. Des ateliers ont été menés fin 2020 et début 2021 pour définir ces trois rôles et faire l'objet d'une présentation lors d'un club 360 qui réunit la communauté managériale au sein de **MUTEX** au mois de janvier 2021.

**MUTEX** développe activement sa marque employeur, notamment au travers de la rubrique RH de son site institutionnel et via sa présence sur les réseaux sociaux. Un événement distanciel sous la forme d'un tchat recrutement avec Docfinance, a été mené en 2020 pour toucher des candidats des métiers de l'actuariat. Pour son recrutement, **MUTEX** fait également appel à la coopération, en partie via un système de prime. Ce système permet de faire de chaque collaborateur un ambassadeur de l'entreprise.

Les dispositifs en place (temps de travail, déconnexion, télétravail, égalité professionnelle et développement de la mobilité interne) contribuent à augmenter son attractivité aux yeux des candidats externes.

Le déploiement en 2020 de nouveaux outils de gestion des compétences, des carrières et de la mobilité doit également contribuer à l'attractivité de **MUTEX**.

### SMACL Assurances

Pour développer son attractivité, **SMACL Assurances** a fortement recours aux contrats d'apprentissage et de professionnalisation. Cette approche ouvre aux alternants la possibilité d'acquérir des compétences et savoir-faire et à l'entreprise d'utiliser ce vivier pour recruter ses futurs salariés. Elle se traduit aussi par une participation active sur les salons de recrutements locaux (Niort, La Rochelle), l'organisation de journées portes ouvertes pour faire découvrir l'entreprise. **SMACL Assurances** participe également aux journées portes ouvertes de ses partenaires (à titre d'exemple celle du CFA de Niort). Des partenariats ont également été mis en place, notamment avec l'Institut des risques industriels assurantielles et financiers de l'université de Poitiers, avec le lycée de la Venise Verte à Niort et avec le Greta des Deux-Sèvres dans le cadre de son BTS assurances.

En 2020, un entretien de sortie a été mis en place pour analyser les causes de départ des salariés démissionnaires et identifier les moyens d'améliorer l'attractivité de l'entreprise.

### Entités non obligées

#### VYV<sup>3</sup>

Avec près de 30 000 salariés, et de nombreux recrutements chaque année, **VYV<sup>3</sup>** est un employeur majeur sur le territoire national.

Comme base de toute sa politique de recrutement et de gestion des compétences, **VYV<sup>3</sup>** élabore pour chacune de ses 17 filières un référentiel des métiers et compétences commun à toutes ses entités. En 2020, les métiers de la filière optique ont été les premiers à être intégrés à ce référentiel. Suivront rapidement les filières audio et dentaire, puis le champ du médico-social en commençant par les métiers de proximité les plus en tension (soins infirmiers et paramédicaux, métiers de la sphère socio-éducative).

Les actions déployées par la direction des ressources humaines **VYV<sup>3</sup>** en matière de recrutement visent prioritairement à accompagner les filières métiers confrontées à des difficultés de recrutement de professionnels de santé.

Des sites de recrutement spécifiques aux filières optique, audio et dentaire ont été créés. Ces points d'entrée uniques portent une marque employeur **VYV<sup>3</sup>** commune et donnent à voir les perspectives de développement et de mobilité dont les professionnels peuvent tirer avantage en rejoignant un groupe à dimension nationale. En 2020, pour continuer à attirer des candidats pour ces filières métiers, les actions déjà initiées en matière de communication sur les réseaux sociaux et la présence générale de **VYV<sup>3</sup>** sur les « job-boards » spécialisés ont été encore accentuées.

Un nouveau projet visant à répondre aux difficultés croissantes de recrutement de personnel dans les Ehpad a également été engagé fin 2020 et sera déployé en phase pilote en 2021. Une réflexion sur un nouveau modèle organisationnel dans ces structures a fait émerger l'opportunité de développer significativement l'emploi d'agents d'accompagnement à même d'appuyer les équipes soignantes dans leurs tâches. Le projet prévoit de recruter des profils parfois éloignés de l'emploi ou venant d'univers professionnels différents du médico-social. Le champ de recherche pourra également s'étendre grâce à des partenariats avec des associations du monde de l'insertion. Une fois ces personnes recrutées, l'objectif du projet consistera à les accompagner dans leur nouvel

emploi en leur faisant suivre un parcours d'intégration spécifique intégrant une formation sur mesure alliant théorie et pratique professionnelle. Ce parcours pourra les amener à terme à se préparer en vue de l'obtention d'un diplôme d'aide-soignant. Ces actions prises au niveau national appuient les pratiques d'entités de **VYV<sup>3</sup>** qui ont à faire face localement aux difficultés de recrutement.

L'Union Territoriale Mutualiste de Lorraine a mis en place de nombreuses actions visant à toucher les publics qu'elle cherche à recruter : interventions dans des radios locales, promotion active sur les réseaux sociaux hors « job-board », partenariats avec des organismes privés d'aide à domicile (ADMR) pour proposer autant que possible des temps pleins pour les soignants, partage de viviers de CV avec le CHU... Autre exemple de pratique notable pour encourager le recrutement, la Mutualité Française Centre Val de Loire a organisé une campagne sur le métier d'aide-soignante sur les réseaux sociaux et la Mutualité Française Ille-et-Vilaine, comme d'autres entités de **VYV<sup>3</sup>**, propose à ses salariés des primes de cooptation pour les métiers d'aides-soignants.

#### RMA

**RMA** porte une attention particulière aux conditions de travail et à la qualité de vie au travail ce qui a permis à l'entreprise de maintenir un turn-over très faible, inférieur à 5 % depuis plusieurs années. Souhaitant faire de ses collaborateurs ses ambassadeurs auprès des potentiels candidats, **RMA** a mis en place en 2020 une prime de cooptation. Un processus d'intégration harmonisé a été également coconstruit avec le comité de direction, des groupes de managers et de salariés et la DRH en 2020. Des outils de communication et de suivi ont été créés pour chacune des trois phases qui structurent ce processus d'intégration (l'avant arrivée, le jour J, les premiers mois). Dans le cadre du confinement, une formation à distance de deux semaines, a été assurée aux nouveaux collaborateurs du plateau d'assistance.

### RÉMUNÉRATION

La rémunération a été identifiée comme l'un des leviers de rétention par les entités du Groupe **VYV**, qui ont ainsi déployé des politiques leur permettant de rester compétitives sur le marché de l'emploi.

### Entités obligées

#### Harmonie Mutuelle

La politique de rémunération d'**Harmonie Mutuelle** se fonde sur des principes d'équité, de transparence, de reconnaissance et de fidélisation. Afin d'assurer la cohérence des actions menées avec ces principes, **Harmonie Mutuelle** forme ses managers sur les sujets liés à la rémunération. Ceux-ci bénéficient également d'un accompagnement à la préparation et au déroulement des campagnes de revue annuelle des salaires dont l'exercice est facilité grâce à la mise en place à partir de 2021 d'un outil dédié. Des enquêtes salariales annuelles sont menées pour s'assurer de la cohérence des pratiques avec le marché. En 2020, les négociations annuelles obligatoires ont permis la mise en place de mesure de rattrapage salarial pour certaines fonctions commerciales et la révision du système de variables de cette population. Sur la partie épargne salariale, épargne retraite, la mutuelle a choisi dès 2020 de mettre l'ensemble de ses produits en conformité avec la loi Pacte et de permettre à ses collaborateurs de bénéficier de la modernité de ce dispositif au plus tôt.

#### MGEN

Un benchmark rémunération sur le secteur assurantiel est réalisé annuellement par le Groupe **MGEN**, avec l'aide d'un cabinet de conseil. Cet exercice vise à identifier les tendances du marché et à analyser le positionnement de l'entreprise en termes de rémunération.

Dans le cadre d'un recrutement sur les périmètres siège, DSI et Livre II, une analyse de rémunération est réalisée sur la base d'éléments internes et du marché pour élaborer et faire la proposition la plus adaptée au profil de chaque candidat, dans le respect de l'équité interne.

En plus de la transposition des mesures salariales du Ségur de la Santé pour les salariés relevant du Livre III, une prime exceptionnelle a été versée en juillet 2020 pour les collaborateurs relevant du Livre II ayant dû revenir sur site pendant la période du premier confinement pour permettre le bon déroulement des activités de l'entreprise.

#### MNT

Afin de fidéliser ses salariés, la **MNT** ajuste ses niveaux de rémunération en cohérence avec le marché, dont elle peut évaluer les évolutions grâce à sa participation à des enquêtes annuelles sur la rémunération dans le marché de l'assurance et de la mutualité.

Des grilles de rémunération par fonction sont en place afin de mieux situer les collaborateurs en termes de salaires en prenant en compte divers axes : âge, ancienneté, classification...

Le cas de chaque collaborateur est alors étudié par rapport à la médiane salariale par fonction et à une fourchette minimum (-25 % de la médiane salariale) et maximum (+25 % de la médiane salariale).

Ces outils de positionnement favorisent l'équité salariale, permettent de réduire les écarts salariaux à performance égale, et le cas échéant, de procéder à des rattrapages salariaux.

En 2020, **MNT** a augmenté le montant de la rémunération minimale annuelle garantie (RMAG) ainsi que sa prime logement et vie chère. Une prime a également été versée aux salariés ayant travaillé sur site lors du premier confinement.

#### MUTEX

**MUTEX** organise une campagne annuelle de revalorisation salariale permettant d'attribuer les éventuelles primes et augmentations individuelles sur la base des évaluations des salariés. Au-delà du salaire, **MUTEX** propose des avantages tels qu'un abondement sur les versements faits sur le plan épargne entreprise (PEE) et la possibilité de monétiser les jours alimentés sur le compte épargne temps. Par ailleurs, un accord triennal d'intéressement a été signé en 2019. Il prévoit une enveloppe maximale équivalente à 8 % de la masse salariale et prend en compte la satisfaction clients.

La société procède également au suivi de l'index d'égalité professionnelle qui a atteint 97/100 en 2019.

### SMACL Assurances

Au-delà des dispositifs prévus par la convention collective des assurances qui offrent différents avantages dont un système de prime d'expérience catégorielle, les collaborateurs de **SMACL Assurances** qui se rapprochent de leur départ en retraite bénéficient d'un aménagement du temps de travail par la mise en place d'un temps partiel ou d'un dispositif de retraite progressive. Dans ce cadre, la prime de retraite des salariés est majorée en cas d'information du départ deux ans avant sa prise d'effet.

### Entités non obligées

#### VYV<sup>3</sup>

Les politiques de rémunération au sein de **VYV<sup>3</sup>** sont définies et portées par les entités membres. Pour les métiers du sanitaire et du médico-social, les politiques de rémunérations sont particulièrement encadrées (métiers réglementés, sous financement public, conventions collectives). En 2020 les accords du Ségur de la santé ont amené des revalorisations salariales pour certains professionnels des établissements de **VYV<sup>3</sup>**, tout en excluant d'autres catégories d'emploi s'exerçant au domicile ou dans des établissements pour personnes en situation de handicap. Le Groupe **VYV** a interpellé par courrier le gouvernement en décembre 2020 sur ce sujet très sensible, en appui des démarches fédérales (FEHAP et Nexem).

Pour les filières de l'optique, de l'audio et du dentaire, dans la continuité de la mise en place du référentiel des métiers et des compétences, des réflexions ont été poursuivies avec les entités pour définir des politiques et cibles de rémunération communes ainsi que des trajectoires de convergence à moyen terme.

#### RMA

**RMA** n'a pas en 2020 mis en place d'actions notables en matière de rémunération au-delà du cadre légal et conventionnel mais propose à ses collaborateurs un ensemble d'avantages au-delà du salaire (cf. sous-chapitre Qualité de vie au travail notamment). La mise en place d'une prime sur objectifs pour tous les salariés a été négociée durant l'année et sera mise en œuvre en 2021.

### MOBILITÉ INTERNE

Toujours dans l'optique de répondre aux enjeux de rétention des salariés, les entités du Groupe **VYV** ont déployé des politiques favorisant la mobilité interne. Ces actions s'inscrivent dans le cadre de l'approche du Groupe **VYV** qui a mis en place l'accord GPEC.

### Entités obligées

#### Harmonie Mutuelle

Les équipes ressources humaines d'**Harmonie Mutuelle** accompagnent collaborateurs et managers pour encourager et faciliter la mobilité au sein d'**Harmonie Mutuelle** et des entités du groupe. Celle-ci constitue, à travers le taux de mobilité interne des CDI, un indicateur de performance de l'accord d'intéressement triennal courant jusqu'en 2021. Ce taux a augmenté de 4,4 % entre 2019 et 2020. Le taux de mobilité interne CDI au 31 décembre 2019 était de 33,6 %.



En complément des équipes RH pouvant directement accompagner les collaborateurs intéressés par une mobilité interne, l'ensemble des salariés disposent :

- d'un accès à une plateforme digitale leur permettant d'évaluer leurs compétences afin d'identifier différents parcours professionnels pouvant les intéresser ;
- une plateforme de mise à disposition de contenus de micro-learning en libre-service.

Pour évaluer la pertinence des mesures mises en place en faveur de la mobilité interne, un questionnaire a été envoyé en 2020 à tous les collaborateurs en CDI d'Harmonie Mutuelle. Il ressort que 90 % des collaborateurs sont au courant des possibilités d'évolution interne. 80 % des 2 100 répondants (soit environ un collaborateur sur deux) confirment avoir déjà échangé sur leur parcours professionnel avec leur manager ou un interlocuteur RH et 70 % d'entre eux expriment leur satisfaction quant à l'accompagnement mis en œuvre.

### MGEN

Un accord triennal (2019-2021) a été signé en décembre 2018 portant sur la gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP) pour le Groupe MGEN dont l'un des piliers vise à favoriser les mobilités au sein de Groupe VYV et du Groupe MGEN. Une commission paritaire de suivi de cet accord a lieu tous les ans afin de faire un point avec les partenaires sociaux sur l'état d'avancement des engagements pris dans cet accord. La deuxième commission qui a eu lieu le 10 décembre 2020 a permis de partager avec les partenaires sociaux les réalisations concrètes, en écho aux engagements pris dans cet accord GEPP, depuis deux ans.

Un protocole d'accord de mobilité, signé également en décembre 2018, définit les dispositifs d'accompagnement dans le cadre d'une mobilité géographique (prise en charge déménagement, prime liée à la mobilité...).

L'espace mobilité est accessible à tous les salariés via le portail MGEN ou un lien url dédié. Les collaborateurs peuvent se créer des alertes, afin de recevoir les nouvelles offres publiées, sur le courriel de son choix.

### MNT

La MNT encourage la mobilité interne au sein du groupe en mettant à disposition un accès à la plateforme mobilités du Groupe VYV. Une charte concrétise la volonté de la MNT de promouvoir la mobilité à l'échelle du groupe.

Pour favoriser la mobilité interne à la MNT, des revues RH sont mises en place pour détecter les collaborateurs mobiles, définir le périmètre géographique de leur mobilité ainsi que les compétences clés à acquérir pour la tenue d'un nouveau poste.

L'entretien professionnel annuel est l'occasion pour le collaborateur d'exprimer ses envies de mobilité, que ce soit au sein de la MNT ou du Groupe VYV. Le cas échéant, les équipes RH de la MNT accompagnent les salariés dans leur projet.

Dans le cadre d'une mobilité groupe, des conventions mobilités groupe tripartites sont signées. En 2020, trois collaborateurs de la MNT en ont bénéficié.

### MUTEX

MUTEX a réaffirmé son souhait de favoriser la mobilité interne et au sein du Groupe VYV dans le dernier accord GEPP mis en œuvre au début de l'année 2019. Il a été complété par un avenant signé le 9 juillet 2020.

Tous les postes ouverts au recrutement sont diffusés sur le site de mobilité interne « bouger chez MUTEX » pendant quinze jours avant qu'ils ne soient publiés sur le site mobilités du Groupe VYV. La priorité est ainsi mise sur la mobilité interne, qui doit permettre de pourvoir à 50 % ses postes ouverts en 2023.

Les collaborateurs de MUTEX postulant à une offre dans l'entreprise bénéficient systématiquement d'un entretien. Lorsque leur candidature n'est pas retenue, la décision prise est expliquée et motivée aux collaborateurs candidats. Lorsqu'un salarié voit sa candidature à plusieurs postes en interne rejetée, un entretien RH lui est proposé afin de définir un plan d'action et de formation.

Par ailleurs, dans le cadre de l'entretien annuel sur les perspectives d'évolution, le collaborateur peut faire part à son manager de ses souhaits d'évolution à trois ans. Il peut également solliciter un entretien RH afin d'évoquer les sujets de carrière et de mobilité.

### SMACL Assurances

Dans le cadre de l'accord triennal de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) signé en novembre 2018 avec l'ensemble des organisations syndicales, SMACL Assurances s'est fixé plusieurs objectifs pour promouvoir la mobilité interne, dont le maintien dans l'emploi des salariés grâce au développement de leur adaptabilité. L'entreprise enregistre ainsi une forte mobilité interne, notamment grâce à des revues du personnel qui sont axées sur cet enjeu. À titre d'illustration, une trentaine de mobilités internes temporaires (MTT) ont été mises en œuvre en 2020. Ce système permet à l'employeur de pourvoir à des besoins temporaires et aux salariés de se forger une expérience sur un nouveau métier et de renforcer son employabilité.

### Entités non obligées

#### VYV<sup>3</sup>

VYV<sup>3</sup>, fort de ses 1 400 établissements répartis sur une majeure partie du territoire français et de ses 17 métiers du soin et de l'accompagnement, offre à ses collaborateurs de nombreuses opportunités de mobilité professionnelle et géographique. Toutes ses entités appliquent les dispositions de l'accord GEPP groupe, ont accès à un espace mobilité commun (bourse de l'emploi interne au Groupe VYV) et le promeuvent auprès de leurs salariés. Certaines organisent en plus des mesures encourageant la mobilité localement (communication en interne sur les postes vacants au sein de la région, priorité aux candidatures internes pour les recrutements d'offres pour les postes vacants, prime de déménagement en cas de mobilité interne au sein d'Harmonie Médical Service).

#### RMA

Afin de favoriser la mobilité au sein de l'entreprise, tous les postes ouverts chez RMA sont dans un premier temps proposés en interne. 23 changements de postes ont ainsi eu lieu en 2019 pour un effectif de moins de 200 salariés.

Pour développer la mobilité interne au sein du Groupe VYV, les offres non-pourvues en interne sont publiées sur le portail de mobilités groupe. En 2020, RMA a travaillé avec les autres entités du groupe présentes sur le département d'implantation de l'entreprise pour organiser un forum mobilité. Celui-ci a cependant dû être décalé en 2021 du fait du contexte sanitaire. Depuis la mise en place de l'accord de mobilité groupe, RMA a accueilli cinq collaborateurs d'autres entités.

### GESTION DES COMPÉTENCES

#### Entités obligées

##### Harmonie Mutuelle

La stratégie de formation d'Harmonie Mutuelle est pilotée par la direction talents et engagements. En 2020, la filière développement des compétences de cette direction s'est réorganisée afin de mieux répondre aux besoins terrain et réduire le temps de livraison des offres de formation.

Le développement des compétences fait l'objet d'un dialogue régulier avec les partenaires sociaux.

Une commission développement des compétences est ainsi en place depuis plusieurs années. Celle-ci se réunit trois à quatre fois par an et est composée de membres du CSE et de la direction talents et engagements. Ces réunions permettent de présenter les principales orientations, le plan de formation, et de réaliser un bilan des actions menées tout en assurant un échange sur différents sujets connexes.

Les besoins de développement des compétences sont notamment identifiés dans le cadre des entretiens annuels et des entretiens professionnels ainsi que via les échanges entre les différentes directions et les managers. Pour y répondre, des responsables d'offres coconstruisent des parcours de formation avec des référents métiers et les directions. Ces parcours sont ensuite déployés au niveau local par des coordinateurs/formateurs de régions et des chargés formation de régions.

Un sharepoint "Développez Vos Compétences", accessible à tous les collaborateurs, est régulièrement alimenté et mis à jour. Il liste les offres formation en cohérence avec les transformations des métiers.

Pour faire face à la crise sanitaire, de nombreux parcours de formation ont été totalement transformés en distanciel. Parmi les principales actions mises en place en 2020, on peut noter le déploiement de formations relatives aux produits d'assurance multi-protection, de formations répondant à des obligations réglementaires (directive des assurances, Tracfin, sécurité et prévention en entreprise, lutte contre le harcèlement et les discriminations...) ainsi que de formations sur la data visualisation et la data science.

#### MGEN

L'accord GEPP signé en décembre 2018 encadre les actions menées par le Groupe MGEN pour développer les compétences des collaborateurs.

Dans le cadre de cet accord, des référentiels métiers ou compétences ont été mis en place à partir de 2019 pour compléter ceux déjà existants. En 2020, des travaux ont été menés pour structurer et professionnaliser la filière métier « projets », pour

donner de la visibilité sur l'évolution des fonctions commerciales du réseau de distribution. Par ailleurs, les travaux se sont poursuivis sur le management, avec le déploiement de cycles de formation à destination des managers. Afin d'anticiper le futur des différents métiers, en 2020, le Groupe MGEN participe activement aux travaux menés par la branche mutualité (ANEM) sur les évolutions des métiers du Livre III ainsi qu'à ceux menés par le Groupe VYV.

La crise sanitaire, et particulièrement la période de confinement, ont poussé à revisiter les formations. Celles-ci sont ainsi passées d'un mode présentiel à un mode distanciel et des e-formations, en accès libre pour tous les collaborateurs, ont été déployées sur une plateforme. Par ailleurs, quatre capsules de e-formation (télétravail prolongé, rythme, organisation, charge mentale) ont été créées en 2020 et mises à disposition sur cette plateforme. Afin d'accompagner les managers, 37 ateliers « manager à distance » ont été tenus en 2020, avec au total plus de 280 participants.

Lors des entretiens annuels d'évaluation, les référentiels de compétences associés au métier exercé permettent un échange entre manager et collaborateur afin de bâtir un plan d'accompagnement pour permettre une montée en compétences.

La direction des ressources humaines a démarré en 2020 le déploiement d'une solution intégrée de talent management (RHEvolution) qui couvre aussi bien la formation, la gestion des talents et des carrières et le recrutement. L'enjeu était de disposer d'un « portail » unique, simple et offrant un bouquet de services aux collaborateurs et managers, pour gérer les emplois et les parcours professionnels. Le « module » formation, qui constitue la première brique de cette solution intégrée, a été ouvert aux collaborateurs et managers le 5 octobre 2020. Le « module » sur les entretiens annuels (évaluation et professionnel) a quant à lui été ouvert le 14 décembre 2020. Pour faciliter la prise en main par les « utilisateurs », des actions d'accompagnement du changement ont été engagées : webinaire de lancement, classes virtuelles, fiches pratiques, vidéos, guide pratique,...

En 2019, l'investissement formation représentait 4,9 % de la masse salariale de la MGEN.

#### MNT

Dans le cadre de la gestion des compétences, des entretiens professionnels annuels ont été mis en place par la MNT afin de favoriser l'évolution professionnelle : en 2020, 100 % des entretiens professionnels ont été proposés. À ce dispositif s'est ajoutée une nouvelle démarche « points carrière » : 177 demandes et participations à des démarches groupe (ateliers mobilité, comités mobilité) ont été faites pour favoriser le développement des compétences.

Cette démarche « points carrière » a été prévue dans le plan d'égalité professionnelle femme/homme du 10 juillet 2020, et plus particulièrement vis-à-vis de publics cibles : les femmes seniors de 50 ans, n'ayant pas eu d'évolution de carrière depuis cinq ans. L'ensemble de ces démarches ont été mises en œuvre sur 2020.

Afin d'assurer la montée en compétences de ses collaborateurs, la MNT organise chaque année des entretiens annuels au cours desquels elle évalue la performance et la montée en compétences des salariés et prévoit les moyens de les développer.



Des entretiens professionnels à un rythme annuel ont lieu pour favoriser les perspectives de projet professionnel et les accompagner. En cas de projet professionnel, des entretiens carrière permettent de suivre les projets et de mettre en œuvre des dispositifs RH afin d'accompagner leur déploiement. De plus, des outils métiers de développement des compétences existent pour favoriser la montée en compétences des salariés. Par ailleurs, un réseau de formateurs, ou référents techniques, contribue à mettre en œuvre le plan de formation de l'entreprise.

Sur 2020, 18 formations en e-learning ont été déployées tandis que le taux de la masse salariale consacré à la formation est de 6,11 %, avec 1 060 salariés formés.

Trois formations principales ont été dispensées en 2020 : la culture du service et les relations clients, le management, et les techniques et outils.

Un programme dédié aux managers a démarré sur 2020 avec la co-construction d'un programme de formation intitulé « Manager dans la complexité ». Ce projet a réuni une vingtaine de managers autour de quatre axes :

- passer de la solitude à la solidarité managériale,
- prévenir et gérer les situations de conflits et de ruptures,
- passer du manager de ressources au manager de compétences
- mettre l'environnement au cœur du management.

Une validation par étape auprès du comex a permis de consolider le dispositif, qui a été construit en intelligence collective entre managers. Le projet, avec ses outils et sa feuille de route, est destiné à être déployé d'ici le premier trimestre 2021, et s'accompagnera d'une formation entre pairs.

#### MUTEX

Chez MUTEX, la politique de développement des compétences s'articule autour de trois piliers. Le premier est « la démarche compétences » comprenant la mise en place d'un référentiel de compétences transverses, le second concerne les dispositifs de formation professionnelle avec notamment le plan de développement des compétences et le troisième consiste en des études préalables (appelées SWP pour "Strategic Workforce Planning"). Celles-ci visent à identifier les ressources nécessaires aux activités de MUTEX sur un horizon de trois ans. En juillet 2020, trois organisations syndicales représentatives ont signé un avenant à l'accord GEPP de 2019. Celui-ci encadre notamment les actions de MUTEX sur le développement de compétences (référentiel emploi et compétences, formation professionnelle) ainsi que la mobilité professionnelle.

Pour permettre aux collaborateurs de connaître les compétences attendues sur un poste et ainsi d'identifier leurs besoins de formation, un nouveau référentiel emplois & compétences a été mis en place.

Le plan de développement des compétences de MUTEX vise à réaliser à fin 2020 près de 1 800 départs en formation, pour un volume d'environ 13 000 heures de formation. Malgré l'impact de la crise sanitaire, les tendances à fin octobre sont proches de celles de 2019 avec 1 127 départs en formation, représentant plus de 7 000 heures. Dans ce contexte, la satisfaction des collaborateurs ayant suivi une formation reste élevée : 95 % des stagiaires sont satisfaits ou très satisfaits de la formation suivie et 89 % considèrent que la formation va améliorer leur efficacité opérationnelle.

Une partie de ces formations est délivrée par deux organismes internes à MUTEX qui peuvent former les collaborateurs, permettant ainsi à certains d'entre eux d'animer eux-mêmes des formations.

Par ailleurs, une vingtaine de e-learning sont accessibles en libre-service à tous les collaborateurs et l'entreprise abonde jusqu'à fin 2021 de 150€ supplémentaires le compte personnel des formations des salariés.

#### SMACL Assurances

La gestion des compétences et la qualité des formations proposées aux salariés sont essentielles pour SMACL Assurances. Dans ce cadre, la mutuelle développe une politique volontariste, notamment grâce à un accord triennal signé fin 2018. Les principaux axes de cet accord portent sur :

- la mise en place d'une typologie d'emplois au regard de la stratégie d'entreprise,
- la création d'un référentiel métier,
- le déploiement de parcours métiers,
- la création de fiches métiers,
- l'adaptation des pratiques managériales aux accélérations des mutations technologiques et aux évolutions du marché.

À fin 2020, environ 50 % des salariés disposent d'une fiche métier et SMACL Assurances veut atteindre 100 % de salariés au premier trimestre 2021. Des ateliers GPEC associant salariés, managers et RH sont régulièrement organisés pour évaluer l'évolution des métiers et des compétences.

Pour permettre aux collaborateurs de découvrir les différents métiers de l'entreprise et d'identifier des actions de formation à mener, des stages découverte et un système de mobilité temporaire transverse (MTT) sont mis en place.

Hors période Covid, SMACL Assurances dédie environ 5 % de sa masse salariale à la formation. Ce montant a fortement été en recul en 2020 (3,1 %), les modules de formation ayant dû se "réinventer" pour s'adapter au distanciel. Les trois principales thématiques des formations délivrées portent sur le management, la relation client et la bureautique.

#### Entités non obligées

##### VYV<sup>3</sup>

La feuille de route de VYV<sup>3</sup> dédiée au développement du capital humain vise à accompagner le développement des compétences et l'évolution professionnelle des salariés.

Cette feuille de route repose sur une offre de formation aux modalités multiples, présentée dans un catalogue de formations lancé en 2019. Ce dernier traduit la vision et les objectifs de VYV<sup>3</sup> en matière de développement des compétences, individuels et collectifs, pour aujourd'hui et pour demain. Chaque manager, responsable de formation ou collaborateur peut y trouver des orientations, conseils et offres de formation.

Pour s'adapter à tous les besoins, les modalités pédagogiques des formations accessibles aux salariés de VYV<sup>3</sup> sont très variées (formations en présentiel, en distanciel, en situation de travail -AFEST- ou multimodales). Certaines, destinées aux professionnels de santé et de l'accompagnement, sont dispensées directement par les centres de formation du groupe (centre de formation MFCVL Bois-Gibert,

centre de formation Harmonie Ambulance formation VYV<sup>3</sup> Pays de la Loire). D'autres sont conçues par les équipes VYV et VYV<sup>3</sup> ou proposées directement par des prestataires externes.

Afin de permettre aux collaborateurs de VYV<sup>3</sup> d'être co-responsables de leur développement professionnel, VYV<sup>3</sup> a également développé une plateforme de formation « digital learning » Vit@mine. Cette dernière propose, en fonction des métiers et des entités de rattachement de chacun, des formations sur-mesure ou achetées auprès de prestataires spécialisés permettant d'acquérir certaines compétences transverses (cyber sécurité, RGPD, gestion de projets, communication, soft skills...) ou compétences métiers (formations métiers optique, audio). Poursuivant les mêmes objectifs, la solution « Edflex by VYV<sup>3</sup> » ouverte aux salariés de l'union faitière VYV<sup>3</sup> sélectionne et leur propose régulièrement des « MOOC » utiles à leur développement professionnel.

Tout au long de l'année 2020, la direction des ressources humaines VYV<sup>3</sup> a travaillé avec les directeurs nationaux et les responsables des filières métiers, à la définition d'orientations de formation spécifiques par métier et ont abouti à une deuxième version du catalogue de formations.

En plus de travailler au développement des compétences métiers, VYV<sup>3</sup> a fait du développement de compétences managériales transverses une priorité. Celles-ci sont essentielles à la réussite de son projet de transformation et indispensables pour progresser vers l'excellence opérationnelle, favoriser le développement des compétences, l'engagement et la qualité de vie au travail des collaborateurs.

## Promotion de la diversité

### Définition du risque

Convaincu que la diversité et l'égalité professionnelle constituent de réels atouts pour une entreprise, le Groupe VYV et ses entités ont identifié le manque de diversité et les inégalités professionnelles comme un risque significatif. En cas de non prise en compte des questions de diversité et d'égalité professionnelle en entreprise, le groupe pourrait faire l'objet de poursuites, voire de sanctions, et verrait son image de marque et sa marque employeur se dégrader.

### Présentation des politiques et plans d'action du groupe

Les axes de travail RH du Groupe VYV, communs à l'ensemble des entités, n'incluent pas à date la promotion de la diversité. Les profils des collaborateurs et les activités étant variés au sein des différentes entités, le Groupe VYV s'emploie plutôt à promouvoir auprès d'elles la nécessité de déployer des plans d'action adaptés à leurs spécificités et à les accompagner dans ce déploiement.

À partir d'une charte de huit principes managériaux définie collectivement en 2018 et 2019, VYV<sup>3</sup> a construit en 2020 un référentiel de compétences socles commun à tous les managers de VYV<sup>3</sup> et a conduit des travaux qui aboutiront début 2021 à un dispositif d'accompagnement et de développement des managers. Comme point d'entrée dans ce dispositif, un portail « Mon Espace manager » offrira à tous les managers de VYV<sup>3</sup> un accès à différentes ressources et processus leur permettant de s'évaluer et de suivre des parcours de formation et d'accompagnement adaptés pour acquérir les compétences socles et les postures nécessaires au bon exercice de leurs fonctions.

#### RMA

Pour assurer le développement des compétences de tous, RMA a mis en place en 2020 une plateforme de formation en ligne, appelée RMAcadémie. Elle propose un catalogue de formations réglementaires obligatoires, des tutoriels sur les outils de RMA, ainsi que des modules de formations en accès libre sur des sujets de développement personnel. Les principales formations suivies concernent le management, les formations règlementaires (RGPD, secret médical, DDA...) ainsi que les formations aux outils informatiques.

Pendant la période d'intégration, chaque nouveau salarié dispose d'un programme personnalisé permettant une montée en compétences techniques et/ou de connaissance de l'entreprise. Cette montée en compétences est suivie dans le cadre d'entretiens mensuels, puis validée dans le cadre d'un entretien qui marque la fin de période d'essai. ➤

Dans ce cadre, la direction du développement durable a lancé en septembre 2020 un groupe de travail pour avancer sur le thème « emploi et handicaps » (cf. partie introductive). Celui-ci compte vingt-quatre membres issus des entités groupe, regroupés en deux équipes. La première équipe travaille sur la question de l'accessibilité numérique et la seconde sur la formation et la sensibilisation des collaborateurs sur l'inclusion du handicap en entreprise. La conception d'un kit de formation sur la question du handicap est à l'étude, avec la volonté de le rendre disponible à tous les collaborateurs du groupe. Le groupe de travail continuera ses travaux en 2021.

Par ailleurs, des activités de sensibilisation ont été organisées par le Groupe VYV à l'occasion de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap :

- un ciné-débat dédié organisé avec le Temps Presse,
- un quiz "HandiVIP",
- une formation gratuite et téléchargeable sur appli mobile en partenariat avec Teach on Earth et APF Entreprises,
- un bulletin à diffusion interne de sensibilisation sur le sujet du handicap en période de crise sanitaire.

## Indicateurs clés de performance

### DIVERSITÉ ET HANDICAP

#### Part des collaborateurs âgés de plus de 55 ans

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	10,6 %	17,2 %	20,0 %	14,9 %	10,5 %	15,1 %
2020	11 %	17,4 %	17,5 %	13,9 %	10,3 %	15,1 %

#### Part des collaborateurs âgés de moins de 25 ans

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	5,8 %	4,9 %	3,6 %	6,1 %	6,1 %	5,1 %
2020	7,6 %	4,6 %	3,7 %	4,9 %	5 %	5,5 %

La part des collaborateurs âgés de plus de 55 ans reste stable sur une année, même si leur part dans les effectifs varie selon les entités de 10,3 % à 17,5 %. À contrario, la part des collaborateurs âgés de moins de 25 ans progresse de 0,4 point, notamment grâce à une hausse de 1,8 point au sein d'Harmonie Mutuelle. Celle-ci s'explique par l'embauche de 219 contrats de professionnalisation ou d'apprentissage au cours de l'année 2020.

#### Pourcentage de salariés en situation de handicap

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances
2019	4,7 %	4,8 %	2,5 %	5,9 %	7,7 %
2020	5,2 %	4,7 %	2,4 %	4,5 %	7,4 %

Le pourcentage des salariés en situation de handicap enregistre dans toutes les entités, sauf Harmonie Mutuelle, un recul entre 2019 et 2020. Ce pourcentage est très variable d'une entité à une autre. Il ne correspond toutefois pas au taux officiel de la déclaration obligatoire d'emploi des travailleurs handicapés (DOETH), la méthodologie n'étant pas encore définitive à la date de la rédaction de la DPEF. Il n'inclut donc ni minoration ni majoration.

### ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

#### Indice égalité professionnelle femme/homme

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances
2019	92	98	98	97	99
2020	93	92	97	93	93

Dans l'ensemble, l'indice égalité professionnelle femme/homme reste élevé, aucune des entités obligées n'ayant une note inférieure à 90/100 bien que certaines entités enregistrent une baisse (MGEN, MUTEX et SMACL Assurances).

#### Part des femmes parmi les cadres

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	51,4 %	56,4 %	56,4 %	53,4 %	51 %	54,6 %
2020	50,1 %	56,3 %	58,2 %	52,3 %	53,3 %	54,4 %

La part des femmes parmi les cadres enregistre une légère baisse (-0,2 point). Toutefois, ce taux reste supérieur à 50 % pour chacune des entités. Celui-ci est en baisse au sein d'Harmonie Mutuelle (-1,3 point), de MUTEX (-0,9) mais enregistre une hausse au sein de MNT (1,8 point) et de SMACL Assurances (2,3 points) et reste stable sur MGEN (-0,1 point).

#### Part des femmes parmi les membres du comité de direction générale et du comex

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	43,5 %	35,3 %	38,7 %	54,5 %	42,9 %	41,7 %
2020	43,5 %	29,4 %	38,7 %	41,7 %	45,5 %	39,4 %

La part des femmes parmi les membres du comité de direction générale et du comex enregistre une baisse de 2,3 points suite à une baisse notable au sein de MGEN et de MUTEX. À date, aucune entité obligée ne dépasse le seuil de 50 % de femmes, bien que certaines entités s'en rapprochent (SMACL Assurances). Le nombre limité de personnes prises en compte (94 pour les 5 entités obligées) pour cet indicateur peut expliquer des variations fortes d'une année sur l'autre. Ainsi, la baisse enregistrée pour la MGEN s'explique par le remplacement d'Isabelle Hébert par Fabrice Heyriès au poste de directeur général.

## Illustration par les pratiques des entités constitutives du groupe



Les politiques et actions déployées pour adresser ce risque s'inscrivent dans plusieurs thématiques de la politique développement durable du Groupe VYV : « Emploi et égalité des chances », « Rémunération et protection sociale », « Travail et handicap » et « Égalité des sexes ».

### DIVERSITÉ ET HANDICAP

#### Entités obligées

##### Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle s'engage depuis plusieurs années en faveur de l'égalité des chances et de l'inclusion de tous, en cohérence avec les valeurs mutualistes qu'elle défend.

Dès 2010, l'entreprise s'est dotée d'une mission « égalité des chances et diversité ». Elle anime une politique volontariste d'égalité professionnelle, de solidarité et d'insertion, tant au niveau national que local, grâce à l'appui de dix relais égalité des chances et diversité en région.

Harmonie Mutuelle a également signé plusieurs accords et chartes en faveur de l'inclusion :

- dès 2015, la mutuelle signe la charte du recrutement responsable (Syntec) pour des entretiens de recrutement dans le respect des principes de non-discrimination ;
- en 2016, la mutuelle renforce ses engagements en faveur de la mixité et de la diversité en signant la Charte de la diversité ;
- en 2020 pour confirmer son engagement pour l'inclusion de tous et notamment au travers de l'innovation sociale, Harmonie Mutuelle a rejoint la fondation Humaninnov, un mouvement national engagé pour l'inclusion des salariés porteurs de pathologies chroniques.

Différents partenariats locaux, animés par les relais en région, permettent d'agir concrètement sur les territoires et de mobiliser les collaborateurs pour faire vivre la diversité au quotidien et agir sur l'égalité des chances. Parmi les partenaires d'Harmonie Mutuelle, on peut notamment noter : Nos Quartiers ont du Talent (NQT), fondation Agir contre l'exclusion (FACE), les clubs régionaux d'entreprises partenaires de l'insertion, CREPI, Force Femmes, Les Entreprises pour la Cité (LEPC)...

La politique handicap de la mutuelle reposait sur un accord d'entreprise portant sur les années 2017-2019. Un nouvel accord d'entreprise en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap, qui couvre la période 2020-2022, a été adopté à l'unanimité des partenaires sociaux le 7 janvier 2020. Les quatre axes prioritaires de ce nouvel accord sont :

- le recrutement, avec un plan d'embauche triennal, de 60 collaborateurs en situation de handicap et l'accueil de 60 stagiaires ;
- le maintien dans l'emploi à travers la mise en place de mesures de prévention et d'aménagement des postes de travail ;
- la communication et la sensibilisation des collaborateurs au handicap et à la politique d'emploi en faveur de l'égalité des chances ;
- les achats et la sous-traitance auprès du secteur protégé et adapté (ESAT et EA).

En 2020, aux côtés d'une centaine d'autres grandes entreprises françaises, Harmonie Mutuelle a également réaffirmé son engagement en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap en signant le « Manifeste pour l'inclusion des personnes handicapées ».

#### MGEN

Les politiques ressources humaines du Groupe MGEN promeuvent la diversité et l'inclusion. Depuis 2013, la mutuelle est signataire de la Charte de la diversité en entreprise.

L'accord GEPP triennal portant sur la période 2018-2021 affirme la richesse pour le groupe que constitue la cohabitation des générations. Il prévoit notamment que l'entreprise mette en place différentes mesures concrètes en faveur de la coopération inter-générationnelle (actions de sensibilisation, représentativité des différentes classes d'âges dans la composition des équipes projets ou dans les groupes de formations).

Depuis 2008, des accords d'entreprises trisannuels sont signés avec les partenaires sociaux pour promouvoir l'emploi des salariés en situation de handicap. Ceux-ci contiennent des objectifs quantitatifs et qualitatifs et des bilans réguliers sont présentés régulièrement tant aux représentants du personnel que de la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE). Le Groupe MGEN a ainsi signé un accord triennal (2018-2020) portant sur le handicap et engagé des négociations en vue d'un nouvel accord triennal (5<sup>e</sup> accord handicap triennal 2021-2023). La mission handicap MGEN a par ailleurs impulsé de nombreuses actions sur 2020 :

- pour promouvoir le recrutement, le Groupe MGEN a participé en 2020 à un forum virtuel dédié au handicap ainsi qu'à l'opération Duoday. Cette opération vise à créer, l'espace d'une journée, des liens entre une personne en situation de handicap et un professionnel volontaire au sein de l'entreprise, afin de faire découvrir un environnement de travail et un métier. 26 collaborateurs de la MGEN ont participé à cette journée permettant l'accueil de 26 personnes en situation de handicap souhaitant découvrir un métier ;
- 41 aménagements de poste ont été réalisés, 7 appareils auditifs financés et 6 bilans professionnels ont été engagés pour assurer le maintien dans l'emploi de collaborateurs ;
- des sensibilisations au handicap ont été organisées à l'occasion de la semaine européenne des personnes handicapées avec un jeu d'animation en ligne, un quizz proposé par l'ANEM, une conférence sur l'impact des nouvelles technologies sur la santé et le handicap. 655 collaborateurs ont participé aux animations en ligne.

Constitué fin 2019, un réseau de 31 référents handicap déploie les actions et partenariats en local. Les référents interviennent sur le volet maintien dans l'emploi, accompagnement à la reconnaissance handicap, sourcing de candidats en situation de handicap. Ils sont aussi le relais pour les communications et sensibilisations handicap. Pour optimiser cette nouvelle organisation, la mission handicap s'est dotée d'un outil de pilotage Ophimum.

**MNT**

La MNT est attentive à promouvoir la diversité dans son processus de recrutement. Elle a dans ce but noué un partenariat avec Mozaik RH, cabinet spécialisé dans la diversité et le recrutement de personnes éloignées du milieu de l'emploi. Pour éviter les risques de traitement injuste, voire de discrimination, les outils utilisés par les équipes ressources humaines sont fondés sur les compétences. Les recruteurs de la mutuelle disposent par exemple d'une « scorecard » pour recenser les compétences clés des principaux emplois et ainsi mieux évaluer les candidats. Des formations à la non-discrimination au recrutement et à la gestion des carrières sont envisagées en 2021 auprès des managers. En 2020, huit collaborateurs de la RH (service de recrutement et RRH) ont été formés.

Pour assurer la diversité générationnelle au sein de la MNT, la mutuelle a mené plusieurs réunions avec l'Agence pour l'emploi des cadres (APEC) sur le sujet de l'alternance. Les actions mises en place en faveur de l'intégration des alternants dans l'entreprise ont été récompensées par le label Choose My Company. Les collaborateurs âgés de 50 ans et plus bénéficient en priorité d'entretiens de carrière et la MNT suit particulièrement le taux d'accès à la formation en fonction de l'âge. Plusieurs projets RH visant à développer la diversité générationnelle sont à l'étude pour 2021 (nouveaux partenariats écoles et universités, partenariat avec l'APEC sur l'alternance, projet d'accord sur le temps de travail avec des actions prévues pour les seniors...).

Dans le cadre de sa politique handicap, six référents ont été nommés en 2019. Ils sont notamment en charge de la sensibilisation de tout le personnel et l'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap. Dans le cadre de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap, les référents handicap ont ainsi organisé une action de sensibilisation avec PIC Formation & Conseil, expert dans le domaine du handicap.

L'ensemble de l'entreprise a été invité à participer à des ateliers interactifs, au cours desquels différentes questions ont été évoquées, notamment autour du handicap invisible et des avantages d'une reconnaissance de la qualité de travailleur handicapé. Quatre sessions ont été réservées aux managers afin d'aborder plus spécifiquement le management et la culture de l'inclusion des salariés en situation de handicap. Les salariés ont également pu tester leurs connaissances sur ce sujet par le biais d'un quiz proposé par l'ANEM.

**MUTEX**

Pour favoriser la diversité des profils au sein de l'entreprise, MUTEX met en place des mesures en faveur de l'intégration des personnes éloignées de l'emploi ainsi que pour intégrer des jeunes. En coopération avec Pôle emploi, MUTEX a pris l'engagement jusqu'à fin 2021 d'assurer des embauches jusqu'à raison de 200 heures par an de personnes éloignées de l'emploi (demandeur d'emploi longue durée, allocataire RSA, jeune de moins de 26 ans sans qualification, demandeur d'emploi de plus de 50 ans...).

Malgré le contexte sanitaire, la campagne d'alternance 2020 a été maintenue, permettant le recrutement de dix-neuf alternants. Deux sessions d'intégration à distance ont été organisées pour les alternants afin de créer un esprit « promo ».

MUTEX a mis en place un groupe de travail de collaborateurs issus de différentes directions, les "correspondants handicap", et qui sont des relais sur des sujets diversité au sein de la mutuelle. Ce groupe se réunit deux fois par an pour définir des actions à mener dans le cadre de la promotion de la diversité et de la sensibilisation des collaborateurs sur les sujets de handicap et dans le cadre de la semaine européenne pour l'emploi des personnes en situation de handicap.

**SMACL Assurances**

SMACL Assurances détient le Label Diversité, délivré par l'AFNOR, depuis 2015. Dans ce cadre, elle déploie une politique de promotion de la diversité dont les axes prioritaires sont : les politiques égalité hommes/femmes, l'accompagnement des carrières syndicales et l'état de grossesse.

Le travail de SMACL Assurances en faveur de la diversité a fait l'objet d'un premier accord d'entreprise diversité, portant sur la période 2016 à 2019, puis d'un second accord d'entreprise qualité de vie au travail et diversité, signé au 1<sup>er</sup> janvier 2019 pour trois ans.

Plusieurs actions sont mises en place pour réduire le risque de discrimination au travail. Lors des procédures de recrutement, les postulants sont par exemple informés qu'ils peuvent effectuer un signalement d'alerte professionnelle s'ils estiment avoir fait l'objet de discrimination. Ce système d'alerte est géré par un prestataire externe spécialisé qui étudie chaque cas et propose, au besoin, des moyens de remédiation.

Les nombreuses actions mises en place sont pilotées par un référent diversité, nommé en 2015.

Dès 2010, SMACL Assurances a mis en place une politique très active en faveur de l'intégration et de la prise en compte du handicap au travail, lui permettant d'obtenir un taux d'emploi direct de 7,6 % en 2020. Les mesures prises par l'entreprise sur ce sujet sont inscrites dans son accord d'entreprise, qui prévoit notamment des mesures spécifiques d'accompagnement. Des actions sont particulièrement mises en place lors de l'embauche d'un nouveau collaborateur en situation de handicap, que ce soit dans l'aménagement de son poste de travail ou de l'information à son futur manager. En cas de survenance d'un handicap, SMACL Assurances est particulièrement attachée à maintenir dans l'emploi le collaborateur et à l'accompagner, que ce soit par un aménagement du poste de travail ou du temps de travail, par un dispositif d'écoute et d'accompagnement dans la pathologie et, si nécessaire, par l'étude d'un reclassement dans un poste adapté.

Pour assurer le renouvellement des compétences, des partenariats sont noués avec différentes institutions éducatives (lycée de la Venise Verte / CFA / GRETA). Pour les salariés se rapprochant du départ à la retraite, SMACL Assurances propose un aménagement du temps de travail par la mise en place d'un temps partiel ou d'un dispositif de retraite progressive. Dans ce cadre, la prime de retraite des salariés est majorée en cas d'information du départ deux ans avant sa prise d'effet, ce qui permet ainsi de mettre en place un tutorat sénior/junior.

**Entités non obligées****VYV<sup>3</sup>**

VYV<sup>3</sup> agit au travers de l'ensemble de ses métiers pour l'intégration des personnes handicapées. D'abord au travers de leur prise en charge. Une filière métier entière et 135 établissements de soins et de services sont dédiés aux personnes handicapées. Certaines de ces structures travaillent au développement de projets de recherche et d'innovations dédiés à la prise en charge du handicap.

Lancé en 2020, le projet « Handicap Innovation Territoire » (HIT), lauréat de l'appel à projet national « Territoires d'innovation » est particulièrement emblématique de cet engagement. Piloté par le centre de rééducation et de réadaptation fonctionnelles de Kerpape (Mutualité Française Finistère-Morbihan) et Lorient Agglomération, en collaboration avec Biotech Santé Bretagne et 87 autres partenaires, ce grand projet vise à faire du territoire une « Silicon valley du handicap ». Y seront développées des innovations techniques, sociales et organisationnelles et des filières économiques pour favoriser l'insertion des personnes en situation de handicap et, plus largement, leur autonomie.

L'Union VYV<sup>3</sup> crée également directement de l'emploi pour les personnes handicapées dans ses 26 établissements d'aide à l'insertion par le travail (ESAT) et entreprises adaptées (EA). VYV<sup>3</sup> Pays de la Loire, VYV<sup>3</sup> Ile-de-France, la Mutualité Française Finistère-Morbihan, MGEN Action sanitaire et sociale et l'APSA y proposent des prestations de qualité en matière de gestion administrative, de restauration, d'impression/communication/édition ou de services aux entreprises.

En 2020, l'ESAT et l'EA de Villiers-le-Bel (VYV<sup>3</sup> Ile-de-France) ont fait preuve d'un engagement particulièrement remarquable. Pendant le confinement, les salariés de l'EA Tech'Air se sont portés volontaires pour produire et conditionner des valves et des capteurs destinés à des respirateurs artificiels ou des dispositifs d'oxygénothérapie. Par la suite, ce sont des collaborateurs de l'ESAT qui ont conditionné les premiers autotests Covid. Ils poursuivent ce travail encore aujourd'hui pour les tests antigéniques.

En 2020, à l'occasion de la semaine européenne de l'emploi des personnes handicapées, malgré les contraintes imposées par la pratique du télétravail obligatoire, l'union faïtière de VYV<sup>3</sup> s'est engagée dans des actions de sensibilisation et d'information des équipes. L'objectif : enclencher une démarche inclusive des personnes handicapées tant à l'embauche que dans les situations de travail. Elle rejoint ainsi les différentes entités de VYV<sup>3</sup> qui déploient différentes mesures en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap comme la signature d'accords handicap (par exemple par la Mutualité Française Vienne et l'UMT Mutualité Terres d'Oc), la mise en place de missions handicap (par exemple par l'UTML ou VYV<sup>3</sup> Pays de la Loire), ou le déploiement d'actions d'accompagnement, d'aménagements de postes, de reclassement de partenariats, d'actions de sensibilisation ou autres. Ainsi, dans le cadre de sa politique handicap, la Mutualité Française Bourguignonne SSAM met en place un dispositif pilote d'accompagnement à la VAE des travailleurs handicapés. Coordonné par le centre régional d'études, d'actions et d'informations (CREAI), il vise à rendre effectif le droit des personnes handicapées en validant les acquis de leur expérience par une reconnaissance officielle sous forme d'un certificat, titre ou diplôme.

La prise en compte du handicap ne représente qu'une partie des actions mises en œuvre par les entités de VYV<sup>3</sup> pour encourager la diversité au sein de leurs équipes. En plus de la signature d'accords (accord seniors de la Mutualité Française Finistère-Morbihan, accord fin de carrière de l'UMT-Terres d'Oc, accord GPEC intergénérationnel de la Mutualité Française Centre Val de Loire), les entités de VYV<sup>3</sup> déploient différentes actions en faveur de l'emploi des jeunes, des seniors ou des personnes éloignées de l'emploi (dispositifs d'apprentissage, contrats aidés, contrats de génération, aménagements de postes, reclassements et dispositifs de pré-retraite, ou autres).

L'UTML conclut par exemple régulièrement des contrats d'accompagnement dans l'emploi (CAE) - avec Pôle emploi et participe à des forums et sessions de recrutement pour favoriser l'embauche en contrats d'apprentissage de publics peu qualifiés. Des actions ciblées sont également déployées pour améliorer l'employabilité des salariés les moins qualifiés (VAE d'opticien pour les monteurs-vendeurs, diplôme pour les assistants dentaires).

**RMA**

RMA a défini la lutte contre la discrimination comme l'un des piliers de sa politique RSE. La démarche de RMA, reconnue depuis 2013 par le Label Egalité professionnelle délivré par l'AFNOR, vise à favoriser la mixité des âges, origines et situations de santé parmi ses salariés. RMA dispose d'un binôme de référents harcèlement, réunissant une élue du CSE et une chargée de missions RH.

Les managers sont encouragés à recruter des personnes venant de milieux divers, notamment grâce à une journée de recrutement dédiée aux personnes handicapées ou en faisant circuler chaque nouvelle offre d'emploi sur Cap Emploi. Pour maintenir la mixité des postes, RMA a conclu des partenariats en plus avec FACE et NQT. Dans le cadre de la lutte contre la discrimination liée à la parentalité, RMA s'engage à proposer tous les postes ouverts en interne aux salariés en congé maternité et arrêt maladie, permettant ainsi à plusieurs jeunes mamans de bénéficier de promotions pendant leur période d'arrêt. Afin de maintenir les seniors dans l'emploi, les salariés peuvent bénéficier depuis 2017, du dispositif "temps partiel senior" qui permet aux collaborateurs à deux ans de la retraite de réduire de 10 % leur temps de travail sans perte de salaire.

Pour répondre aux besoins des salariés en situation de handicap, RMA dispose d'un comité aménagement des postes composé de membres de la DRH, du service informatique, de l'équipe environnement du travail et du CSE et, si besoin, du médecin du travail et d'un ergonome. Ce comité dispose d'un budget annuel afin de traiter toutes les demandes d'aménagement des postes et accompagne les demandeurs dans la reconnaissance d'un handicap et l'obtention de financements. En 2019, le taux d'emploi direct de salariés en situation de handicap était de 7,49 %.

Finalement, RMA s'attache à nouer des liens avec les mondes associatif et universitaire pour promouvoir la diversité grâce à des interventions régulières au sein d'Audiencia et de la faculté de droit de Nantes mais aussi par ses quinze collaborateurs volontaires qui accompagnent des personnes des réseaux FACE et NQT dans leur recherche d'emploi.

## ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE

### Entités obligées

#### Harmonie Mutuelle

Le 11 juin 2020, l'UES **Harmonie Mutuelle** et les partenaires sociaux ont conclu un accord d'entreprise en faveur de l'égalité professionnelle pour la période 2020-2022 afin de poursuivre et renforcer la politique engagée depuis 2016. La politique ressources humaines de la mutuelle s'appuie sur deux grands piliers :

- la promotion de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes, notamment en matière de rémunération et de parcours professionnel ;
- la qualité de vie au travail au travers de la prise en compte de la parentalité et de l'articulation des temps de vie.

Six domaines d'actions ont été identifiés comme prioritaires et pertinents et inclus dans cet accord d'entreprise :

- la sensibilisation aux stéréotypes de genre notamment grâce à la réalisation et la diffusion d'une campagne de communication interne pour sensibiliser les salariés aux stéréotypes de genre et à l'égalité professionnelle ;
- la mixité de genre en matière de recrutement et de mobilité interne notamment en garantissant l'accès aux entretiens à 50 % d'hommes et de femmes en fonction des candidatures reçues, y compris dans le cadre de recrutement de cadres supérieurs, et en retenant le candidat appartenant au genre le moins représenté à compétences professionnelles, qualifications et expériences comparables ;
- la mixité de genre en matière de développement des compétences et d'évolution des parcours professionnels par exemple à travers l'accompagnement de carrières des femmes avec un programme de développement du leadership (« Talents au féminin ») pour donner aux collaboratrices les moyens d'oser, d'être ambitieuses et de se faire confiance ;
- l'égalité de rémunération entre les hommes et les femmes par la mise en place d'indicateurs de suivi des écarts salariaux, par la sensibilisation des managers, par la préservation de l'égalité salariale durant les périodes de congés maternité...
- l'articulation vie professionnelle / vie privée et la parentalité (cf. ci-dessous)
- le harcèlement sexuel et les agissements sexistes au travail grâce par exemple à la désignation et formation des référents en matière de lutte contre le harcèlement sexuel et les agissements sexistes.

#### MGEN

Pour faire vivre l'égalité professionnelle femme/homme, le Groupe **MGEN** anime un dialogue sur ce sujet avec les partenaires sociaux. Une commission égalité professionnelle du comité central d'entreprise a ainsi été instituée en 2018, ainsi que des commissions déclinées au sein des différentes entités.

En vue des négociations pour conclure le nouvel accord égalité professionnelle femme/homme, deux diagnostics qualitatifs et quantitatifs ont été réalisés sur le dernier trimestre 2020 par des intervenants externes spécialistes du sujet : un diagnostic conseil (analyse des rapports de situation comparée, interview auprès d'un panel de collaborateurs, managers et représentants du personnel...) et une étude sur les écarts de rémunération entre les femmes et les hommes, sur la base d'une modélisation statistique.

Ces diagnostics sont une base de travail afin de construire un plan d'action adapté et qui porte pleinement ses fruits : les résultats de ces deux diagnostics ont fait l'objet d'une présentation auprès des partenaires sociaux en janvier 2021.

Le Groupe **MGEN** consacre annuellement une enveloppe de 0,10 % de la masse salariale à la résorption des écarts femmes/hommes. En 2021, celle-ci est portée à 0,20 % de la masse salariale.

Enfin, six référents en matière de harcèlement sexuel et agissements sexistes ont été nommés depuis 2019 : cinq au sein des CSE de la **MGEN** et un référent côté employeur. L'information a été communiquée via les réseaux sociaux internes en lien avec la journée du 25 novembre 2020 de lutte contre les violences faites aux femmes.

#### MNT

En juillet 2020, la direction de la **MNT** a mis en place un plan d'action unilatéral relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes. Les objectifs prioritaires de ce plan visent à favoriser l'évolution des carrières des femmes vers les fonctions à responsabilité, faciliter les parcours de carrière des salariés concernés par la parentalité et atteindre l'égalité salariale entre les femmes et les hommes.

Parmi les mesures prévues, on peut noter :

- le déploiement des « Points carrières » pour accompagner les salariés dans leur démarche d'évolution professionnelle. Ce dispositif consiste en un travail d'analyse des compétences, aptitudes et motivations d'un salarié en vue de définir un projet d'évolution professionnelle réaliste et cohérent. Les salariés prioritaires sont : les salariés n'ayant pas évolué depuis au moins cinq ans et/ou âgés de 50 ans et plus avec une attention particulière aux femmes candidates ainsi que les salariées de retour de congé maternité ou parental qui en feraient la demande ;
- la formation du personnel recrutement et des managers concernés aux stéréotypes genrés et la sensibilisation de l'ensemble des salariés ;
- la réduction des écarts de rémunération femmes/hommes ;
- la reconduction de plusieurs mesures en faveur de la parentalité (CESU, autorisation de sorties anticipées... pour plus de détails (cf. sous-chapitre Qualité de vie au travail).

#### MUTEX

Dans le cadre d'un accord d'entreprise sur "l'égalité professionnelle, la qualité de vie au travail et la déconnexion", couvrant la période 2018-2021, **MUTEX** a mis en place des actions de promotion de l'égalité professionnelle pour assurer notamment une politique de recrutement interne et externe fondée sur l'égalité de traitement. Des actions complémentaires visent à assurer des évolutions de carrière identiques (promotions, rémunérations) à tous les collaborateurs, quels que soient leur sexe et/ou leur temps de travail.

**MUTEX** a également mis en place une procédure de traitement des situations de signalisation de harcèlement, communiquée à tous les salariés.

#### SMACL Assurances

Les actions concrètes en faveur de l'égalité femmes/hommes mises en place par **SMACL Assurances** s'inscrivent dans le cadre de ses actions en faveur de la diversité (cf. ci-dessus) et sous le contrôle de la commission qualité de vie au travail et diversité.

Depuis juin 2019, deux référents harcèlement (un représentant du CSE / un représentant de la DRH) ont été nommés. L'existence de ces référents est régulièrement rappelée aux salariés.

L'index égalité professionnelle femmes/hommes démontre de manière chiffrée (93 en 2020) la forte prise en compte de ces paramètres dans les pratiques de **SMACL Assurances**.

### Entités non obligées

#### VYV

Attentives aux enjeux d'égalité professionnelle, plusieurs entités de **VYV**<sup>3</sup> (Harmonie Médical Service, l'UMT Mutualité Terres d'Oc, **VYV**<sup>3</sup> Ile-de-France, Mutualité Française Ile-et-Vilaine, Mutualité Française Vienne, Mutualité Française Bourguignonne SSAM, UTML, **VYV**<sup>3</sup> Sud Est) ont signé des accords avec les instances représentatives du personnel et mettent en œuvre différentes actions contre les discriminations (ex : revue des augmentations lors des négociations annuelles obligatoires, vigilance

exercée sur les processus de recrutement, élaboration de procédures internes en cas d'agissement sexiste ou harcèlement sexuel, sensibilisation des recruteurs, charte de la parentalité...).

#### RMA

**RMA** a obtenu pour la première fois en 2013 le label égalité professionnelle. Dans le cadre de cette labellisation, les pratiques de **RMA** font l'objet d'audit régulier. **RMA** mène une série d'actions en faveur de l'égalité femmes-hommes que ce soit en termes de rémunérations, d'accès à la formation ou à des postes d'encadrement. Les femmes représentent ainsi les deux tiers de la direction générale en cohérence avec le taux de femmes dans l'effectif global de l'entreprise. Parmi les mesures différenciantes mises en place par **RMA**, on peut noter l'obtention de promotions à des femmes pendant leur congé maternité.

Pour aller plus loin dans la prise en compte de la diversité au sein de l'entreprise, **RMA** réfléchit à s'inscrire dans la démarche de labellisation prévue par le Label Diversité. ➤

## Qualité de vie au travail

### Définition du risque

En cohérence avec leurs valeurs mutualistes, le Groupe **VYV** et ses entités ont identifié le risque d'une mauvaise qualité de vie au travail comme significatif. Ce risque pourrait se matérialiser par un déséquilibre vie professionnelle/vie personnelle, en raison de durées de travail et/ou de trajets excessifs et de périodes de repos et de récupération inadaptées, pouvant entraîner des troubles psychosociaux mentaux (dont burn-out) ou physiques (dont troubles musculosquelettiques, risques routiers) engendrés par les conditions d'emploi et les facteurs organisationnels et relationnels susceptibles d'interagir avec le fonctionnement mental.

### Présentation des politiques et plans d'action du groupe

Etant donné la spécificité de ce sujet par rapport à l'activité et aux modes de fonctionnement RH de chaque entité, il est à ce jour géré de manière autonome par les différentes entités du groupe. Cette approche leur permet de mettre en place des politiques et plans d'action adaptés à leurs activités et enjeux RH tout en bénéficiant, si elles le souhaitent, d'un accompagnement du groupe dans le déploiement de ces politiques.

Les activités menées par les entités ont des impacts particulièrement forts sur le taux de fréquence et de gravité des accidents de travail ainsi que sur l'exposition des collaborateurs à des critères de pénibilité. Sur ce dernier point, les activités du Livre III du Groupe **VYV** sont plus particulièrement exposées. Du fait du déploiement massif du télétravail, lorsque cela était possible, le taux d'accident du travail a chuté de manière notable entre 2019 et 2020 pour les activités du Livre II, où les accidents de trajet restent l'une des principales causes d'accident de travail.

## Indicateurs clés de performance

### Part des collaborateurs bénéficiant du télétravail

	HARMONIE MUTUELLE	MGEN	MNT	Mutex	SMACL Assurances	TOTAL
2019	24,9 %	2,6 %	25,7 %	43,3 %	11,4 %	12,2 %
2020	31,9 %	44,5 %	59 %	56,6 %	86,7 %	44,4 %

La part des collaborateurs bénéficiant du télétravail a largement augmenté entre 2019 et 2020 (+22,2 points) dans toutes les entités même si celle-ci est encore plus marquée au sein du Groupe **MGEN** (+41,9 points) et **SMACL Assurances** (+75,3 points). Le contexte sanitaire a accéléré la mise en place du télétravail dans les entités l'ayant déjà fortement déployé (**Harmonie Mutuelle**, la **MNT** et **MUTEX**). Pour plusieurs entités (**MGEN**, **SMACL Assurances**), des accords sont actuellement en cours de négociation ou de renégociation pour permettre un recours plus large au télétravail au-delà de la période de pandémie actuelle. Les chiffres publiés ne représentent pas toujours la part des collaborateurs en télétravail suite aux mesures mises en place pour répondre à la crise sanitaire. Ainsi, 98% des effectifs de **MUTEX** étaient en télétravail au 31 décembre 2021. ➔

## Illustration par les pratiques des entités constitutives du groupe



Les politiques et actions déployées pour adresser ce risque s'inscrivent dans la thématique "Sécurité et santé au travail" de la politique développement durable du Groupe VYV.

### QUALITÉ DE VIE ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

#### Entités obligées

##### Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle met en place des actions visant à réduire les risques d'accident du travail et psychosociaux tout en promouvant la qualité de vie au travail.

Des plans d'action issus des documents unique d'évaluation des risques, établis en région, sont mis à jour annuellement afin de prévenir les risques. Pour les évaluer de manière fine, ceux-ci sont analysés en conciliant une lecture « site » et une lecture « métier ».

En réaction à la pandémie, la mutuelle a mis en place un télétravail massif. Une attention particulière a été apportée au maintien du collectif et à la prévention des risques liés à l'isolement des salariés en télétravail.

En 2020, un groupe de travail paritaire a commencé des travaux sur le sujet des risques psychosociaux avec l'optique de proposer, dès 2021, un parcours de formation à la carte sur la gestion du stress et de créer un réseau de proximité de salariés formés à l'écoute active.

Les formations permettront aux collaborateurs qui le souhaitent d'identifier et de comprendre ce que sont les risques psychosociaux, de savoir comment adapter sa conduite en cas de situation difficile et comment se protéger du stress. Le réseau, quant à lui, a pour but de compléter les relais existants et d'intervenir le plus en amont possible de la personne dont la situation se dégrade. Les membres volontaires du réseau auront pour rôle de détecter les salariés en situation de mal être au travail, leur proposer des moments d'écoute afin de briser l'isolement dont ils peuvent souffrir, et au besoin, les orienter vers des ressources internes et/ou externes.

##### MGEN

Pour chacune des mutuelles du Groupe MGEN, des commissions santé-sécurité conditions de travail ont été mises en place à compter de septembre 2019. Plusieurs dispositifs d'accompagnement des salariés sont mis en œuvre, au besoin avec des prestataires externes. Ainsi, on peut noter l'existence d'un département en interne dédié à la santé, aux conditions de travail et à la qualité de vie au travail, d'un dispositif d'accompagnement social avec le prestataire RESSIF et un dispositif d'accompagnement psychologique avec le prestataire IAPR.

Des négociations en vue de la concrétisation d'un accord d'entreprise portant sur la qualité de vie au travail ont repris en 2020 et devraient se conclure en 2021. L'accord en discussion prévoit plusieurs volets : accompagnement à la transformation, prévention des risques psychosociaux, dispositifs de soutien dédiés aux collaborateurs (accompagnement des périodes de vie, dispositifs à l'égard des aidants familiaux), mesures en faveur du droit d'expression et de la diversité...

Outre des sites proposant des conditions pouvant participer à la qualité de vie au travail (salle de sport au siège parisien ainsi qu'à Lille), l'ensemble des collaborateurs bénéficie du dispositif « My Mental Energy pro ». Cette application mobile propose des contenus riches et variés autour de thèmes tels que « me concentrer », « me relaxer », « mieux dormir » à travers des fiches conseils, des vidéos et des tutos, réalisés par des spécialistes en sophrologie, préparation mentale ou psychologie cognitive. Une expérimentation d'enquêtes courtes sur la perception du bien-être au travail des collaborateurs du Groupe MGEN a été menée au mois de novembre 2020 avec le partenaire spécialisé Bloom at Work. La mise en place d'un baromètre permanent devrait intervenir courant 2021.

##### MNT

La MNT a créé en 2019 un réseau de douze référents qualité de vie au travail dans l'objectif de faciliter le développement de bonnes pratiques et de répondre au mieux aux réalités de terrain. Les référents QVT ont été choisis pour leur intérêt manifesté sur ce sujet, en accord et avec le soutien de leur manager, et représentent tous les champs métiers de la MNT.

Accompagnée d'un comité de pilotage transverse, DRH/prévention et action sociale, la communauté des référents QVT vise à également à coconstruire des expérimentations pour identifier de nouvelles bonnes pratiques (ex : gestion de la boîte mails).

Dans la prolongation du projet "Sécurité des sites" mis en place en 2019, la MNT a travaillé à la sécurisation des agences avec deux conseillers grâce à la mise en place de différents dispositifs techniques (gâches électriques, visiophones, deux caméras factices et panneaux, boîte à clé).

Comme chaque année, la DRH a proposé à plusieurs directions du siège, en lien avec l'association Kiné France Prévention, de faire bénéficier à ses salariés 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. Ces interventions se font en concertation avec le pôle prévention dans le cadre de notre politique de qualité de vie au travail. En octobre 2020, onze salariés du siège ont pu bénéficier d'une étude de poste.

Les kinésithérapeutes de l'association Kiné France Prévention interviendront en 2021 dans quatre agences pilotes réaménagées selon le nouveau concept agence afin d'optimiser l'ergonomie des postes. Ce test permettra d'évaluer la pertinence des solutions sélectionnées au regard du vécu des salariés et d'identifier des pistes d'amélioration avant un déploiement plus large.

En parallèle du plan de continuité de l'activité de la MNT, une cellule a été créée (DRH-DET- service médical) lors du premier confinement. Elle a mis en place une boîte mail dédiée « cellulecoronavirus@mnt.fr » pour permettre au salarié de poser toute question sur sa situation et de bénéficier le cas échéant d'un accompagnement.

La MNT a maintenu des dispositifs préexistants, dont l'outil digital Psya et Moodwork. Moodwork permet aux salariés d'avoir accès à des analyses de leur bien-être au travail, à des programmes de développement variés (sur la gestion des émotions, le sommeil, le stress...) et à des fiches de conseils et de bonnes pratiques (sur la confiance en soi, la quête de sens...). L'outil propose aussi de participer à des webinars thématiques ou des moments d'échanges avec des coaches et des psychologues du travail directement par chat ou visio-conférence. En 2020, de nouvelles fiches ont été ajoutées à l'outil pour répondre à la crise sanitaire (instaurer des rituels anti-stress, savoir communiquer à distance, considérer le positif et bien d'autres). De plus, tout au long de cette période, Moodwork a proposé une conférence en ligne hebdomadaire, animée par des psychologues du travail et docteurs en psychologie, sur des thématiques liées au confinement et la crise sanitaire ainsi que des ateliers de psychologie positive.

##### MUTEX

MUTEX a mis en place en 2014 une commission qualité de vie au travail constituée de membres de la direction, de la commission santé, sécurité et conditions de travail (CSSCT), et de collaborateurs représentatifs des directions métiers et supports. Cette commission se réunit mensuellement et est chargée de la mise en œuvre des actions liées à la QVT : bien-être et santé, et propose des axes d'amélioration pour le bien vivre ensemble, des sujets issus des thématiques de l'enquête Great Place to Work ainsi que des sujets de fond comme les risques psychosociaux.

Une procédure sur le traitement des cas de harcèlement moral est en vigueur. Celle-ci sera revue en 2021 dans le cadre de la mise en place d'une procédure de prévention des risques psychosociaux.

Les travaux de MUTEX s'appuient sur des indicateurs et sont menés en coordination avec la commission qualité de vie au travail, la CSSCT, le médecin du travail et le psychologue du travail.

En 2020, une action de sensibilisation a été menée avec le soutien de la médecine du travail afin de sensibiliser les collaborateurs sur la bonne posture à adopter à son poste de travail. Des conférences en ligne sur les thématiques de la gestion du temps, l'hygiène de vie et un atelier de sophrologie ont également été organisés.

##### SMACL Assurances

SMACL Assurances dispose depuis 2012 d'un système de management santé et sécurité au travail (SMS), certifié OHSAS 18001 puis ISO 45001 efficace et adapté aux particularités de son métier d'assureur.

Dans le cadre de son accord d'entreprise qualité de vie au travail (QVT) portant sur la période 2019-2021, SMACL Assurances a mis en place un plan d'action avec notamment pour objectif de renforcer la sécurité et la protection des personnes, d'améliorer l'environnement de travail et de mieux appréhender l'activité et les charges de travail. Un bilan d'activité QVT complet est réalisé tous les ans puis présenté en CSSCT et en commission diversité et QVT.

Cette démarche qualité de vie au travail repose sur une politique prévention active des risques. Depuis 2014, une psychologue du travail assure une permanence tous les quinze jours pour les collaborateurs qui le souhaitent, l'entreprise prenant en charge les quatre premiers rendez-vous. Un poste de responsable QVT, puis un poste d'infirmier santé au travail ont été créés en 2018.

En 2020, dans le contexte du confinement, les collaborateurs ont pu bénéficier d'ateliers de sports en visio-conférence sur la pause déjeuner, d'ateliers sur la nutrition, d'une visio-conférence sur les troubles musculosquelettiques et l'ergonomie des postes de travail ainsi que sur la gestion de l'anxiété.

Par ailleurs, SMACL Assurances porte une attention toute particulière aux salariés en arrêt maladie de longue durée. L'entreprise propose, par courrier, une prise de contact au bout de soixante jours d'arrêt maladie. Cette procédure vise à maintenir le lien entre l'entreprise et le salarié absent pour maladie, lui communiquer des informations utiles liées à sa situation, lui proposer un soutien ou une écoute ainsi qu'anticiper et préparer son futur retour à son poste de travail.

#### Entités non obligées

##### VYV<sup>3</sup>

Les différentes entités de VYV<sup>3</sup>, dans le respect des différentes réglementations en la matière (obligation d'élaboration de document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), mènent des actions nombreuses et variées en faveur de la santé/sécurité au travail et de la prévention des risques psychosociaux, des accidents du travail et des risques professionnels.

Plusieurs entités ont choisi de désigner des référents spécialisés pour prendre en charge ces enjeux. A titre d'exemple la Mutualité Française Bourguignonne SSAM a créé un service prévention des risques professionnels en 2018 et un réseau d'animateurs prévention des risques professionnels chargés d'assurer, avec les directions d'établissements, la mise à jour des DUERP. De nombreuses actions de formation sont déployées pour ces animateurs qui ont ensuite la charge d'adapter les mesures appropriées sur leurs périmètres (formation gestes et postures, formation sauveteur secouriste du travail, formation sécurité incendie, formation gérer son stress, formation gestion des émotions en situation professionnelle).

Sur le terrain, afin de limiter les risques d'accidents de travail, les établissements VYV<sup>3</sup> investissent aussi en fonction de leurs besoins dans des services et des équipements destinés à améliorer les conditions d'exercice des professionnels : intervention d'ergonomes, kits de matériel ergonomique, aménagement des salles de pause du personnel, tables de change réglables en hauteur pour les personnels de la petite enfance...

Les différentes entités de VYV<sup>3</sup> sont également actives pour réduire au maximum les risques psychosociaux pour leurs salariés. Plusieurs ont déployé des enquêtes/baromètres permettant d'identifier leurs pistes d'action prioritaires. Sur le sujet spécifique du harcèlement, toutes les entités de VYV<sup>3</sup>, en conformité avec leurs obligations réglementaires, ont mis en place différentes mesures pour réduire les risques de harcèlement et protéger les salariés qui pourraient en être victimes. Des référents harcèlement ont été désignés dans la plupart des CSE des entités et différentes mesures d'information et de sensibilisation des collaborateurs et de formation des managers ont été déployées. Dans le cadre de son plan d'action contre le harcèlement moral et sexuel dans l'entreprise, Harmonie Médical Service a ainsi intégré un module « harcèlement » dans toutes ses formations de management, la Mutualité Française Ille-et-Vilaine a mis en place une procédure d'alerte pour les situations de harcèlement ainsi qu'une plateforme d'écoute psychologique pour les salariés victimes.

Parce que l'accompagnement des personnels constitue l'un des leviers principaux permettant de réduire les risques psychosociaux, plusieurs entités de VYV<sup>3</sup> proposent aux salariés des établissements des solutions en la matière (dispositifs d'écoute, groupes de parole). En 2020, ces dispositifs ont été renforcés à l'occasion de la crise sanitaire (numéro d'appel unique pour tous les professionnels de VYV<sup>3</sup>) et ont montré toute leur utilité pour prendre en compte les situations de travail particulièrement difficiles vécues par certains collaborateurs.

Enfin, pour améliorer plus généralement la qualité de vie au travail de leurs salariés, de nombreux établissements VYV<sup>3</sup> veillent à mettre en place des actions au bénéfice de ces derniers (sophrologie, activités sportives...).

#### RMA

Suite à l'élection du CSE de RMA en décembre 2019, un "comité santé sécurité conditions de travail" (CSSCT) a été créé. Il a pour mission d'analyser les accidents de travail, de remettre à jour le document unique d'évaluation des risques et de participer à la commission d'aménagement des postes. Une démarche systématique d'enquête à la suite d'un accident de travail a été mise en place en 2020. Toutefois, comme pour les autres activités du Livre II, le nombre d'accidents de travail a enregistré une forte baisse en 2020 du fait du confinement.

Pour répondre à la crise sanitaire, RMA a renforcé sa communication sur les dispositifs de soutien psychologique et social, disponibles pour tous les collaborateurs en libre accès. Lors du retour sur site des collaborateurs en septembre 2020, des ateliers d'échanges collectifs ont été menés afin de permettre une libération de la parole. Avec le reconfinement, des ateliers à distance de sophrologie, de yoga, de cohérence cardiaque et de psychologie positive ont été proposés en libre accès.

## ÉQUILIBRE VIE PRIVÉE VIE PROFESSIONNELLE

### Entités obligées

#### Harmonie Mutuelle

Depuis son premier accord d'entreprise en 2016, **Harmonie Mutuelle** s'est engagée à ce que l'organisation du travail, l'aménagement du travail ainsi que l'amplitude des horaires soient les plus compatibles possible avec les contraintes de la vie personnelle, et ce avec une attention particulière accordée à la parentalité. Le nouvel accord égalité professionnelle femmes/hommes prévoit à ce sujet une série de mesures concrètes :

- un « congé de parentalité » est offert aux collaborateurs. Ses dispositions vont plus loin que la loi actuelle sur le congé paternité (qui évoluera au 1<sup>er</sup> juillet 2021) et vise à encourager la présence du deuxième parent auprès de l'enfant ;
- les collaborateurs utilisant le congé parental voient leur ancienneté reprise à 100 % ;
- pour les salariés désirant dans ce cadre travailler à temps partiel, la mutuelle propose de cotiser sur la base d'un temps plein à la retraite, et ce, en finançant la part employeur.

Elles complètent plusieurs actions déjà en place. Pour les collaborateurs ayant de jeunes enfants, des berceaux sont réservés en crèches auprès du réseau VYV<sup>3</sup>, l'offreur de soins du groupe, et pour les plus grands, un accompagnement scolaire est proposé au travers d'un service d'aide aux devoirs en ligne assuré par un prestataire spécialisé.

Le contexte sanitaire a conduit Harmonie Mutuelle à renforcer ses dispositifs de télétravail, l'étendant à une forte majorité de collaborateurs. Pour faciliter la conciliation de la vie privée et de la vie professionnelle, les collaborateurs ont été autorisés à aménager leurs horaires de travail avec leur obligations personnelles, dont la garde d'enfant. Parmi la population éligible au dispositif de télétravail lié à l'accord d'entreprise datant de 2017, 36 % des collaborateurs bénéficient du télétravail, soit plus que l'objectif fixé de 30 %. Par ailleurs, 4 600 collaborateurs sont en capacité de travailler à distance depuis fin mars 2020.

Concernant les actions de solidarité et de santé, Harmonie Mutuelle octroie des jours supplémentaires « enfants malades » pour les parents ayant des enfants en situation de handicap et a mis en place en 2017 une plateforme d'échange « La santé des aidants » destinée aux collaborateurs. Les salariés sont aussi eux-mêmes acteurs de la politique sociale et solidaire. En effet, chacun d'eux a la possibilité de donner des jours de RTT à l'un de ses collègues aidant familial.

#### MGEN

Le Groupe **MGEN** a également mis en place une série d'actions pour favoriser l'équilibre vie privée et vie professionnelle de ses salariés. Elle est signataire depuis 2017 d'un accord relatif à l'organisation et à l'aménagement des déplacements professionnels et du temps de travail. Un accord QVT, en cours de négociation, intègre des dispositifs autour des équilibres des temps de vie professionnels et personnels des collaborateurs : télétravail, droit à la déconnexion...

En 2020, deux nouveaux accords ont été signés avec les partenaires sociaux :

- un protocole d'accord relatif au droit à la déconnexion au sein du Groupe MGEN (22/09/2020) ;
- un protocole d'accord relatif à la mise en œuvre du télétravail au sein de MGEN Union, la fondation MGEN pour la santé publique et MGEN Technologies.

Le Groupe MGEN a déployé également massivement le télétravail en 2020 dès le premier confinement. Dans une logique de dialogue avec les partenaires sociaux, un accord prévoyant des mesures exceptionnelles a été signé en juin 2020 à ce sujet.

Ces différents accords identifient les collaborateurs et les managers comme co-responsables de l'organisation du travail, et donc du déploiement du télétravail.

Le Groupe MGEN est par ailleurs signataire de la Charte de la parentalité en entreprise.

#### MNT

En juillet 2020, la direction de la **MNT** a mis en place un plan d'action relatif à l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes qui prévoit, entre autres, des mesures visant à favoriser l'articulation entre l'activité professionnelle et la vie personnelle, avec des mesures spécifiques vis-à-vis des collaborateurs parents. Les collaborateurs bénéficient ainsi :

- d'un accès aux chèques emploi service universel (CESU) dès six mois d'ancienneté. Ceux-ci sont financés par la MNT à hauteur de 30 % et jusqu'à une limite de 800 euros par an,
- d'un service gratuit de soutien scolaire en ligne personnalisé ("Prof express"),
- d'un aménagement des horaires pour l'exercice des responsabilités scolaires (rentrées des classes, réunions de parents d'élèves).

La MNT favorise le télétravail et a signé une charte à durée indéterminée en 2019.

#### MUTEX

**MUTEX** a signé un accord d'entreprise en 2018 comportant plusieurs dispositions relatives à la qualité de vie au travail, telles que « l'aménagement des espaces de travail », « les réorganisations et la qualité de vie au travail » et les « dispositions sur la déconnexion ». Par ailleurs, l'avenant n°5 à l'accord sur la durée du temps de travail, conclu en 2019, a pour objectif d'améliorer l'équilibre vie personnelle/vie professionnelle à travers l'élargissement des plages variables, le rappel des temps de repos ou encore la définition de la notion de « charge de travail raisonnable ». Une première ébauche sur le suivi des déconnexions a été entreprise via des suivis statistiques. Celle-ci devra être poursuivie en 2021.

La Charte télétravail en vigueur devrait être renégociée en 2021. Depuis son entrée, le nombre de télétravailleurs s'est considérablement accru (passant de moins de 70 collaborateurs à plus de 360).

#### SMACL Assurances

Signé en 2019, l'accord d'entreprise qualité de vie au travail & diversité s'applique à l'ensemble des salariés de **SMACL Assurances** et vise, entre autres, à l'amélioration de l'environnement de travail, de l'appréhension de l'activité et des charges de travail.

L'accord d'entreprise sur le temps de travail prévoit des mesures

en faveur des salariés pour leur permettre de concilier travail et vie personnelle. La durée hebdomadaire de travail est fixée à 34h que les salariés peuvent aménager au choix selon quatre formules (6h48/jour sur 5 jours, 7h/jour sur 5 jours avec 6 jours de congés supplémentaires, 8h30/jour sur 4 jours ou 7h40/jour sur 4 jours plus ½ journée à 3h20). Les salariés bénéficient aussi d'une mobilité des horaires qui se traduit par des plages horaires de travail fixes et mobiles.

Par ailleurs, **SMACL Assurances** a mis en place un dispositif de compte épargne temps (CET) afin de permettre à chaque salarié qui le désire, de cumuler des droits à congé rémunéré.

Pour accompagner les collaborateurs dans la parentalité, l'entreprise offre des journées au-delà du cadre légal (jours de congés, jours enfants malades, congés maternité et paternité notamment). En 2019, une phase de test a permis d'évaluer la mise en place du télétravail dans l'entreprise. La crise sanitaire a amené à l'élargissement de ce test, auparavant limité à une centaine de collaborateurs. Un accord d'entreprise sur ce sujet est en cours de négociation pour déploiement sur 2021.

### Entités non obligées

#### VYV<sup>3</sup>

En dehors des établissements, la crise de la Covid-19 a amené certains personnels des entités de **VYV<sup>3</sup>** à mettre en place des pratiques de télétravail. Afin de garantir dans ce contexte un bon équilibre vie professionnelle/vie privée, différents accords ont été conclus au niveau de l'union faitière et dans la majorité des entités de **VYV<sup>3</sup>** pour encadrer les pratiques de télétravail et garantir des droits à la déconnexion.

#### RMA

**RMA** est signataire de la charte de la parentalité et accorde une grande importance à la mise en œuvre de sa charte de déconnexion. Des nombreux dispositifs de flexibilité et de repos existent au sein de l'entreprise afin de faciliter la conciliation des deux temps de vie aux salariés. Des communications régulières sont mises en place pour rappeler l'importance de l'équilibre vie personnelle et professionnelle, tant vis-à-vis des salariés que des managers de proximité. La charge de travail qui peut impacter cet équilibre est abordée dans le cadre des entretiens au moins biannuels.

En 2020, **RMA** a revu son accord télétravail, qui est désormais généralisé. Ainsi, depuis octobre 2020, tout salarié peut accéder au télétravail régulier (2 jours par semaine) ou occasionnel (45 jours par an).

Dans le cadre du déploiement du télétravail, un forfait de 200€ a été mis en place pour permettre à chaque salarié de bien équiper son espace de travail à domicile.

Dès janvier 2021, les collaborateurs pourront bénéficier d'un congé paternité de 45 jours, contre seulement 11 prévus par la réglementation. 📌



# Rechercher un impact positif sur les territoires

## Ancrage territorial et empreinte sociale

### Définition 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 du 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, allant ainsi à l'encontre de la promesse mutualiste.

### Présentation des politiques et plans d'action du groupe

Les différentes entités du Groupe VYV se caractérisent par une présence renforcée sur le territoire français avec des établissements sur l'ensemble de la métropole et des DOM-TOM, ce qui favorise le développement de l'emploi local. En effet, les entités du groupe emploient environ 45 000 collaborateurs, et certains sites (ceux de VYV<sup>3</sup> en particulier) contribuent de manière déterminante à l'emploi et à l'économie locale. Outre cette contribution économique, le Groupe VYV s'efforce d'améliorer chaque jour son empreinte territoriale par des événements favorisant l'écoute des militants et adhérents des territoires, par une politique d'achats responsables et par des partenariats porteurs de sens.

Pour renforcer l'ancrage territorial du groupe et la vitalité démocratique, une série d'événements intitulée « les interrégionales » a eu lieu en 2020 (cf. chapitre ancrage territorial). Ces rencontres ont eu pour but de rassembler élus, collaborateurs et militants des entités du groupe par grandes régions afin de coconstruire des solutions permettant de répondre à différentes problématiques (ex : comment renforcer de la proximité avec les adhérents, constituer un réseau de distribution commun, favoriser l'accès au logement...). Quatre rencontres interrégionales se sont tenues en février. Celles-ci ont réuni 1 500 participants à Reims, Bordeaux, Paris ainsi qu'en Martinique. Devant la situation sanitaire, quatre autres rencontres ont dû se dérouler en septembre dans un format distancié. Elles ont permis à 2 000 visiteurs uniques de participer aux groupes de travail de Tours, Nantes, Aix-en-Provence et Lyon.

Afin de concrétiser l'ensemble des idées et besoins qui ont émergé lors de ces rencontres, un séminaire, le « Festival des engagements » a été organisé début novembre. Il a rassemblé une centaine de personnes, choisies pour être les plus représentatives possible de la diversité des acteurs du groupe et des participants aux interrégionales. Les participants ont travaillé ensemble autour des thèmes basés sur la synthèse des séquences

précédentes, qui soulevaient notamment l'envie de "davantage faire ensemble dans les territoires". L'enjeu porte en 2021 sur le déploiement de cette dynamique dans les territoires afin que les acteurs de terrain soient les relais de cette mise en mouvement. Les territoires seront donc « invités à faire » autour des principaux thèmes ressortis de ce festival afin d'initier et/ou faire rayonner leurs initiatives avec l'appui du réseau des ambassadeurs du Groupe VYV.

L'empreinte sociale du groupe passe également par le développement d'une politique achats responsables.

En ce sens, les équipes achats de différentes entités ont été réunies fin 2017 pour former une direction des achats groupe, au service des structures qui le composent. Celle-ci couvre la quasi-totalité des achats des entités du Livre II ainsi que les achats mutualisables des entités du Livre III (notamment l'énergie, les impressions...). À contrario, l'achat de matériel médical est assuré par la direction des achats de VYV<sup>3</sup>, qui travaille en coordination avec la direction des achats groupe.

Dès 2019, la direction des achats a rédigé une procédure achats groupe incluant des pratiques responsables, notamment en matière éthique. Des critères extra-financiers ont également été intégrés dans les appels d'offres, portant à date pour 5 ou 10 % de l'évaluation des réponses aux appels d'offres et une plateforme e-attestation permet de piloter la conformité des partenaires.

Ces pratiques responsables ont été renforcées en 2020 avec le déploiement de la politique achats groupe. Cette politique a fait l'objet d'une co-construction avec un grand nombre d'interlocuteurs internes (environ 200 répondants) et a été validée par les instances internes en septembre 2020. Elle est accompagnée d'une charte achats, qui résume les principaux engagements du groupe et de ses fournisseurs. →

La politique rappelle notamment que l'éthique, la conformité et les achats responsables sont des incontournables et prévoit un déploiement progressif d'actions en la matière entre 2020 et 2025. Dans ce cadre, des critères développement durable seront progressivement inclus aux appels d'offres, en concertation avec la direction du développement durable, afin que ceux-ci soient les plus pertinents possible. 2021 marquera le déploiement de la politique achats notamment grâce :

- à une formation e-learning conçue en 2020. Elle sera obligatoire pour environ 5 000 salariés du groupe afin de faire connaître la politique et les procédures achats ;
- au déploiement de la charte achats auprès des fournisseurs qui a été débutée en 2020.

Le groupe étudiera également la pertinence d'adopter un label pour valoriser la démarche achats responsables. Par ailleurs, le groupe continuera en 2021 à déployer progressivement des défibrillateurs automatisés externes (DAE) sur ses sites. Dans le cadre de cette action, la performance à l'achat, assurée grâce à la centralisation des besoins, sera réinvestie dans l'équipement de sites ne disposant pas d'obligation d'installations de DAE.

Finalement, le Groupe VYV mène de nombreux partenariats à portée nationale, qu'ils touchent à des sujets comme la santé, l'habitat, le numérique ou bien encore les objectifs de développement durable. Sur ce dernier point, la direction du développement du Groupe VYV anime depuis 2019 un partenariat avec le festival de cinéma Le Temps Presse. À travers une compétition de court-métrages et de films internationaux, Le Temps Presse promeut un cinéma citoyen pour sensibiliser un large public aux objectifs de développement durable. Dans le cadre de ce partenariat, le Groupe VYV a organisé avec le Temps Presse des « ciné-débats » pour sensibiliser les collaborateurs et les élus du groupe aux thèmes de la politique développement durable VYV. Ces événements ont rassemblé plus d'une centaine de participants autour de Marc Obéron, fondateur du Temps Presse et d'invités inspirants. Deux « ciné-débats » sont programmés pour 2021.

## Indicateurs clés de performance

### Nombre total de réunions inter militantes organisées par un ambassadeur du Groupe VYV au cours de l'année

GROUPE VYV	
2019	5
2020	15

36 rencontres prévues ont dû être reportées en 2020 du fait de la crise sanitaire. Des rencontres en distanciel ont commencé à être déployées durant l'année et seront également organisées en 2021. Les nominations des ambassadeurs ayant eu lieu courant 2019, il est normal que le nombre de réunions inter militantes augmentent entre 2019 et 2020.

## Illustration par les pratiques des entités constitutives du groupe



### ANCRAGE TERRITORIAL

#### Entités obligées

##### Harmonie Mutuelle

L'ancrage local d'Harmonie Mutuelle vise à maintenir des pôles d'activités et de compétences importants sur les territoires historiques. Il participe également au maintien et au développement de l'emploi local.

En plus du volet emploi, Harmonie Mutuelle participe à l'économie locale en s'appuyant sur des partenaires de proximité (fournisseurs et entreprises), y compris des entreprises du secteur adapté et protégé pour tout programme d'aménagement ou de maintenance des locaux administratifs et commerciaux dans ses six régions managériales.

La contribution de la mutuelle aux territoires où elle est présente s'illustre également par les partenariats locaux mis en place et par ses relations 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.

A travers le fonds Harmonie Mutuelle emplois France, créé en 2019, Harmonie Mutuelle accompagne de manière préférentielle des entreprises françaises qui répondent à trois critères : le maintien et la création d'emplois pérennes et de qualité, la mise en place d'une politique sociale et la définition d'objectifs de développement durable. L'intention du fonds est de générer un impact social positif et mesurable concernant l'emploi dans les territoires et de renforcer la place d'Harmonie Mutuelle au sein de son tissu économique local. Le fonds est constitué d'une poche cotée de 130 M€, gérée par une société de gestion, et d'une poche non cotée de 70 M€ visant spécifiquement les PME/ETI françaises. Harmonie Mutuelle a défini des objectifs en lien avec la poche non cotée pour une couverture de toutes les régions de France.

#### MGEN

L'ancrage territorial de la MGEN s'exprime à travers ses 102 sections départementales sur le territoire français. Cette présence a été renforcée à travers la récente organisation faitière en 16 régions, qui a permis de fortifier ce maillage territorial et d'accroître les synergies locales.

Cette implantation locale est consolidée par l'ensemble des autres implantations MGEN, liées à la diversité de ses activités : 60 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. Les établissements sont répartis sur l'ensemble du territoire, y compris les départements et régions d'outre-mer (DROM).

La MGEN travaille avec les acteurs locaux à travers des partenariats, qui peuvent être soit gérés au niveau du groupe MGEN, soit au niveau local ainsi que par des projets d'innovation sociale.

Le dispositif de contribution de la MGEN à l'innovation sociale a été créé au début de l'année 2019, notamment grâce à la formation des délégués aux projets d'innovation sociale depuis plusieurs années. Il a été proposé aux régions de s'engager, sur la base du volontariat, dans le recensement et le soutien à des projets d'innovation sociale existants sur leur territoire. Suite à cet appel, sept régions se sont engagées et ont participé à un séminaire collectif pour partager une définition commune de l'innovation sociale et concevoir une méthodologie d'action. Malgré la crise sanitaire, la majorité des régions a continué le travail pour soutenir les projets recensés. Par exemple, un projet d'accompagnement de jeunes aidants a été soutenu à travers des actions de mises en réseau pour l'association Jade et le groupe de recherche Jaid. Par ailleurs, le travail d'accompagnement en tant que rapporteur d'expérience et partie prenante sur un projet de Pollinarium Sentinelle® s'est poursuivi. Un Pollinarium Sentinelle® est un jardin et outil thérapeutique d'information pour les allergiques aux pollens et les professionnels de santé qui permet d'éviter la surmédication et l'amélioration du parcours de soin des personnes allergiques.

Pour identifier et valoriser l'intégralité des actions d'innovation sociale menées par la MGEN, un outil de veille territoriale sera mis à disposition des régions, permettant de cartographier les initiatives et d'identifier les bonnes pratiques locales.

Plus globalement la MGEN est engagée sur les territoires dans la dynamique de l'économie sociale et solidaire (ESS) notamment à travers les représentations dans les chambres régionales de l'économie sociale et solidaire (CRESS) et notre participation au prix du mois de l'ESS.

#### MNT

L'ancrage territorial de la MNT se concrétise à travers ses cent points de contacts en métropole et dans les zones ultramarines. Ce réseau lui permet, à travers ses responsables de développement, de proposer ses prestations sur l'ensemble du territoire, y compris dans les zones rurales ou péri-urbaines. Le réseau de militants actifs de la MNT est également un atout pour la contribution aux causes territoriales. En effet, ces militants sensibilisent les décideurs publics aux enjeux de santé au travail dans les collectivités et défendent ainsi les intérêts des agents territoriaux qu'ils représentent.

Par ailleurs, l'ancrage territorial de la MNT lui a permis de participer, en tant que partenaire majeur, à une étude réalisée en octobre 2020 par la Fabrique Spinoza intitulée "Pour une fonction publique heureuse". Elle a permis de mettre en évidence le déficit de popularité de la fonction publique, entretenu par de nombreux préjugés. Cette étude met également en exergue des agents de la fonction publique en recherche de sens et de reconnaissance mais qui déploient, à titre individuel et au niveau de leurs organisations, des trésors d'inventivité et de créativité pour remettre le bonheur au cœur de leur quotidien.

En 2020, la MNT a renforcé son engagement dans les collectivités et auprès des agents, en lançant son fonds de dotation, le Fonds MNT, axé sur l'innovation dans les services publics locaux.

1 - l'Institut des risques industriels, assurantiels et financiers

#### MUTEX

Dans le cadre de l'accompagnement des collaborateurs en situation de handicap et notamment de l'aménagement du poste de travail ergonomique, MUTEX a travaillé avec un prestataire local, basé à Châtillon, à proximité du siège social de MUTEX, aussi bien pour les aménagements adaptés sur site que pour des installations au domicile des collaborateurs en télétravail.

#### SMACL Assurances

SMACL Assurances apporte son soutien à l'emploi sur son territoire à travers plusieurs actions. Elle participe notamment aux salons de l'emploi sur le bassin Niortais ou à la mise en place de partenariats avec des écoles et universités locales (université de Poitiers IRIAF<sup>1</sup>). SMACL Assurances a également signé en 2019 une convention de partenariat avec le lycée de la Venise Verte à Niort et le Greta Poitou-Charentes.

SMACL Assurances participe également à différentes manifestations territoriales (congrès, forums, études, salon des maires, Territorialis...). Ses élus, issus de son sociétariat et très investis sur les territoires, ainsi que son réseau d'inspecteurs, ses intervenants..., sont en relation permanente avec les acteurs locaux (collectivités, entreprises et associations). Il s'agit d'être à leurs côtés pour les alerter sur les risques existants ou émergents, pour les accompagner dans la mise en place de solutions assurantielles adaptées ainsi que lors de la survenance de sinistres.

#### Entités non obligées

##### VYV<sup>3</sup>

L'offre de soins et de services portée par les 1 400 établissements du Groupe VYV et par ses sièges régionaux contribue significativement au dynamisme de la vie locale au travers d'emplois pour la plupart non délocalisables. Dans plusieurs zones géographiques (notamment les villes d'Angers ou de Dijon), VYV<sup>3</sup> compte parmi les principaux employeurs. Ailleurs, ses implantations dans des zones urbaines, périurbaines, rurales comme dans certains « déserts médicaux » améliorent l'accès aux soins des habitants. Sur tous ces territoires, les entités de VYV<sup>3</sup> entretiennent des relations étroites avec les tissus politiques, économiques et sociaux, leurs autorités de tutelles, leurs financeurs et construisent souvent avec eux des projets répondant aux besoins des territoires en même temps qu'à de nouveaux besoins de santé.

Illustrant cette dynamique, le concept Vill'âge Bleu en Bourgogne ou encore la résidence Ekip'Âge dans les Côtes-d'Armor, proposent des habitats accompagnés qui permettent à des personnes âgées autonomes souhaitant rester à domicile de vivre dans une résidence adaptée au vieillissement et bénéficiant d'une animation et de prestations de mieux-vivre. Ces logements, attribués sur critères sociaux de ressources, sont situés volontairement proches des centres villes et de nombreux commerces pour que les aînés puissent continuer à profiter de tous les services mis en place par la municipalité et contribuer ainsi à l'activité des cœurs de ville.



Au-delà de leur contribution à l'emploi et à la vie économique, les établissements VYV<sup>3</sup> participent aussi au dynamisme de la vie sociale et citoyenne locale. Au travers de différentes actions menées avec les acteurs locaux, ils créent du lien social et intergénérationnel entre les résidents, les patients, et les autres habitants tant en leurs murs qu'en dehors. Les exemples sont variés : partenariats autour de l'art et de la culture (art thérapie, jardins thérapeutiques...), expositions des œuvres et productions des patients et résidents, conventions avec des écoles/collèges pour promouvoir des rencontres d'échange thématiques...

Cette logique consistant à faire des établissements VYV<sup>3</sup> des lieux de rencontres donne aussi naissance aux projets intergénérationnels. Ainsi, sur un même site à Angers, l'Ehpad connecté « Les Noisetiers » (VYV<sup>3</sup> Pays de la Loire), le centre maternel « L'Ilot Familles » et la micro-crèche « Les Lucioles » organisent dans des salles d'activités communes des temps de partage et des animations ou des échanges entre les professionnels. L'Ehpad peut aussi accueillir des jeunes parents du centre maternel en formation ou en insertion, ou permettre à des jeunes parents en difficulté sociale de créer du lien de grand-parentalité.

#### RMA

RMA répond aux nombreuses sollicitations pour partager son modèle avec des acteurs locaux de l'emploi (Pôle emploi, mission handicap) et le monde universitaire (Audencia, université de Nantes). En complément, RMA adhère à l'association du Club des Marguerites qui représente l'ensemble des structures de relation clients ainsi qu'à l'association Réseau des entreprises verticales (REV) afin d'échanger avec le tissu économique local.

Dans le cadre de son implantation et de son projet immobilier d'agrandissement, RMA échange régulièrement avec la commune, le pôle économique de la Sèvre et Nantes Métropole.

### PARTENARIATS, SOLIDARITÉ ET MÉCÉNAT

#### Entités obligées

##### Harmonie Mutuelle

Harmonie Mutuelle développe de nombreuses actions de solidarité sur l'ensemble du territoire national, qu'elles s'inscrivent ou non dans le cadre d'un partenariat. Les actions solidaires peuvent être menées au niveau local comme au niveau national. Dans ce dernier cas, un outil permet le suivi des sollicitations et des conventions de partenariats.

La fondation d'entreprise Harmonie Mutuelle accompagne des projets innovants afin de favoriser l'inclusion sociale des jeunes de 14 à 25 ans et plus globalement leur bien-être. Elle possède un budget annuel dédié aux projets de 700 000€. La fondation a notamment soutenu cette année les projets d'Enactus France, une entreprise sociale experte de la pédagogie expérientielle et de l'engagement ; la fondation La Main à la Pâte, qui anime un réseau national et international pour diffuser des pédagogies scientifiques attractives à l'école et au collège ; ainsi qu'Amiens For Youth qui vise à valoriser les actions menées suite au choix de la ville d'Amiens comme capitale européenne de la jeunesse pour l'année 2020. Harmonie Mutuelle s'engage par ailleurs en faveur de la jeunesse dans le cadre d'un partenariat avec l'Institut de l'engagement.

Parmi les autres partenariats marquants menés au niveau national, Harmonie Mutuelle anime des actions locales avec Habitat et Humanisme, aide l'APESA et 60 000 rebonds pour accompagner les entrepreneurs rencontrant des difficultés de toute nature et soutient ATD Quart Monde dans le cadre de la journée internationale pour l'élimination de la misère.

Dans le cadre du premier confinement, Harmonie Mutuelle a procédé à des dons de masques à des foyers de jeunes travailleurs et a apporté une aide financière à la Break Poverty Foundation dans le cadre de son opération 10 000 PC.

#### MGEN

Le Groupe MGEN entretient de très nombreux partenariats en cohérence avec son engagement mutualiste. Le conseil d'administration du Groupe MGEN a fixé six priorités nationales pour structurer l'action partenariale. Quatre sont liées aux champs affinitaires de MGEN : éducation, formation et culture ; écologie, environnement et développement durable ; prévention santé et sports santé ; recherches et innovations médicales, scientifiques, sociales et sociétales. Deux concernent les valeurs : citoyenneté, laïcité et lutte contre toutes formes de discriminations ; solidarités.

Dans le domaine de la culture, la MGEN a notamment soutenu en 2020 l'exposition exceptionnelle "Divas arabes" pour rendre hommage aux figures de légende de l'âge d'or de la musique et du cinéma arabe.

Pour promouvoir la citoyenneté et développer le débat démocratique, les expositions de Cartooning For Peace ont continué à être soutenues, le prix Ilan Halimi de la délégation interministérielle à la lutte contre le racisme, l'antisémitisme et la haine anti-LGBT (DILCRAH) bénéficie également d'une aide depuis 2019. La MGEN accompagne un programme de lutte contre le déclassement des populations des territoires ruraux en mobilisant des jeunes (Insite) ainsi que la Fondation des femmes.

Conjuguant les valeurs de l'école républicaine et l'engagement solidaire international, Solidarité laïque s'appuie, depuis ses débuts, sur l'engagement de la MGEN. Le groupe est également un partenaire essentiel du Label « Agir ensemble » qui fédère des territoires volontaires (universités, grandes écoles, crous, collectivités) pour développer des actions locales en faveur de campus durables dans des villes durables. Concernant les établissements scolaires de maternelle, du primaire et du secondaire, la MGEN est partenaire d'Eco-Ecole. L'Economie sociale partenaire de l'école de la république (ESPER), est aussi une association partenaire de la MGEN, engagée pour la promotion à l'économie sociale et solidaire.

À travers de nombreux partenariats, les thématiques liées à la santé et à la prévention sont largement abordées, y compris la prévention des risques routiers grâce aux travaux de la Fondation de la route (cf. chapitre prévention). Fondée en 1956, ADOSEN – prévention santé MGEN est une association de loi 1901 agréée par le ministère de l'Éducation nationale. Elle agit auprès de la communauté éducative au service du bien-être des élèves autour des sujets de santé, citoyenneté et solidarité.

La crise sanitaire a été l'occasion pour le Groupe MGEN, ses collaborateurs et ses militants de mener de nombreuses actions de solidarité. Par exemple, près de 40 salariés volontaires ont intégré depuis début octobre les brigades sanitaires de la Caisse

nationale d'assurance maladie pour aider à l'identification des cas contacts et un dispositif exceptionnel a été mis en place en juin 2020 pour permettre aux salariés qui le souhaitent de faire don de jours de repos (congés, RTT...) à leurs collègues professionnels de santé. Les matières premières permettant à près de 1 000 imprimeurs 3D de fabriquer des masques ont été mises à disposition des services hospitaliers et la MGEN a soutenu la Fondation université Grenoble Alpes dans un programme de recherche d'urgence pour étudier les biomarqueurs Covid-19. Depuis les premiers jours de la crise sanitaire, les établissements de santé MGEN jouent leur rôle de soutien au service public en s'inscrivant dans les filières de prises en charge des patients en appui des hôpitaux publics. Dans ce cadre, une dizaine de lits de médecine physique et de réadaptation (MPR) a été transféré des hôpitaux civils de Colmar vers l'établissement de Trois Epis.

#### MNT

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, comme par exemple la promotion d'actions de prévention pour la santé. Par ailleurs, l'observatoire MNT, anciennement observatoire social territorial (OST) éclaire depuis dix ans les réflexions des décideurs territoriaux. Sa vocation est de proposer une approche innovante des problématiques de santé au travail des acteurs territoriaux au travers d'études et de recherches sur l'environnement social.

La plateforme MNT Mobiliz donne les moyens nécessaires aux militants pour renseigner et localiser les actions qu'ils mènent sur le territoire et ainsi permettre aux salariés, élus, adhérents volontaires de rejoindre ces actions.

Plusieurs initiatives locales ont pu être portées en 2020 à travers la plateforme, notamment une action avec l'association Paris en compagnie, afin de favoriser la mobilité des aînés et lutter contre leur isolement à travers des moments partagés ainsi que le lancement d'un calendrier de l'avent pour les plus démunis, s'inspirant du mouvement « Boîtes de Noël ».

La solidarité lors du premier confinement (cf. chapitre Être utile à tous) s'est illustrée en interne auprès des collaborateurs par une invitation à assurer un accueil téléphonique grâce à l'opération « Croix-Rouge chez vous », le service téléphonique de conciergerie solidaire destiné aux personnes fragiles en situation de confinement.

#### MUTEX

Comme évoqué précédemment, MUTEX a travaillé avec un prestataire local, basé à Châtillon, à proximité de son siège social, aussi bien pour les aménagements adaptés sur site que pour des installations au domicile des collaborateurs en télétravail.

#### SMACL Assurances

SMACL Assurances anime différents partenariats proches de son cœur de métier. Ils visent notamment :

- le monde académique avec le soutien à l'Association universitaire pour le rayonnement de l'assurance (AURA), l'Institut des risques industriels, assurantiels et financiers (IRIAF) ainsi que différents partenariats avec des lycées (cf. sous chapitre attractivité) ;

- les élus territoriaux à travers des conventions et/ou la participation aux travaux de Mairie 2000, de l'Association des maires de France, de l'Association des maires ruraux de France, Villes de France et de l'Association des communautés de France ;
- les associations de fonctionnaires territoriaux : syndicat national des directeurs généraux des collectivités territoriales, association des administrateurs territoriaux, association des ingénieurs territoriaux, association des techniciens territoriaux de France ;
- le monde associatif : réseau national des maisons des associations, les chambres régionales de l'économie sociale et solidaire (CRESS)...
- le monde des entreprises (Entreprises publiques locales).

L'observatoire SMACL des risques de la vie territoriale et associative, créé en partenariat avec des associations d'élus locaux et de fonctionnaires territoriaux, analyse dans une approche préventive l'évolution des risques juridiques encourus par les collectivités territoriales et les associations. Cette structure diffuse ces informations auprès des acteurs du territoire, organise un colloque annuel relatif à une problématique juridique et publie un rapport annuel présentant les dernières statistiques et jurisprudences pénales, constituant autant de moyens mis à disposition des acteurs de la vie territoriale.

Au niveau local, des partenariats existent notamment sur Niort avec différentes associations.

#### Entités non obligées

##### VYV<sup>3</sup>

Au sein de VYV<sup>3</sup> et de ses entités, les collaborateurs sont actifs pour faire vivre les valeurs de solidarité et d'engagement dans leurs métiers et leurs projets, mais aussi parfois au travers d'actions militantes supplémentaires.

Encouragées par l'accord GECPP, certaines entités de VYV<sup>3</sup> animent des dispositifs de bénévolat d'entreprise et de mécénat de compétence. L'association Mutualistes Sans Frontières, membre de VYV<sup>3</sup>, permet à des collaborateurs de différentes entités de VYV<sup>3</sup> d'intervenir en Afrique de l'Ouest pour distribuer du matériel médical, dépister, soigner et équiper plusieurs milliers d'enfants et de personnes âgées, mais aussi pour conseiller sur le sujet de la création et l'aménagement de structures locales médicales spécialisées, et former des équipes locales sur sept spécialités (dentaire, optique, audioprothèse, médecine, obstétrique, prévention et handicap).

À l'occasion de la crise sanitaire de 2020, une solidarité inter-métiers et inter-entités s'est spontanément organisée et a été accompagnée au sein de VYV<sup>3</sup> : support des opticiens et audioprothésistes aux personnels des Ehpad, mise en place d'un système interne de redéploiement du personnel volontaire momentanément sans activité sur d'autres établissements d'un territoire. Durant la crise sanitaire, une vingtaine d'établissements mutualistes d'accueil du jeune enfant sont restés ouverts pour accueillir les enfants des personnels prioritaires mobilisés dans les établissements de santé. Des spécialistes de la santé mentale ont également fourni conseil, écoute et soutien aux professionnels de terrain.

En plein cœur du confinement, les équipes non-soignantes ont aussi rejoint cette dynamique d'engagement solidaire. Dans le cadre d'un partenariat avec le Groupe VYV, certains collaborateurs de l'union faitière se sont mis à disposition de la Croix-Rouge pour passer des appels de convivialité et accompagner les personnes isolées (programme Croix Rouge chez vous).

#### RMA

Pour faire vivre la solidarité, RMA mène de nombreuses actions tout au long de l'année, que ce soit à travers des événements sportifs comme la course Odysée, l'organisation de collectes de sang ou de collectes de chaussures avec l'association "Toutes pompes dehors". RMA assure également du mécénat dans le cadre d'accords ou de partenariats, notamment avec SOS entrepreneur. Un budget dédié au mécénat a été validé pour 2021 et une gouvernance ad-hoc sera mise en place pour en assurer le pilotage au premier semestre 2021.

Les collaborateurs ayant un projet solidaire sont régulièrement invités à solliciter la DRH et le CSE afin de définir la meilleure façon de les aider, que ce soit à travers un financement, des dons de jours, l'implication d'autres collaborateurs de RMA. Si certaines actions n'ont pas pu être menées durant la crise sanitaire, RMA s'est montrée solidaire des structures de services à la personne présentes sur le terrain en leur proposant un soutien financier (à hauteur d'un quart du chiffre d'affaires réalisé en 2019 sur la période de confinement) et un accompagnement psychologique pour leurs salariés à travers une ligne d'écoute. Cette même ligne d'écoute a de nouveau été mise à disposition durant le second confinement.

Ces actions de solidarité complètent les différents partenariats de RMA en faveur de la lutte contre les discriminations et l'exclusion (FACE et NQT) et s'inscrivent pleinement dans la démarche RSE de l'entreprise.

#### ACHATS RESPONSABLES

Une majorité des achats des entités du Groupe VYV sont pilotés directement par la direction des achats groupe (cf. ci-dessus). Cependant, sur certains achats spécifiques ne faisant pas l'objet de mutualisation, on peut noter des pratiques promouvant des achats plus responsables.

#### Entités obligées

##### MGEN

Concernant les achats à la DSI du Groupe MGEN, il a été formalisé un processus de consultation des fournisseurs afin de garantir au mieux l'équité entre fournisseurs lors d'un appel d'offres. Une fois les fournisseurs sélectionnés, ceux-ci sont pilotés grâce à une cartographie des fournisseurs, mise à jour depuis 2018 dans le cadre de la certification ISO 20000/27001. En avance de phase sur les travaux menés par la direction de la communication groupe, la direction marketing MGEN a revu le catalogue des « goodies » afin d'assurer une plus grande cohérence avec les engagements de durabilité, notamment grâce à un sourcing progressivement recentré sur l'Europe. Dans le cadre du renouvellement du parc d'imprimantes, une soutenance était dédiée aux politiques RSE des répondants à l'appel d'offres. Dans le cadre de la gestion de la Covid-19, l'équipe achat du LIII MGEN a proposé une commande de blouses textiles lavables à la place de blouses jetables pour répondre à des problématiques d'approvisionnement.

#### Entités non obligées

##### VYV<sup>3</sup>

S'inscrivant dans les différents engagements de la politique d'achat responsable du Groupe VYV qu'elles ont contribué à construire en 2020, l'union VYV<sup>3</sup> et ses entités œuvrent pour des achats au service de l'économie locale.

La responsable nationale des achats VYV<sup>3</sup> anime une démarche visant à répondre aux besoins partagés des entités de l'union ou des filières métiers en vue d'une mutualisation. Elle s'appuie pour cela sur un réseau de référents et responsables achats dans les régions et entités, régulièrement réunis au sein d'un comité achat.

Selon les marchés adressés, des critères extra-financiers et des exigences en matière de provenance sont ajoutés dans le cadre des appels d'offres. Cette approche a notamment été choisie pour les contrats d'approvisionnement en matériaux pour les travaux d'aménagement des concepts optique, audio et dentaire, ou dans le référencement d'articles bio et de fabrication française pour le textile utilisé au sein de la filière petite enfance. Ces mêmes critères RSE et de provenance sont ensuite intégrés dans les grilles d'analyse des offres et pondérés en fonction des dossiers. En tant qu'adhérents au Groupement d'achat mutualiste (GAM), VYV<sup>3</sup> et toutes ses entités bénéficient également de ses pratiques d'achats responsables en ligne avec la politique d'achat responsable du Groupe VYV.

À leurs échelles, les entités membres de VYV<sup>3</sup> s'inscrivent aussi dans une logique d'achats responsables : recours au secteur protégé, tri et recyclage des déchets, produits éco-labellisés, sourcing France ou Europe, fabrication maison de certains produits (ex : liniment pour les changes enfants)...

En 2020, sur base d'expériences et de bonnes pratiques mises en œuvre au sein la Mutualité Française Centre Val de Loire, de la MGEN et de la Mutualité Française Bourguignonne-SSAM, des travaux de réflexion visant à formaliser un cadre pour une politique nutritionnelle VYV<sup>3</sup> en établissement médico-social ont été lancés. Avec comme objectif premier de lutter contre la dénutrition et ses conséquences pour les résidents. Cette démarche vise également à répondre aux exigences de la loi EGALIM et à encourager autant que possible le recours pour les achats alimentaires à des produits issus des circuits courts, des filières bio, ou limiter le recours à l'enrichissement artificiel.

Toute l'année 2020 a également vu la montée en puissance de la marque JUSTE. Lancée en 2019 par VYV<sup>3</sup> avec le réseau des opticiens et audioprothésistes mutualistes Ecouter Voir, cette marque optique propose des montures, labellisées d'Origine France Garantie, conjuguant innovation, qualité, éco-responsabilité et accessibilité. Leur fabrication dans le bassin d'Oyonnax à partir de matériaux écoresponsables a permis la création de plusieurs emplois locaux.

##### RMA

RMA dispose d'une charte éthique qui précise les critères de sélection des prestataires, en cohérence avec sa démarche RSE. La fiche d'identification prestataire/partenaire a été revue en 2020 pour intégrer des questions sur des thématiques RSE (ex : empreinte carbone, santé/sécurité au travail). Les réponses à ces questions viennent nourrir la réflexion de RMA sur l'intégration de critères de sélection liés aux engagements RSE des fournisseurs. ➤

## Réduction de l'empreinte environnementale

### Définition du risque

La maîtrise et la réduction de l'empreinte environnementale directe n'ont pas été retenues dans la cartographie des risques au regard des activités du Groupe VYV. La non-maîtrise de l'empreinte environnementale n'en demeure pas moins un risque qui peut être de nature économique (ex : hausse des dépenses liées aux consommations d'énergie), de nature financière (besoin d'investissements accrus pour mise en conformité des sites) ou réglementaire (gestion des déchets hospitaliers notamment). Le risque de pollution diffuse, bien que faible, ne peut par ailleurs être totalement écarté, notamment du fait de l'utilisation sur quelques sites de fluides frigorigènes.

### Présentation des politiques et plans d'action du groupe

Le Groupe VYV attache une attention particulière à la réduction de l'impact de ses activités sur l'environnement. En ce sens, un projet commun aux entités du groupe couvertes par la DPEF a été initié fin 2019. Son but est de réaliser un état des lieux exhaustif des pratiques mises en place, d'assurer la conformité des sites, d'anticiper de futures obligations réglementaires et de promouvoir des bonnes pratiques déjà existantes.

Le Groupe VYV s'est appuyé, dans le cadre de ces travaux, sur l'expertise d'un cabinet de conseil et un rapport complet marquant la fin de ce projet sera finalisé pour le courant du premier trimestre 2021.

Les premières conclusions pouvant être tirées montrent des pratiques et un état d'avancement inégal et un besoin pour l'UMG de devenir un véritable centre de coordination des enjeux environnementaux au niveau du groupe. Face à ce constat, des propositions d'engagements ont été présentées aux instances du groupe à la toute fin de l'année 2020. Si le besoin d'avancer sur les enjeux environnementaux fait consensus, les modalités pratiques de déploiement d'une véritable politique environnementale restent encore à déterminer du fait de la grande diversité des métiers et des structures au sein du Groupe VYV, plus particulièrement au sein des activités du Livre III.

Parmi les nombreux partenariats menés par le Groupe VYV et sa direction du développement durable (cf. ci-dessus), celui avec Cyclamed depuis 2019 est marqué par une forte dimension environnementale. L'enjeu principal de ce partenariat est de contribuer à la protection de la santé et de l'environnement par la gestion responsable des déchets des produits de santé (médicaments, appareillages, dispositifs médicaux électroniques, radiographies...), ainsi que l'observance des traitements prescrits. Le Groupe VYV s'engage à mettre en œuvre un dispositif de communication annuel ayant pour objectif de sensibiliser collaborateurs, élus, professionnels de santé et grand public au dispositif Cyclamed. Les articles de presse et les autres supports de communication réalisés sont ensuite diffusés à l'occasion de la semaine européenne de réduction des déchets.

### Indicateurs clés de performance

#### Consommations d'électricité des sites suivies par la direction des achats groupe, en MWH

	TOTAL ENTITÉS OBLIGÉES	TOTAL GROUPE VYV
2019	44 683	98 093
2020	44 035	94 080
Evolution en % vs 2019	-1,4 %	-4,1 %

#### Émissions de GES liées aux consommations d'électricité, en TeqCO2

	TOTAL ENTITÉS OBLIGÉES	TOTAL GROUPE VYV
2019	2 712,2	5 954,2
2020	2 637,7	5 635,4
Evolution en % vs 2019	-2,7 %	-5,4 %

Les consommations d'électricité ont enregistré une baisse de 1,4 % entre 2019 et 2020 sur les entités obligées. Cette baisse est plus marquée (-4,1 %) si l'on prend en compte l'ensemble des sites du groupe gérés par la direction des achats groupe dans lesquels on retrouve les sites de VYV<sup>3</sup> ayant fermé durant le premier confinement. Le mix électrique français ayant été en moyenne moins émetteur de gaz à effet de serre, les émissions de GES liées aux consommations d'électricité calculées selon la méthodologie « location-based » ont baissé plus rapidement que les consommations d'électricité. Les deux sites de SMACL Assurances et de MUTEX ne sont pas inclus dans ces tableaux car ils ne sont pas gérés par la direction des achats groupe (contre plus de 270 sites pour Harmonie Mutuelle par exemple). ➔

## Illustration par les pratiques des entités constitutives du groupe

### Entités obligées

#### Harmonie Mutuelle

Le pôle RSE d'**Harmonie Mutuelle** assure l'animation et le déploiement de la politique RSE de la mutuelle. L'équipe du pôle RSE travaille en coopération avec les élus de la commission RSE et empreinte mutualiste dont la nouvelle présidente est également membre du comex HM et de la commission développement durable du Groupe VYV. 70 % des membres élus qui la composent sont également élus relais au sein du réseau d'acteurs relais RSE. Ce réseau est quant à lui composé de 29 membres (18 acteurs relais RSE et 11 élus relais RSE), en charge de vérifier le bon déploiement de la politique sur l'ensemble du territoire. Dans certaines régions d'Harmonie Mutuelle, des comités RSE sont également régulièrement organisés pour établir les priorités au plus près des enjeux sociaux et environnementaux locaux.

En 2020, une direction « santé et écologie » a été créée. Elle doit notamment permettre à Harmonie Mutuelle d'aider ses adhérents et entreprises clientes à agir sur leurs déterminants de santé (alimentation, activité physique, relations sociales, logement, environnement...) pour contribuer à avoir un impact positif sur la société.

Les différents acteurs du développement durable mettent en place chaque année une feuille de route pour préparer les actions phares de l'année suivante. Reconnue depuis 2017 par le Label Engagé RSE niveau confirmé, la politique développement durable d'Harmonie Mutuelle inclut de nombreuses actions pour réduire son empreinte environnementale.

Dans le cadre de partenariats, la mutuelle organise des formations et des sensibilisations à destination de ces salariés et élus, notamment avec :

- le comité de développement durable en santé (C2DS) qui a permis à cinq collaborateurs du groupe d'être sensibilisés en novembre 2020 sur les enjeux de santé environnementale ;
- avec Mysézame qui propose une formation à distance pour découvrir les fondamentaux du business à impact, permettant en 2020 de suivre un cursus à soixante-sept étudiants ;
- la Fresque du climat sur le changement climatique, déployée auprès de vingt-huit relais RSE régions et métiers en 2020 ;
- le réseau environnement santé pour treize collaborateurs du site d'Angers sur les perturbateurs endocriniens.

Les nouveaux acteurs relais bénéficient également de formations pour leur permettre d'appréhender ce rôle dans de bonnes conditions.

Les efforts de formations sont complétés par des actions de sensibilisation auprès des adhérents (via notamment le numéro de septembre 2020 d'Essentiel santé magazine) ou des collaborateurs. Harmonie Mutuelle a également mis en place en 2020 un concours national sur l'environnement afin de valoriser les initiatives des grandes régions de la mutuelle. Celui-ci avait pour but d'identifier les bonnes pratiques déjà mises en place mais surtout de mettre en lumière les projets en cours de déploiement. Différents projets ont été récompensés, qu'ils portent sur le zéro plastique (région Atlantique), le numérique responsable (régions Ile-de-France, Centre, Hauts-de-France), la promotion

du vélo (région Bretagne Normandie), la réduction des déchets (région sud-Est) et la mobilité durable (région Sud-Ouest). Ces projets feront l'objet d'un suivi et d'une communication interne et externe afin de soutenir les collaborateurs dans ces initiatives.

Pour réduire la production de déchets sur ces sites, les collaborateurs sont équipés de mugs et de gourdes. Par ailleurs, la mutuelle a mené un travail de réduction des impressions et a optimisé son parc d'imprimantes, amenant à une réduction de moitié en cinq ans du nombre d'imprimantes achetées. La mutuelle utilise également le logiciel FollowMe, qui permet de limiter les erreurs d'impression et à chaque collaborateur de connaître le nombre d'impressions réalisées, à son niveau et au niveau de l'entreprise. La durée de vie des équipements informatiques a été rallongée, notamment par une révision des critères techniques d'achats afin de réduire la production de déchets électroniques. Harmonie Mutuelle souhaite lancer en 2021 un travail sur l'éco-conception de son code informatique.

La situation sanitaire a par ailleurs poussé Harmonie Mutuelle à déployer rapidement le télétravail et la démarche commencée il y a plusieurs années (cf. chapitre RH), permettant une réduction notable des déplacements avant même la crise. En 2019, le télétravail a permis de réduire les déplacements domicile-travail d'une distance totale estimée à 3,4 millions de kilomètres.

#### MGEN

La responsabilité sociétale d'entreprise est portée par la direction des ressources humaines et affaires générales du Groupe MGEN, dans une approche groupe transverse. Un tandem formé par une responsable salariée et une administratrice déléguée en assure la coordination, l'animation et le suivi.

Autour de ce binôme, plusieurs référents thématiques font vivre les engagements de la MGEN (ambassadeurs du numérique, référents ESS, référents handicap, chargés de mission régionaux prévention, référents de la vie militante) en lien avec les comités métiers et directions du siège. Le déploiement de la politique RSE s'appuie également sur les instances démocratiques nationales et locales.

De nombreux projets sont mis en œuvre au niveau local, par les différents sites relevant tant du Livre II que du Livre III.

Un accent sur la RSE est mis en place dans la formation des nouveaux délégués. Cette année, vingt-trois personnes ont ainsi pu suivre une formation de deux heures sur ces sujets. Tous les nouveaux collaborateurs bénéficient quant à eux d'une session de formation sur les valeurs de l'économie sociale et solidaire.

Les différents sites du Groupe MGEN assurent des actions de prévention et de tri des déchets. Les sites du Livre III sont particulièrement impactés par les exigences réglementaires de traitement des déchets médicaux. Pour réduire le gaspillage alimentaire, certains sites assurant un service de restauration collectif réalisent régulièrement des pesées. En fonction des types de déchets (médicaux, électroniques, déchet industriel banal, biodéchets), des partenariats peuvent être noués avec différents prestataires pour donner une seconde vie à un maximum de déchets. Pour réduire leur volume, une série d'actions a été mise en œuvre pour réduire l'impact de l'impression (livraison des enveloppes 100 % recyclés en rouleaux de 38 000 enveloppes au lieu de cartons

de 1 200 enveloppes, regroupements du courrier jusqu'à cinq feuilles par enveloppes, impression recto-verso, limitation du parc d'imprimantes...).

Le Groupe MGEN a mis en place sur les établissements de santé un suivi poussé des consommations d'énergie (électricité, gaz, fioul), d'eau ainsi que de la qualité de l'air tout en continuant d'investir en faveur d'un suivi plus fin de ces enjeux.

Ainsi, ces établissements seront bientôt équipés de sondes permettant d'évaluer la qualité de l'air à travers plusieurs paramètres (température, hygrométrie, CO<sub>2</sub>, COV).

La MGEN s'efforce de réduire ses consommations d'énergie et ses émissions de gaz à effet de serre. Des travaux ont été lancés en 2020 pour mettre à jour les bilans GES et les audits énergétiques sur l'ensemble du périmètre groupe. Leurs bilans complets seront disponibles début 2021. Un objectif d'éradication du fuel a permis de réduire notablement ces émissions de CO<sub>2</sub>. La direction de l'immobilier a mis en place un schéma directeur énergétique qui établit la stratégie du groupe pour atteindre une réduction des consommations de 40 %, conformément au décret tertiaire. Un contrat d'efficacité énergétique avec intéressement, des investissements et une meilleure maintenance ont permis une baisse de ces consommations de 24,5 % depuis 2010 sur les sites du Livre III. Concernant le siège, 26,23 % d'économies d'énergie ont été réalisées depuis 2010 alors que les effectifs MGEN ont fortement augmenté. Des économies d'énergie ont également eu lieu au niveau du datacenter de Nancy. Alors que le périmètre technique du datacenter a beaucoup augmenté depuis 2010, sa consommation électrique a baissé de 26 % grâce aux travaux/investissements engagés (changement de la climatisation, virtualisation des serveurs, remplacement des équipements énergivores...).

Le Groupe MGEN promeut également la mobilité douce et la réduction des émissions de GES par la promotion du télétravail (cf. chapitre RH). Différentes actions ont été lancées localement autour de cet enjeu de la mobilité (subvention pour l'achat de vélo ou d'une trottinette pour certains salariés à travers l'adhésion du datacenter de Nancy à NBTECH - Nancy Brabois Technopôle, mise en place de bornes de recharge pour voitures électriques ou hybrides ainsi qu'un espace de recharge pour les vélos électriques au siège...).

En 2021, un travail sera mené par MGEN pour réaliser un meilleur partage d'expériences et de bonnes pratiques en matière de RSE, créer plus de coordination entre les différentes entités, les sites et les experts métiers.

#### MNT

Les questions liées au développement durable et à la RSE sont traitées à la fois par le département communication interne et RSE ainsi que par le comité développement durable, composé de six élus et trois salariés, qui se réunit en moyenne une fois par trimestre. Ce comité a pour fonction de valider les grandes étapes de déploiement de la politique proposée par le département communication interne et RSE et d'en assurer le suivi. Pour impliquer les salariés sur ces enjeux, la MNT dispose également d'un comité de suivi opérationnel, composé d'une quinzaine de collaborateurs volontaires, et qui se réunit une fois par mois.

Ces collaborateurs, appelés ambassadeurs RSE ont pour fonction :

- de sensibiliser autour d'eux et d'incarner les valeurs RSE de l'entité au quotidien ;
- de favoriser la mise en œuvre d'actions concrètes RSE ;
- de participer au développement d'une culture de l'impact social en évaluant les actions RSE de la MNT ;
- d'incarner les valeurs d'engagement et de militantisme de la MNT.

Pour aller plus loin dans sa politique RSE, la MNT prévoit de mettre en place un reporting environnemental en 2021. Cependant, la mutuelle a d'ores et déjà mis en place toute une série d'actions pour réduire son empreinte environnementale notamment à travers la sensibilisation des collaborateurs sur différentes thématiques (zéro plastique, pollution numérique...) grâce à des campagnes de communication interne. Des livrets informatifs ont également été distribués aux collaborateurs pour que ceux-ci adoptent les bons gestes en matière de tri des déchets. Des mugs et couverts biodégradables sont en cours de distribution à tous les salariés pour réduire l'utilisation du plastique.

La MNT investit également dans des solutions techniques pour réduire son empreinte carbone et environnementale. Des éclairages LED sont progressivement mis en place sur tous les sites ainsi que des systèmes de climatisation moins énergivores. Au siège de la mutuelle, des robinets à détecteur infrarouge et des détecteurs de présence ont été installés.

La crise sanitaire de 2020 a poussé les collaborateurs à favoriser le vélo pour leurs déplacements. La MNT a souhaité accompagner cette transition vers les mobilités douces en rejoignant le Mouvement des employeurs à vélo ajouté (MEVA) pour sensibiliser les pouvoirs publics à l'intérêt de ce type de déplacement. La capacité de rangement des vélos dans les locaux du siège a également été augmentée.

Pour réduire la production de déchets, la MNT avait prévu en 2020 la mise en place du tri des capsules de café et de composteurs au siège. Ces actions, retardées du fait du contexte sanitaire, seront déployées en 2021.

#### MUTEX

Le correspondant RSE interne de **MUTEX** est en charge du déploiement des actions liées au développement durable au sein de cette entité, en travaillant avec les différentes directions de l'entreprise qui mettent en place des actions sur différents sujets (moyens généraux sur la réduction des consommations d'énergie et de l'empreinte carbone, direction financière pour la démarche ISR...). Les sujets liés au développement durable et à l'environnement sont régulièrement à l'ordre du jour des discussions avec les partenaires sociaux. Par ailleurs, un comité vert a été mis en place en 2018. Il a notamment permis de mettre en place le tri 5 flux et de définir des programmes horaires d'utilisation des installations (éclairage, climatisation...).

Le siège de MUTEX est certifié HQE « Très bon » en exploitation, limitant ainsi l'impact du site sur l'environnement. Le site est équipé de racks vélos pour favoriser les mobilités douces et de bornes de recharges pour véhicules électriques. Les salariés ont quasiment tous la possibilité de télétravailler. Ils sont incités à trier les déchets grâce à des points de tri à la place de poubelles de bureau individuelles.

MUTEX a également mis en place différentes actions pour réduire son empreinte environnementale : suppression des gobelets plastiques, robinets équipés de détecteur infrarouge, consignes de températures allant de 20 à 25°C...

### SMACL Assurances

Considérant le développement durable comme essentiel à la pérennité de la mutuelle, le conseil d'administration de **SMACL Assurances** a mis en place un comité « responsabilité sociétale d'entreprise et vie mutualiste », composé de membres du conseil d'administration, de mandataires mutualistes et présidé par monsieur Jean Auroux. Ce comité a pour principales missions d'apprécier et d'élever le niveau de responsabilité sociétale de la mutuelle, de s'assurer que son développement s'inscrit dans une démarche RSE et de veiller à la conformité de ses activités avec les valeurs mutualistes et éthiques de l'économie sociale et solidaire.

Le développement durable s'inscrit dans un dispositif d'amélioration continue, que ce soit sur le volet santé sécurité au travail ou sur les volets qualité et environnement. La démarche de SMACL Assurances est reconnue par les reconductions annuelles des certifications ISO 45001 (santé sécurité au travail ex-norme OHSAS 18001) et ISO 9001 (qualité) depuis 2012 ainsi que par la certification ISO 14001 (environnement) depuis 2011.

Un comité de pilotage annuel sur chacun de ces enjeux est organisé. Il est présidé par un membre de la direction générale et un représentant de la CSSCT y est invité. Par ailleurs, l'entreprise a mis en place un réseau de correspondants environnement, d'EPI (Equipier Première Intervention) et de SST (Sauveteur Secouriste au Travail) dans tous les départements ou directions afin d'assurer le déploiement des politiques et la remontée des bonnes pratiques. Au-delà de ces correspondants, une attention est portée à la sensibilisation des collaborateurs à travers l'organisation d'actions thématiques (speed dating covoiturage, ateliers de réalisation de nichoirs avec les enfants des salariés...). La crise sanitaire a toutefois empêché la tenue de tels événements en 2020, ceux-ci devant reprendre en 2021.

SMACL Assurances a mis en place des tableaux de suivi des consommations pour tous les consommables (eau, électricité, gaz, papier, toners...) mais suit également des indicateurs liés aux déplacements professionnels, à la production de déchets ou encore au nombre de courriers envoyés. En cas de consommations anormales d'eau ou d'électricité, des systèmes d'alertes permettent une identification rapide du problème et sa résolution rapide. Pour contribuer à réduire l'empreinte environnementale du siège, de nombreuses actions ont été mises en place. Quinze filières déchets existent et font l'objet d'un tri sur site grâce à des poubelles dédiées, les pelouses ne sont plus arrosées, un travail de réduction des impressions a été mené, les ordinateurs sont systématiquement éteints durant la nuit... Pour réduire l'empreinte carbone liée aux déplacements domicile-travail, le

covoiturage est favorisé et quatre bornes de recharges pour véhicules électriques ont été installées. Le télétravail est également proposé aux collaborateurs (cf. chapitre RH), qui peuvent également suivre des formations à l'éco-conduite.

SMACL Assurances complète cette démarche par une participation active à l'Agenda 21 de la ville de Niort et des partenariats avec une association et une entreprise d'insertion pour la gestion de ces déchets. Pour promouvoir la mobilité douce auprès de ces clients, une réduction de 5 % de la prime d'assurance automobile est accordée aux personnes physiques qui disposent d'un abonnement de transports en commun.

### Entités non obligées

#### VYV<sup>3</sup>

Prendre soin de l'environnement s'inscrit dans la continuité des engagements métiers de **VYV<sup>3</sup>**. En 2019 et 2020, l'union faitière et les entités de **VYV<sup>3</sup>** ont conduit, avec l'appui du Groupe **VYV** et d'une mission de conseil extérieur, un état des lieux de leurs pratiques remarquables et de leurs enjeux environnementaux ayant le plus d'impacts. Des ateliers collaboratifs menés sur six thèmes (dont trois propres à l'offre de soins et de services et portant sur les déchets médicaux, le gaspillage alimentaire et les achats) ont permis à des collaborateurs de **VYV<sup>3</sup>** d'élaborer des pistes d'action environnementales prioritaires.

Sans attendre les conclusions de cette mission, différentes actions ont déjà été lancées au niveau national. Par exemple, pour répondre aux nouveaux attendus réglementaires en matière d'efficacité énergétique du patrimoine (« décret tertiaire »), un groupe de travail a été lancé en 2020 avec des référents immobiliers des entités. En 2021, cette cellule va identifier et déployer toutes les mesures collectives pertinentes pour accompagner la mise en conformité des structures membres à cette nouvelle exigence. Autre exemple d'engagement national **VYV<sup>3</sup>** en matière environnementale, dans le cadre de la démarche d'achat, des exigences de performance écologique sont intégrées dans certains marchés passés. Ainsi, lors du renouvellement du contrat groupe d'achat d'énergie, une part d'énergie renouvelable (20 % du total des consommations) a été fixée.

Précédant ces démarches de l'union **VYV<sup>3</sup>**, plusieurs entités ont pris de longue date différentes mesures pour agir à leurs niveaux sur leurs impacts environnementaux.

La plupart des entités déploient des actions visant à réduire leurs déchets (principalement leurs déchets d'activités de soins à risques infectieux et biodéchets) et à lutter contre le gaspillage alimentaire (audits, formations, sensibilisation, partenariats et plans d'action de réduction déployés dans les restaurants). Plusieurs ont également établi leurs bilans carbone (BGES), mettent en place des suivis des consommations d'eau et d'énergie, et veillent à intégrer des exigences d'efficacité sur ces sujets dans leurs travaux de rénovations. En miroir des pratiques nationales, de nombreuses entités membres de **VYV<sup>3</sup>** imposent aussi des critères environnementaux dans leurs différents appels d'offres et contrats d'achats (performance énergétique des équipements, rejet de gaz à effet de serre des véhicules, produits alimentaires bio, écolabels pour des produits d'entretien...).

Certains établissements **VYV<sup>3</sup>** les plus récents atteignent des niveaux élevés de performance environnementale. C'est le cas par exemple de l'hôpital privé des Côtes d'Armor (HGO) conçu selon la norme bâtiment basse consommation. Sa consommation en énergie primaire, pour le chauffage, le refroidissement, la ventilation, la production d'eau chaude sanitaire, l'éclairage et les auxiliaires techniques (pompes...), est inférieure de 50 % à la consommation réglementaire.

Certaines filières métiers mettent également en place des actions plus ciblées sur leurs principaux enjeux environnementaux. Ainsi, Harmonie Ambulance, entité de **VYV<sup>3</sup>**, pratique de longue date l'optimisation et la mutualisation des transports sanitaires afin de limiter les consommations de carburant et les émissions de gaz à effet de serre.

Dans la filière optique, des montures de la marque JUSTE lancée en 2019 par **VYV<sup>3</sup>** avec le réseau des opticiens et audioprothésistes mutualistes Ecouter Voir sont composées de différents matériaux écoresponsables qui contribuent largement à réduire les impacts environnementaux de leur cycle de vie. Certaines paires sont construites en bio acétate (plastifiant d'origine végétale et sans pétrole) ou en poudre de coton et cellulose de bois.

Également très attentives au bien-être présent et futur des enfants, les crèches du réseau Main dans la Main s'engagent en matière de santé environnementale. En pays de la Loire, elles ont été récompensées par le label « Agir pour un environnement favorable à la santé », décerné par l'agence régionale de santé. Dans le cadre de cette action, **VYV<sup>3</sup>** Pays de la Loire a développé l'application « Ma Maison Santé » et forme les professionnels de la petite enfance en santé environnementale pour adapter leurs habitudes et identifier les sources de pollution et des solutions alternatives. Depuis avril 2020, un cycle de webinaires « Devenez relais santé environnementale du jeune enfant » leur est proposé. Le programme permet aussi de sensibiliser les parents, futurs parents et les enfants accueillis sur les gestes durables à adopter.

### RMA

Pour impliquer les salariés de **RMA**, un groupe de travail composé d'environ dix salariés est en charge d'épauler les travaux de la direction des ressources humaines et l'équipe environnement de travail ainsi que de publier une newsletter régulière dédiée. Le groupe de travail comprend d'ailleurs deux membres du CSE. Des animations et actions de sensibilisation sont également organisées pour sensibiliser tous les salariés. En 2020, des animations sur la mobilité durable, sur la gestion et la prévention des déchets ainsi que sur les consommations d'énergie étaient prévues. Du fait de la crise sanitaire, ces deux dernières animations ont dû être repoussées en 2021.

Du fait de sa taille réduite, **RMA** n'a pas mis en place de véritable plan de réduction des consommations de l'entreprise mais en assure toutefois un suivi régulier.

L'entreprise souhaite donner une seconde vie aux déchets produits sur son site grâce à des actions de recyclage. Des cartons collecteurs sont mis en place dans tous les bureaux afin de faciliter la collecte des papiers usagers. À chaque étage, des espaces de collecte sont identifiés. Les collaborateurs peuvent y déposer, dans des collecteurs dédiés piles, bouchons, bouteilles plastiques, cannettes, gobelets en carton, petits emballages cartonnés et verre. Le papier et le carton sont collectés par une association d'insertion par l'activité économique et les cartouches d'encre usagées sont récupérées pour recyclage dans le cadre d'un partenariat avec Cartridge.

Pour promouvoir la mobilité douce, **RMA** a signé une convention mobilité avec la TAN, en charge des transports publics de l'agglomération nantaise. Un forfait "indemnité vélo" a été mis en place et l'entreprise va au-delà de la réglementation en participant à la prise en charge de 50 % du coût des transports en commun pour ses salariés, que ceux-ci aient ou non un abonnement. Le groupe de travail "environnement" propose également chaque année une animation autour du covoiturage (speed-dating) des personnes habitant à proximité. 🚲

# Note méthodologique

## Périmètre de la DPEF

### PRÉSENTATION DU PÉRIMÈTRE DU GROUPE

Le périmètre prudentiel du Groupe VYV se compose des quatorze entités françaises suivantes :

- L'UMG « Groupe VYV » ;
- Huit membres affiliés :
  - sept mutuelles relevant du Livre II du Code de la mutualité :
    - > Harmonie Mutuelle<sup>1</sup> ;
    - > Mutuelle Générale de l'Économie des Finances et de l'Industrie (« MGEFI ») ;
    - > Mutuelle Générale de l'Éducation Nationale (« MGEN ») ;
    - > MGEN Filia ;
    - > MGEN Vie ;
    - > Mutuelle Mare Gaillard ;
    - > Mutuelle Nationale Territoriale (« MNT »).
  - une société d'assurance mutuelle relevant du Code des assurances :
    - > SMACL Assurances.

- 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, ainsi qu'à 0,37 % par Chorum 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 SA, détenue à 20 % par MGEN et mise en équivalence dans les comptes du groupe ;
  - deux structures assurantielles combinées :
    - > Ressources Mutuelles Assistance (« RMA ») ;
    - > Union Harmonie Mutualité, contrôlée par Harmonie Mutuelle.

Le périmètre combiné du Groupe VYV regroupe :

- le périmètre prudentiel, détaillé précédemment ;
- les activités rattachées à l'assurance mais hors périmètre prudentiel telles que les foncières et SCI d'exploitation ;
- l'offre de soins (au travers notamment de VYV<sup>3</sup>) ;
- les services et l'assistance ;
- les autres activités excepté l'habitat.

L'UMG « Groupe VYV » exerce son influence dominante sur 133 entités du Groupe VYV qui ne sont pas dans le périmètre prudentiel mais dans le périmètre combiné.

Le périmètre de la DPEF est plus restreint. Il intègre cinq entités obligées (Harmonie Mutuelle, SMACL Assurances, Mutex, MGEN, MNT) ainsi qu'une partie des activités de VYV<sup>3</sup>. Le périmètre du reporting de la DPEF est également détaillé au 2.4 page 39.

## Disponibilité des informations

### Principes généraux

Le Groupe VYV a souhaité publier une DPEF groupe 2020 illustrant sa politique globale en matière de développement durable.

- Sur les risques identifiés, les politiques et plans d'action du groupe sont mis en avant, lorsque existants. Ils sont complétés par des exemples de politiques et plans d'action mis en place par les entités concernées (MGEN, Harmonie Mutuelle, MNT, MUTEX, SMACL Assurances, VYV<sup>3</sup> et RMA).
- Des indicateurs clefs de performance permettant le pilotage des politiques et plans d'action en place ont été définis au cours d'ateliers inter-entités en 2019. Ces indicateurs ont fait l'objet d'une révision en 2020 et le groupe a rassemblé l'ensemble des principes et règles portant sur le reporting extra-financier dans un protocole de reporting. Celui-ci est disponible sur demande écrite auprès de la direction développement durable du Groupe VYV (developpementdurable@groupe-VYV.fr).

### Périodicité et comparabilité des données publiées

Les indicateurs présentés sont publiés, sauf mention contraire, sur une année civile ou au 31 décembre de l'année 2020.

Lorsqu'une évolution méthodologique majeure intervient, les indicateurs de l'année précédente sont, dans la mesure du possible, recalculés. ●

## Rôles et responsabilités

QUI ?	RÔLE
Équipe d'animation de la DPEF	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 sur les données reportées et leur consolidation jusqu'au rapport final.
La directrice du développement durable	Suit avec l'OTI la vérification des informations.
	Fixe les objectifs et la structure générale de la DPEF groupe en interaction avec la direction de la communication.
	Valide la DPEF consolidée.
Les référents DPEF groupe	Assure la revue de la DPEF auprès des différentes instances du groupe (Bureau national, CDG, commission DD, CA).
	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... Elles sont remontées sous la forme de fiches quantitatives et qualitatives communes à l'ensemble des entités pour faciliter le travail de consolidation des données groupe.
	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 sources, 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	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.

## Table de concordance

Pour faciliter la lecture de la DPEF, la table de concordance est présentée en page 21 de la DPEF.

1 - Il est à noter qu'à compter du 1<sup>er</sup> janvier 2020, Chorum est substitué par Harmonie Mutuelle ce qui conduit de fait au retrait de Chorum du périmètre prudentiel.  
2 - En respect des normes comptables, le Groupe Arcade-VYV n'est pas compris dans le périmètre de combinaison du Groupe VYV.

## Processus d'élaboration

### Modalités de collecte et de consolidation

La collecte des informations consolidées en vue de produire la DPEF repose sur un système de fichiers excel. Deux types d'informations sont consolidés dans deux types de fiches différentes :

- les informations qualitatives (politiques, objectifs, plans d'actions et résultats) qui sont collectées via un fichier excel unique.
- les indicateurs clés de performance (ICP) qui sont collectés à travers deux fichiers excel (un pour les indicateurs sociaux et un pour les indicateurs sociétaux). Pour les ICP, des systèmes d'alertes automatiques (contrôles de variation et contrôles de cohérence) sont intégrés afin de réduire le risque d'erreurs de saisie ou de compréhension de l'indicateur. Des zones de commentaires permettent aux entités de commenter les variations significatives des indicateurs d'une année sur l'autre. En 2021, ce commentaire est obligatoire si l'un des éléments d'un ICP (numérateur ou dénominateur) varie de plus de 33 %. Le seuil à partir duquel un commentaire doit être apporté sera progressivement abaissé.

Un tableau excel de consolidation permet à la direction du développement durable groupe d'analyser les données collectées ainsi que de mettre à jour rapidement les données présentées dans ce document.

### Contrôles

Des contrôles de cohérence et de variation sont effectués aux différentes étapes du processus (spécialiste métiers en charge de la donnée, référents DD/RSE, direction du développement durable groupe).

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

Les données, comme l'ensemble de la présente DPEF, font l'objet d'un audit annuel par un organisme tiers indépendant.

### Revue périodique et actualisation

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

# Rapports de l'organisme tiers indépendant

## Groupe VYV – Union Mutualiste de Groupe

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 2020

Groupe VYV – Union Mutualiste de Groupe  
Société mutualiste régie par le Livre I du Code de la mutualité  
Siège social : Tour Montparnasse – 33, avenue du Maine – BP 25 \_ 75755 Paris Cedex 15  
SIREN 532 661 832

Aux sociétaires,

En notre qualité de commissaire aux comptes, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « déclaration »), présentée volontairement dans le rapport de gestion, 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 présentés dans la déclaration et disponibles sur le site Internet ou 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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

### Responsabilité du commissaire aux comptes

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 référence au 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 ni sur 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, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000<sup>1</sup> :

- nous avons pris connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés.

<sup>1</sup> – ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

- pour certains risques (investissements responsables et réduction de l'empreinte environnementale), nos travaux ont été réalisés au niveau de l'UMG YV, pour les autres risques, des travaux ont été dans une sélection d'entités ;
- nous avons vérifié que la déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la déclaration ;
- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe 1, nous avons mis en œuvre :

- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices<sup>1</sup> et couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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 février et mars 2021 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 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

Le périmètre de reporting inclut de façon restreinte l'entité VYV<sup>3</sup> dont la part des effectifs est estimée à 50 % du Groupe VYV-Union Mutualiste de Groupe.

Sur la base de nos travaux, à l'exception des éléments décrits ci-dessus, 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 toutes définies au niveau du groupe, tel que précisé au paragraphe « La politique de développement durable du Groupe VYV » 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.

Un des commissaires aux comptes,  
Mazars SA

Paris La Défense, le 11 mai 2021



**Pascal PARANT**  
Associé



**Edwige REY**  
Associée RSE & Développement Durable

## Annexe : informations considérées comme les plus importantes

### Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Part des salariés présents toute l'année et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N
- Part des administrateurs ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N
- Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année N
- Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N
- Part des collaborateurs et administrateurs exposés formés ou sensibilisés aux sujets de corruption, fraude, lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N
- Nombre de formations et sensibilisations réalisées sur les sujets de lutte contre la corruption, fraude, lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N
- Part de la population cible sensibilisée ou formée à la protection des données personnelles au 31.12.N
- Nombre de formations et sensibilisations sur la protection des données personnelles suivies durant l'année
- Taux de satisfaction client pour l'année N
- Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année N
- Montant total des obligations vertes détenues
- Consommations d'électricité (pour calcul des émissions de GES)

1 - Harmonie Mutuelle, MGEN, Mutuelle Nationale Territoriale, MUTEX, SMACL Assurances.

# Harmonie Mutuelle

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

Exercice clos le 31 décembre 2020

Harmonie Mutuelle  
Mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité  
Siège social : 143, rue Blomet – 75015 Paris  
SIREN 538 518 473

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](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

### 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 ni sur 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, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000<sup>1</sup> :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- pour certains risques (investissements responsables et réduction de l'empreinte environnementale), nos travaux ont été menés au niveau de l'UMG VYV, pour les autres risques, les travaux ont été réalisés auprès des directions contributrices ;

- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe, nous avons mis en œuvre :

- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages, 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 couvrant 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- 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 cinq personnes et se sont déroulés entre février et mars 2021 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 pôle RSE de la direction santé et écologies, ressources humaines, conformité, ingénierie et action sociale, talents et engagement, études et marchés.

### 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.

Un des commissaires aux comptes,  
Mazars SA

Paris La Défense, le 19 avril 2021



**Christophe BERRARD**  
Associé



**Edwige REY**  
Associée RSE & Développement Durable

## Annexe : informations considérées comme les plus importantes

### Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Part des salariés présents toute l'année et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N
- Part des administrateurs ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N
- Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année N
- Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N
- Part des collaborateurs et administrateurs exposés formés ou sensibilisés aux sujets de corruption, fraude, lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N
- Nombre de formations et sensibilisations réalisées sur les sujets de lutte contre la corruption, fraude, lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N
- Part de la population cible sensibilisée ou formée à la protection des données personnelles au 31.12.N
- Nombre de formations et sensibilisations sur la protection des données personnelles suivies durant l'année
- Taux de satisfaction client pour l'année N
- Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année N
- Montant total des obligations vertes détenues
- Consommations d'électricité (pour calcul des émissions de GES)

1 - ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

# MGEN

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

Exercice clos le 31 décembre 2020

MGEN  
Mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité  
Siège social : 3 Square Max Hymans, 75014 Paris  
SIREN 775 685 399

Aux délégués de l'assemblée générale,  
En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société MGEN, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (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.

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

### 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 ni sur 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, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000<sup>1</sup> :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- pour certains risques (investissements responsables et réduction de l'empreinte environnementale), nos travaux ont été menés au niveau de l'UMG VYV, pour les autres risques, les travaux ont été réalisés auprès des directions contributrices ;

- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe, nous avons mis en œuvre :

- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
- des tests de détail sur la base de sondages, 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 couvrant 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;

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 cinq personnes et se sont déroulés entre février et mars 2021 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, gouvernance et vie institutionnelle, formation, conformité, le département études marketing et satisfaction client, handicap, le contrôle de gestion sociale ainsi que le département prestations prévoyance, action sociale et retraite.

### 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.

Un des commissaires aux comptes,  
Mazars SA

Paris La Défense, le 29 avril 2021



Edwige REY  
Associée RSE & Développement Durable

## Annexe : informations considérées comme les plus importantes

### Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Part des salariés présents toute l'année et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N
- Part des administrateurs ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N
- Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année N
- Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N
- Part des collaborateurs et administrateurs exposés formés ou sensibilisés aux sujets de corruption, fraude, lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N
- Nombre de formations et sensibilisations réalisées sur les sujets de lutte contre la corruption, fraude, lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N
- Part de la population cible sensibilisée ou formée à la protection des données personnelles au 31.12.N
- Nombre de formations et sensibilisations sur la protection des données personnelles suivies durant l'année
- Taux de satisfaction client pour l'année N
- Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année N
- Part des établissements qui impliquent les usagers au-delà des instances réglementaires réalisées au cours de l'année N
- Montant total des obligations vertes détenues
- Consommations d'électricité (pour calcul des émissions de GES)

1 - ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

# Mutuelle Nationale Territoriale

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

Exercice clos le 31 décembre 2020

Mutuelle Nationale Territoriale  
Mutuelle régie par le Livre II du Code de la mutualité  
Siège social : 4 rue d'Athènes, 75009 Paris  
SIREN 775 678 584

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](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (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 L.225-102-1 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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

### 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 ni sur 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, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000<sup>1</sup> :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- pour certains risques (investissements responsables et réduction de l'empreinte environnementale), nos travaux ont été menés au niveau de l'UMG VYV, pour les autres risques, les travaux ont été réalisés auprès des directions contributrices ;

- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des informations ;
- pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe, nous avons mis en œuvre :
- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
- des tests de détail sur la base de sondages, 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 sélectionnées pour ces tests ;

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 cinq personnes et se sont déroulés entre février et mars 2021 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, la direction gestion administrative pilotage, le département contrôle de gestion social, le département prévention, ainsi que la direction générale adjointe de la communication et des affaires institutionnelles.

### 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.

Un des commissaires aux comptes,  
Mazars SA

Paris La Défense, le 11 mai 2021



**Christophe BERRARD**  
Associé



**Edwige REY**  
Associée RSE & Développement Durable

## Annexe : informations considérées comme les plus importantes

### Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Part des salariés présents toute l'année et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N
- Part des administrateurs ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N
- Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année N
- Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N
- Part des collaborateurs et administrateurs exposés formés ou sensibilisés aux sujets de corruption, fraude, lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N
- Nombre de formations et sensibilisations réalisées sur les sujets de lutte contre la corruption, fraude, lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N
- Part de la population cible sensibilisée ou formée à la protection des données personnelles au 31.12.N
- Nombre de formations et sensibilisations sur la protection des données personnelles suivies durant l'année
- Taux de satisfaction client pour l'année N
- Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année N
- Montant total des obligations vertes détenues
- Consommations d'électricité (pour calcul des émissions de GES)

1 - ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

# MUTEX

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

Exercice clos le 31 décembre 2020

MUTEX  
MUTEX SA au capital de 37 302 300 €  
Siège social : 140 avenue de la République 92320 CHATILLON  
RCS Nanterre 529 219 040

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](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (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.

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

### 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 ni sur 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, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000<sup>1</sup> :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2e alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- pour certains risques (investissements responsables et réduction de l'empreinte environnementale), nos travaux ont été menés au niveau de l'UMG VYV, pour les autres risques, les travaux ont été réalisés auprès des directions contributrices ;

- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en annexe, nous avons mis en œuvre :

- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
- des tests de détail sur la base de sondages, 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 couvrant 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;

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 cinq personnes et se sont déroulés entre février et mars 2021 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 la direction juridique, la direction des ressources humaines, la direction du contrôle de gestion sociale et rémunération, la direction conseil interne et organisation, la direction conformité, la direction études, la direction protection des données.

### 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.

Un des commissaires aux comptes,  
Mazars SA

Paris La Défense, le 11 mai 2021



**Christophe BERRARD**  
Associé



**Edwige REY**  
Associée RSE & Développement Durable

## Annexe : informations considérées comme les plus importantes

### Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Part des salariés présents toute l'année et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N
- Part des administrateurs ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N
- Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année N
- Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N
- Part des collaborateurs et administrateurs exposés formés ou sensibilisés aux sujets de corruption, fraude, lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N
- Nombre de formations et sensibilisations réalisées sur les sujets de lutte contre la corruption, fraude, lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N
- Part de la population cible sensibilisée ou formée à la protection des données personnelles au 31.12.N
- Nombre de formations et sensibilisations sur la protection des données personnelles suivies durant l'année
- Taux de satisfaction client pour l'année N
- Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année N
- Montant total des obligations vertes détenues
- Consommations d'électricité (pour calcul des émissions de GES)

<sup>1</sup> - ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

# SMACL Assurances

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

Exercice clos le 31 décembre 2020

SMACL Assurances  
Société d'assurance mutuelle à cotisations fixes  
Siège social : 141, avenue Salvador-Allende  
CS 20000 – 79031 NIORT CEDEX 9  
RCS de Niort 301 309 605

Aux adhérents,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société SMACL Assurances, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions de l'article L. 310-1-1-1 du Code des assurances 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 textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

### 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 ni sur 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, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000<sup>1</sup> :

- nous avons pris connaissance de l'activité de l'entité, et de l'exposé des principaux risques ;
- nous avons apprécié le caractère approprié du référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- nous avons vérifié que la déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ;
- nous avons vérifié que la déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2ème alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- nous avons vérifié que la déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'entité, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- pour certains risques (investissements responsables et réduction de l'empreinte environnementale), nos travaux ont été menés au niveau de l'UMG VYV, pour les autres risques, les travaux ont été réalisés auprès des directions contributrices.

- nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe, nous avons mis en œuvre :

- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
- des tests de détail sur la base de sondages, 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 SMACL Assurances et couvrent 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;

Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la déclaration par rapport à notre connaissance de 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 cinq personnes et se sont déroulés entre février et mars 2021 sur une durée totale d'intervention de deux semaines.

Nous avons mené une dizaine d'entretiens avec personnes responsables de la préparation de la déclaration, représentant notamment le département assistance aux projets, le département qualité de vie et santé au travail, le département formation, ainsi que le département paie et données sociales.

### 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 conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du Code de commerce, nous formulons les commentaires suivants :

- les politiques présentées ne couvrent pas le risque « Satisfaction sociétaires » identifié comme risque principal et SMACL Assurances ne présente pas d'indicateur de performance associé. Un outil d'analyse de la satisfaction sera déployé en 2021.

Un des commissaires aux comptes,  
Mazars SA

Paris La Défense, le 11 mai 2021



Christophe BERRARD  
Associé



Edwige REY  
Associée RSE & Développement Durable

## Annexe : informations considérées comme les plus importantes

### Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

- Part des salariés présents toute l'année et ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N
- Part des administrateurs ayant suivi au moins une formation au cours de l'année N
- Taux de transformation des CDD en CDI au cours de l'année N
- Taux d'emploi au sens de la DOETH au cours de l'année N
- Part des collaborateurs et administrateurs exposés formés ou sensibilisés aux sujets de corruption, fraude, lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N
- Nombre de formations et sensibilisations réalisées sur les sujets de lutte contre la corruption, fraude, lutte anti-blanchiment et financement du terrorisme au 31.12.N
- Part de la population cible sensibilisée ou formée à la protection des données personnelles au 31.12.N
- Nombre de formations et sensibilisations sur la protection des données personnelles suivies durant l'année
- Taux de satisfaction client pour l'année N
- Montant total des fonds alloués à l'action sociale au cours de l'année N
- Montant total des obligations vertes détenues
- Consommations d'électricité (pour calcul des émissions de GES)

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 numéro LEI 969500E016R1LL14UF62  
Siège social : Tour Montparnasse - 33 avenue du Maine - BP 25 - 75755 Paris Cedex 15.

[www.groupe-vyv.fr](http://www.groupe-vyv.fr)

GROUPE  
vyv